



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ANTROPOLOGÍA



PERCEPCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS, EN EL DISTRITO DE PUNO, 2022

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. JUAN CARLOS PAREDES PINTO

Bach. CRISTHIAN ANDY RAMOS VILCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ANTROPOLOGÍA

PUNO - PERÚ

2023



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

PERCEPCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS, EN EL DISTRITO DE PUNO, 2022

AUTOR

JUAN CARLOS PAREDES PINTO CRISTHIAN ANDY RAMOS VILCA

RECuento DE PALABRAS

28623 Words

RECuento DE CARACTERES

157210 Characters

RECuento DE PÁGINAS

159 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

7.7MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 10, 2023 10:23 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 10, 2023 10:27 PM GMT-5

● 7% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 5% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)


Dr. Marco Antonio Saravaca Pineda
DOCENTE U.N.A. - PUNO F.C.S.
REG. 424 - ANTROPÓLOGO



Dr. Marco Milton Quisocoma Lipa
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



DEDICATORIA

A mis padres Fabián y Mercedes, mis hermanos; por su constante apoyo durante mi etapa estudiantil, los cuales son mis soportes primordiales en la trayectoria de mi vida estudiantil para poder llegar a ser un buen profesional.

Juan Carlos Paredes Pinto



Quiero dedicar esta tesis a mis padres Martín y Petrona, por ser ellos quienes dieron razón a mi vida, por sus consejos, apoyo incondicional y en especial por su paciencia, todo lo que hoy soy es gracia a ellos.

A mis hermanos Paola, Eliana, Víctor y Nérida, que más que hermanos son un apoyo incondicional en mi vida.

A toda mi familia Ramos Vilca que es lo mejor y más valioso que tengo.

Cristhian Andy Ramos Vilca



AGRADECIMIENTOS

- Agradecemos infinitamente a la Universidad Nacional del Altiplano; en especial a la Escuela Profesional de Antropología, por la formación que nos brindaron para poder formarnos profesionalmente.
- Nuestros sinceros agradecimientos a los maestros de la Escuela Profesional de Antropología, por la formación académica que nos brindaron en conocimientos teóricos y prácticos durante nuestra permanencia en los diez semestres académicos.
- Reconocemos a nuestro asesor, Dr. Marco Antonio Saveedra Pinazo, porque supo contribuir a la investigación con su conocimiento y observaciones para el desarrollo de nuestra tesis.
- A los miembros del jurado, que son parte fundamental en la evaluación y corrección de la presente tesis.
- Finalmente, a todas las madres beneficiarias del Programa Social Juntos del Distrito de Puno, por su predisposición con la investigación, brindando información y su tiempo valioso para poder concretar la presente investigación.

Juan Carlos y Cristhian Andy



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
RESUMEN	17
ABSTRACT.....	18
INTRODUCCIÓN	19
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES, OBJETIVOS, MARCO TEÓRICO Y MÉTODOS DE INVESTIGACION	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	21
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.2.1. Pregunta general.....	22
1.2.2. Pregunta específica.....	22
1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.3.1. A nivel internacional	23
1.3.2. A nivel nacional	24
1.3.3. A nivel local	28
1.4. JUSTIFICACIÓN	30
1.4.1. Justificación social	30
1.4.2. Justificación metodológica.....	31
1.4.3. Justificación económica	31



1.5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	31
1.5.1. Objetivo general	31
1.5.2. Objetivos específicos	32
1.6. MARCO TEÓRICO	32
1.6.1. Desarrollo social.....	32
1.6.2. Teoría del cambio social	34
1.6.3. Estado de bienestar.....	36
1.6.4. Pobreza.....	38
1.6.5. Teoría de la pobreza	38
1.6.6. Cultura de pobreza	39
1.6.7. Teorías de percepción	41
1.6.8. Teoría de la percepción social.....	43
1.6.9. Teoría de la satisfacción.....	44
1.6.10. Transferencias condicionadas	46
1.6.11. Programas sociales en el Perú.....	46
1.6.12. Programas de transferencia monetarias en el Perú.....	47
1.6.13. Programa JUNTOS	48
1.7. MARCO CONCEPTUAL	60
1.7.1. Percepción	61
1.7.2. Satisfacción	61
1.7.3. Grado de satisfacción	61
1.7.4. Programa social.....	61
1.7.5. Programas de transferencias condicionadas.....	62
1.7.6. Corresponsabilidades	63
1.7.7. Situación de pobreza	63



1.7.8. Proyecto de inversión social.....	64
1.7.9. Calidad de vida.....	64
1.7.10. Extrema pobreza.....	64
1.7.11. Equidad social	65
1.7.12. Calidad alimentaria	65
1.8. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	66
1.8.1. Hipótesis general	66
1.8.2. Hipótesis específicas	66
1.8.3. Operacionalización de variables	66
1.9. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	67
1.9.1. Tipo de investigación	67
1.9.2. Diseño de investigación	68
1.9.3. Método de investigación	68
1.9.4. Unidad de análisis y observación.....	68
1.9.5. Población y Muestra.....	69
1.9.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	69
1.9.7. Métodos de análisis e interpretación de datos.....	70

CAPÍTULO II

CARACTERIZACIÓN DE ÁREA DE INVESTIGACIÓN

2.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ÁMBITO DE ESTUDIO	71
2.1.1. Localización	71
2.1.2. Clima	72
2.2. CARACTERIZACIÓN SOCIAL	72
2.2.1. Población.....	72
2.2.2. Actividades económicas.....	72



2.2.3. Descripción socio-cultural del Distrito de Puno	75
2.2.4. Gastronomía	76
2.2.5. Arte y música	76
2.2.6. Cosmovisión andina	76
2.2.7. Economía.....	77
2.2.8. Festividades y danzas	77
2.2.9. Atractivos turísticos	81

CAPÍTULO III

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

3.1. PERCEPCIÓN DE LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS.....	84
3.1.1. Beneficios del programa JUNTOS.....	84
3.1.2. Mayores aportes que el programa JUNTOS que realiza con la familia	85
3.1.3. Desempeño de la familia con el programa JUNTOS	85
3.1.4. Aspecto económico: ventajas y desventajas con el apoyo del programa JUNTOS.....	86
3.1.5. Calidad de vida desde la intervención del programa JUNTOS.....	87
3.1.6. Cambios positivos o negativos en las familias con la intervención del programa JUNTOS.....	88
3.1.7. Cultura de ahorro de las familias beneficiarias con el aporte económico del programa JUNTOS	89
3.1.8. Utilización del dinero que el programa JUNTOS designa.....	89
3.1.9. Apoyo de instituciones públicas aparte del programa JUNTOS.....	90
3.1.10. Apoyo de instituciones privadas aparte del programa JUNTOS.....	91



3.2. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS	
DEL PROGRAMA JUNTOS.....	92
3.2.1. Los procesos realizados en el programa “JUNTOS”	92
3.2.2. Los procesos ejecutados en el programa “JUNTOS”	93
3.2.3. Orientación de los trabajadores del programa “JUNTOS”	95
3.2.4. Atención rápida y oportuna del programa “JUNTOS”	96
3.2.5. La atención respetando la programación del programa "JUNTOS"	98
3.2.6. La atención de los trabajadores del programa “JUNTOS”	99
3.2.7. Satisfacción en la atención recibida en el programa “JUNTOS”	101
3.2.8. Satisfacción con los servicios de programa “JUNTOS.....	102
3.2.9. Contribución en la disminución de la pobreza del programa “JUNTOS”	104
3.2.10. Beneficiarios en situación de pobreza n el programa “JUNTOS”	105
3.2.11. Priorización y atención a la población vulnerable en el programa “JUNTOS”	107
3.2.12. Alcance del programa “JUNTOS” a las personas que más lo necesitan.....	108
3.2.13. Soluciones innovadoras para mejorar la calidad de vida del programa “JUNTOS”	110
3.2.14. Afiliados al programa “JUNTOS” del Distrito de Puno	111
3.2.15. Recursos humanos del programa “JUNTOS” en la intervención en las familias de extrema pobreza	113
3.2.16. Mejora de la calidad de vida con la intervención del programa “JUNTOS”	114
3.2.17. Monto recibido por los beneficiarios del programa “JUNTOS”	116



3.2.18. La inflación económica del Perú en la intervención del programa “JUNTOS” en los últimos años.....	117
3.2.19. Bonificación del programa “JUNTOS”	118
3.2.20. La contribución del programa “JUNTOS” en el desarrollo humano y el fortalecimiento de sus capacidades	120
3.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL	121
3.4. RESULTADOS PARA EL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO.....	124
3.5. RESULTADOS PARA EL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO	127
CONCLUSIONES	130
RECOMENDACIONES	131
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	133
ANEXOS.....	141

Área: Ciencias Sociales

Línea: Cultura andina, identidad y desarrollo

Fecha de sustentación: 13 de diciembre 2023.



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Procesos operativos del Programa Juntos.....	53
Figura 2. Procesos operativos	53
Figura 3. Proceso de transferencia de incentivo monetario del programa	60
Figura 4. Mapa satelital de Puno.....	71
Figura 5. Gráfico de porcentajes de la pregunta 1	92
Figura 6. Gráfico de porcentajes de la pregunta 2	94
Figura 7. Gráfico de porcentajes de la pregunta 3	95
Figura 8. Gráfico de porcentajes de la pregunta 4	97
Figura 9. Gráfico de porcentajes de la pregunta 5	98
Figura 10. Gráfico de porcentajes de la pregunta 6	100
Figura 11. Gráfico de porcentajes de la pregunta 7	101
Figura 12. Gráfico de porcentajes de la pregunta 8	103
Figura 13. Gráfico de porcentajes de la pregunta 9	104
Figura 14. Gráfico de porcentajes de la pregunta 10	106
Figura 15. Gráfico de porcentajes de la pregunta 11	107
Figura 16. Gráfico de porcentajes de la pregunta 12	109
Figura 17. Gráfico de porcentajes de la pregunta 13	110
Figura 18. Gráfico de porcentajes de la pregunta 14	112
Figura 19. Gráfico de porcentajes de la pregunta 15	113
Figura 20. Gráfico de porcentajes de la pregunta 16	115
Figura 21. Gráfico de porcentajes de la pregunta 17	116
Figura 22. Gráfico de porcentajes de la pregunta 18	117
Figura 23. Gráfico de porcentajes de la pregunta 19	119



Figura 24.	Gráfico de porcentajes de la pregunta 20	120
Figura 25.	Percepción y satisfacción de las familias beneficias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022.....	121
Figura 26.	Gráfico de la percepción de las familias beneficias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022	125
Figura 27.	Gráfico de grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa JUNTOS en el distrito de Puno, 2022.....	127
Figura 28.	Entrevista realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS	147
Figura 29.	Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS.....	147
Figura 30.	Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS.....	148
Figura 31.	Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS.....	148
Figura 32.	Entrevista realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS	149
Figura 33.	Entrevista realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS	149
Figura 34.	Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS.....	150
Figura 35.	Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS.....	150
Figura 36.	Entrevista realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS	151
Figura 37.	Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS.....	151
Figura 38.	Momento en que el expositor instruye a los beneficiarios del Programa JUNTOS	152
Figura 39.	Presentación de los beneficiarios del Programa JUNTOS	152
Figura 40.	Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS.....	153
Figura 41.	Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS.....	153
Figura 42.	Entrevista realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS	154
Figura 43.	Entrevista realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS	154
Figura 44.	Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS.....	155



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Los procesos realizados en el programa “JUNTOS”, responden a sus requerimientos	92
Tabla 2. Los procesos ejecutados en el programa “JUNTOS” corresponden a sus expectativas	93
Tabla 3. Los trabajadores del programa “JUNTOS”, le orientan y explica de forma correcta y adecuada sobre sus inquietudes.....	95
Tabla 4. En el programa “JUNTOS”, le atienden de manera rápida y oportuna.....	96
Tabla 5. En el programa "JUNTOS" le atiende respetando la programación	98
Tabla 6. Los trabajadores del programa “JUNTOS” le atienden de manera amable y cortés	99
Tabla 7. Satisfacción con la atención recibida en el programa “JUNTOS”	101
Tabla 8. Considera usted que la población se siente satisfecha con los servicios de programa “JUNTOS”	102
Tabla 9. ¿Cree usted que el programa “JUNTOS” contribuye con la disminución de la pobreza?	104
Tabla 10. ¿El programa “JUNTOS” beneficia a los ciudadanos que se encuentra en situación de pobreza?.....	105
Tabla 11. ¿Cree usted que el programa “JUNTOS” prioriza la atención en poblaciones vulnerables?.....	107
Tabla 12. ¿Considera usted que el programa “JUNTOS” alcanza a las personas que realmente lo necesitan?.....	108



Tabla 13.	¿Cree que el programa “JUNTOS” plantea soluciones innovadoras para mejorar la calidad de vida de las poblaciones que se encuentran en situación de pobreza?.....	110
Tabla 14.	¿Considera usted que en su localidad existe un gran número de afiliados al programa “JUNTOS”?	111
Tabla 15.	¿Cree usted que el programa “JUNTOS” desarrolla recursos humanos en las familias de extrema pobreza?	113
Tabla 16.	¿Considera usted que el programa “JUNTOS” mejora la calidad de su familia?	114
Tabla 17.	¿Cree usted que se debe subir el monto de pensión del programa “JUNTOS”?	116
Tabla 18.	¿Considera usted que el programa “JUNTOS” ha sido afectado por la inflación en los últimos años?	117
Tabla 19.	¿Cree usted que el programa “JUNTOS” ha disminuido su bonificación desde que está inscrito?	118
Tabla 20.	¿Considera usted que el programa “JUNTOS” contribuye con el desarrollo humano y el fortalecimiento de sus capacidades.....	120
Tabla 21.	Percepción y satisfacción de las familias beneficias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022.....	122
Tabla 22.	Correlación de las variables de percepción y satisfacción de las familias beneficias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022	123
Tabla 23.	Percepción de las familias beneficias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022	124



Tabla 24.	Resumen de la prueba Chi-cuadrado de una muestra de la hipótesis específico 1	126
Tabla 25.	Grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa JUNTOS en el distrito de Puno, 2022	127
Tabla 26.	Resumen de la prueba Chi-cuadrado de una muestra de la hipótesis específico 2	128



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo precisar el tipo de relación que existe entre la percepción y el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022. Los objetivos específicos fueron identificar el grado de percepción de las beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022 e identificar el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022. El enfoque que se realizó en la presente investigación es mixto, tanto cualitativo como cuantitativo. Con respecto al tipo de investigación es básico con alcance explicativo, el diseño es no experimental, descriptivo-correlacional y de corte transversal. En tanto el muestreo fue no probabilístico, por tanto, la muestra será censal, lo que corresponde a 200 beneficiarios del programa juntos. En tanto, en la investigación, se obtuvo resultados óptimos acerca de nuestros objetivos planteados. Se encontraron pruebas de que existe una relación entre la percepción y grado de satisfacción de los beneficiarios del programa JUNTOS, en el distrito de Puno, del año anterior. También se presentaron pruebas de que la percepción de los beneficiarios es positiva y que el grado de satisfacción es alto.

Palabras clave: Familias Beneficiarias, Niveles de Pobreza, Niveles de Satisfacción, Programa JUNTOS.



ABSTRACT

The objective of the research was to determine the type of relationship that exists between the perception and the degree of satisfaction of the beneficiary families of the JUNTOS social program in the district of Puno, 2022. The specific objectives were to identify the degree of perception of the beneficiaries of the JUNTOS social program in the district of Puno, 2022 and to identify the degree of satisfaction of the beneficiaries of the JUNTOS social program in the district of Puno, 2022. The approach used in this research is mixed, both qualitative and quantitative. With respect to the type of research, it is basic with explanatory scope, the design is non-experimental, descriptive-correlational and cross-sectional. The sampling was non-probabilistic, therefore, the sample will be a census sample, which corresponds to 200 beneficiaries of the program together. Meanwhile, in the research, optimal results were obtained regarding our stated objectives. We found evidence that there is a relationship between the perception and degree of satisfaction of the beneficiaries of the JUNTOS program in the district of Puno in the previous year. There was also evidence that the perception of the beneficiaries is positive and that the degree of satisfaction is high.

Keywords: Beneficiary Families, JUNTOS program, Poverty Levels, Satisfaction Levels.



INTRODUCCIÓN

Los programas sociales son fundamentales para mejorar las condiciones de vida de los sectores más vulnerables de la sociedad. En este sentido, el programa social "JUNTOS" ha surgido como una iniciativa significativa en la Región de Puno, con el objetivo de mejorar el bienestar y las perspectivas de las familias en situación de vulnerabilidad.

El programa "JUNTOS" tiene como objetivo principal reducir la pobreza y promover el desarrollo integral de las familias beneficiarias a través de transferencias monetarias condicionadas. Sin embargo, la efectividad de cualquier programa social no sólo se mide en términos de cumplimiento de los objetivos establecidos, sino también en función de la percepción y la satisfacción de los propios beneficiarios.

Este estudio se enfoca en analizar la percepción y el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa "JUNTOS" en el distrito de Puno durante el año 2022. La percepción juega un papel fundamental en la evaluación de la eficacia y el impacto de cualquier programa social. La forma en que las familias beneficiarias perciben los beneficios, los procesos y los resultados del programa puede influir significativamente en su nivel de satisfacción y compromiso continuo con el programa.

El distrito de Puno enfrenta desafíos socioeconómicos significativos debido a factores geográficos y demográficos. Por lo tanto, comprender la percepción y la satisfacción de las familias beneficiarias en este contexto es esencial para garantizar que el programa "JUNTOS" esté alineado con las necesidades y expectativas de la comunidad. A través del análisis de estas dimensiones subjetivas, se puede obtener una visión más integral de la efectividad del programa y su impacto real en la vida de las familias beneficiarias.



Para llevar a cabo esta investigación, se aseguró una metodología que inició con la recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. A través de la presentación de resultados y conclusiones, se espera contribuir al fortalecimiento y la mejora continua de la implementación del programa "JUNTOS" en beneficio de las familias vulnerables en el distrito de Puno.

En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema, antecedentes, objetivos, marco teórico y métodos de investigación, en el capítulo II se aborda la caracterización de área de investigación, en el capítulo III se detalla la exposición y análisis de los resultados de investigación se observará la exposición y análisis de los resultados de investigación.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES, OBJETIVOS, MARCO TEÓRICO Y MÉTODOS DE INVESTIGACION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El programa Juntos tiene propósitos muy bien definidos en la medida en que está orientado a fortalecer el apoyo a las poblaciones vulnerables por su situación de pobreza y extrema pobreza, riesgo y exclusión social. En otros términos, este programa desarrolla y apoya de acuerdo con un planeamiento establecido previamente a estas poblaciones vulnerables tanto en bienes y servicios como en dinero que alcanza a los 200 soles que se entrega a la madre, padre o participante de dicho programa.

Este programa tiene una participación muy significativa en la región Puno en la medida en que ha contribuido directamente en el apoyo en las poblaciones vulnerables y familias que se encuentran en niveles de riesgo respecto de sus condiciones socioeconómicas. Actualmente los niveles de pobreza en esta región, en temas porcentuales se incrementó en un 9,5%, respecto del año 2019, por lo que se ubica en el sexto lugar respecto de los niveles de pobreza. En tal medida, el tal mentado crecimiento económico no llega a esta región menos aún para su desarrollo sostenible.

De acuerdo con los últimos informes del Instituto Nacional de Estadística e Informática aproximadamente del 22% de la población peruana se encuentra en situación de pobreza, lo que expresado en número alcanza casi los 7 millones de habitantes.



Esta situación se refleja en la mayoría de los países latinoamericanos, cuyos indicadores de pobreza alcanza aproximadamente al 24% de la población en la actualidad. Colombia presenta los índices más elevados seguido de México con 28% y Bolivia con 26%. En el caso del Perú, estos indicadores alcanzan el 22% aproximadamente, de modo que las familias que se encuentran en situación de pobreza y extrema pobreza tienen ingresos muy inferiores a la canasta básica familiar.

En tal sentido, el programa JUNTOS intervino 21 regiones del país de las cuales se contabilizaron un total 747,540 hogares afiliados y 678,807 hogares abonados y 1,571,381 beneficiarios entre gestantes, adolescentes y niños como señala el (Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres, 2019).

Es necesario subrayar que por efectos de la pandemia de la COVID 19, los niveles de pobreza y extrema pobreza se incrementaron de manera muy significativa representando un gran desafío para este programa que está obligado a establecer estrategias y mecanismos de intervención para sacar de los niveles de pobreza a los más necesitados, a través de actividades de motivación, compensación, apoyo interdisciplinario y presupuestal del Estado y entidades privadas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

¿Qué relación existe entre la percepción y el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022?

1.2.2. Pregunta específica

- ¿Cuál es la percepción que tienen los beneficiarios sobre el programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022?



- ¿Cuál es el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022?

1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. A nivel internacional

Rawlings y Rubio (2003), desarrollaron un trabajo titulado “Evaluación del impacto de los programas de transferencias condicionadas en efectivo”, con el objetivo de determinar en qué medida influyen los impactos de los programas de transferencias precisadas en efectivo en las familias en situación de pobreza y extrema pobreza. La investigación fue de tipo básico con nivel descriptivo, explicativo y diseño descriptivo con estudio de caso, los autores concluyen que el impacto de los programas mencionados influye positivamente en la acumulación del capital familiar, lo cual a su vez tiene un impacto significativo en la promoción del ahorro de las familias pobres para elevar su nivel de vida. Estos resultados contribuyen a la toma de decisiones adecuadas para reducir los niveles de pobreza.

Saver (2013), elaboró una investigación titulada “Evaluación de la condicionalidad de transferencias monetarias sobre asistencia escolar”, con el propósito de realizar un análisis respecto de la relevancia de las transferencias de divisas en apoyo de interés social en el ámbito educativo en Chile. Los resultados indican que estos programas tienen un efecto positivo muy importante y su nivel de significación está en función de la distancia entre las características de la población y su situación socioeconómica. En esta investigación se concluye que la aplicación de programas sociales tiene un impacto positivo en poblaciones que se encuentran en situación de pobreza.



Cáceres (2013), elaboró un estudio titulado “Acceso a los programas sociales de transferencias de ingresos de protección a la infancia por parte de los hogares de jóvenes con hijos”, con el propósito de establecer e identificar el acceso a los programas de transferencia de ingresos para proteger a la población infantil. La investigación fue básica con avance descriptivo y nivel explicativo. La muestra estuvo conformada por 100 familias en situación de pobreza. En la investigación se llega a la conclusión que no obstante a la recuperación y el crecimiento económico de este país, existen aún familias que no están incluidas en estos programas sociales por lo que se recomienda implementar estrategias de inclusión social para evitar este tipo de exclusión social.

De Oña (2009), desarrolló una investigación titulada “Evaluación de un Programa de Educación social con Jóvenes en Situación de Riesgo”, con el propósito de analizar y promover un diagnóstico reflexivo de los programas de intervención socioeducativa en escenarios de exclusión social, su ejecución y su evaluación. La investigación fue descriptiva con nivel básico alcance explicativo y diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 200 beneficiarios. En la investigación se concluye que la educación social especializada está dirigida a analizar los diferentes aspectos de exclusión social, el trabajo comunitario, la educación inclusiva, los niveles de marginación y la aplicación de programas sociales. En tal medida, la educación social es muy relevante debido a que permita dar respuestas preventivas y especializadas ante la exclusión social.

1.3.2. A nivel nacional

Eslava (2019), en su tesis se propuso obtener resultados de la percepción de la calidad de servicio en programas sociales en agencias del Banco de la



Nación, en donde, las pruebas demostraron diferencias significativas en la percepción de los usuarios de los programas sociales Juntos y Pensión 65 en las agencias del Banco de la Nación en Tingo María y Huánuco. Se encontraron diferencias significativas en la calidad de servicio, procesos, atención, elementos tangibles e información percibidos por los usuarios en ambas localidades. Estos hallazgos confirman variaciones en la percepción de los usuarios respecto a diversos aspectos de los programas sociales en estas agencias bancarias.

Bamberger (2014), presentó una investigación titulada “Efectos de la inclusión financiera para los programas sociales en el Perú durante el año 2007-2012”, con la finalidad de establecer en qué medida el proceso de inclusión financiera contribuye de forma directa en los programas sociales a favor de los sectores más pobres de nuestro país. La metodología fue analítica con enfoque mixto, con alcance básico y diseño descriptivo correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 19 funcionarios del MIDIS, del BCP y Scotiabank, el tipo de muestreo fue aleatorio. En la investigación se concluye que los programas sociales en el Perú no apoyan la inclusión financiera por dificultades y limitaciones como la falta de voluntad política y la falta de actualización de los funcionarios, en este aspecto además de carencia de presupuesto.

Lavado (2007), elaboró una investigación titulada “Desigualdad en los programas sociales en el Perú”, con el objetivo de realizar un diagnóstico sobre la ejecución de los programas sociales en nuestro país. La investigación fue básica con alcance explicativo y diseño descriptivo. Se realizó un diagnóstico detallado respecto de las asignaciones presupuestales para ejecutar los programas sociales de apoyo a las familias que se encuentra en situación de pobreza y extrema



pobreza. Se llegó a la conclusión de que la ejecución de estos programas sociales no corresponde a la distribución equitativa del gasto público y de los presupuestos asignados para realizar las actividades que beneficien a las familias más pobres del Perú.

Perova & Vakis (2010), elaboraron una investigación titulada “El Impacto y Potencial del programa Juntos en Perú: Evidencia de una Evaluación No-Experimental”, con el fin de evaluar en qué medida el programa Juntos beneficia a las familias más pobres de nuestro país. El estudio fue de tipo básico con alcance explicativo y diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Los resultados encontrados indican que el impacto y el potencial del programa JUNTOS no considera indicadores cualitativos y cuantitativos sobre su intervención en la medida en que carecen de un planeamiento estratégico bien definido para fortalecer el apoyo a las familias de pobreza y extrema pobreza. Se concluye que el impacto y potencial del programa JUNTOS adolece de debilidades en su ejecución.

Hidalgo (2013), desarrolló un trabajo titulado “Influencia del Programa Juntos: Impacto en la disminución de la pobreza del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres en su ámbito de intervención (2005- 2009)”, con el objetivo de establecer de manera estadística un modelo de contribución del programa JUNTOS respecto de la reducción de la pobreza en nuestro país, de acuerdo con sus ámbitos de intervención. La investigación fue de tipo básico con diseño no experimental y longitudinal. El análisis se inició con la observación directa del fenómeno tal y como sucede en la realidad. Se concluye que la influencia de programa JUNTOS implica estudiar las causas y efectos de la



pobreza de nuestro país para elaborar estrategias de intervención orientadas a disminuir los niveles de pobreza.

Valderrama (2016), elaboró un estudio titulado “Impacto del Programa Juntos en el acceso a la salud y educación de los usuarios del Distrito de Andoas”, con el propósito de establecer el nivel de impacto que tiene el programa JUNTOS en el acceso a la salud y educación en los pobladores del distrito de Andoas en el periodo comprendido entre el 2012 y el 2015. El estudio fue de tipo básico con diseño no experimental descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 15 hogares beneficiarios del programa JUNTOS. En la investigación se concluye que, con la ejecución de este programa, el 96% tiene acceso a la salud lo que indica su mayor impacto en las familias atendidas por el programa de beneficios.

Calderón y Guzmán (2022), elaboraron el estudio “Influencia del Programa “JUNTOS” en el nivel de satisfacción de los beneficiarios, en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, 2019”, en donde, el objetivo de la investigación es determinar el nivel de influencia del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS en la satisfacción de los beneficiarios en la capital del distrito de Salas, Lambayeque, en 2019. La investigación se realizó con una muestra no probabilística de 53 beneficiarios, incluyendo niños, adolescentes y madres gestantes. Los datos se recopilaban a través de encuestas con un cuestionario que utilizó la escala de Likert. Los resultados indican que existe una fuerte asociación positiva entre la satisfacción de los beneficiarios y el programa JUNTOS, y que la mayoría de los beneficiarios perciben el programa como efectivo en mejorar sus vidas en términos de salud, educación y aspectos económicos. La prueba estadística de Pearson confirmó la relación significativa



entre las variables, y los niveles de satisfacción de los beneficiarios con el programa fueron evaluados como "alto" y "medio".

Ramos y Apaza (2020), elaboro un artículo “Satisfacción de los beneficiarios del programa articulado nutricional en el Centro de Salud San Antonio de Moquegua, 2015”, en donde se usó un enfoque descriptivo y transversal con una encuesta adaptada llamada SERVPERF para medir la satisfacción. Se encontró que el 81.4% de los padres de los usuarios no estaban satisfechos con el servicio. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles mostraron insatisfacción, mientras que la dimensión de capacidad de respuesta tuvo el nivel más alto de insatisfacción con un 89.2%.

1.3.3. A nivel local

Espinoza (2020), elaboró un estudio “Percepción de calidad servicio y satisfacción laboral del personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2020”, en donde utilizando un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo-correlacional, se encuestó a 135 trabajadores. En tanto, los resultados obtenidos indican que la percepción de calidad del servicio está en un nivel regular (56%) y la satisfacción laboral en un nivel bueno (48%).

Apaza (2017), realizó una investigación “Factores culturales y su influencia en la participación de los servicios de salud de las beneficiarias del Programa Juntos del distrito Cuturapi – Yunguyo”, se enmarca en un enfoque explicativo. Su objetivo principal fue evaluar el impacto de los aspectos culturales en la utilización de los servicios de salud por parte de las mujeres beneficiarias del programa Juntos. Como instrumento utilizó un cuestionario a la población objetivo con el fin de respaldar la hipótesis de que los factores culturales influyen



en la participación de estos servicios. Este estudio, llevado a cabo desde una perspectiva cuantitativa y basada en el método hipotético-deductivo, arrojó conclusiones significativas.

Sosa (2021), presentó un estudio “Percepción de los padres de familias sobre programa social JUNTOS en el desarrollo educativo de sus hijos en el distrito de Paucarcolla”, para llevar a cabo esta investigación, se empleó una metodología mixta con una perspectiva fenomenológica, utilizando entrevistas como método para recopilar información, con el propósito de comprender las percepciones de los padres en relación con la educación de sus hijos. Los resultados del estudio indican que el Programa Social Juntos ejerce una influencia significativa y valiosa en el desarrollo educativo de los niños, especialmente en lo que respecta a su capacidad para conocimientos similares durante su etapa escolar, lo que fomenta su crecimiento educativo. En consecuencia, se puede concluir que la intervención del Programa Social Juntos ha tenido un impacto positivo y efectivo en el ámbito educativo porque los padres de familia tienen una percepción favorable al respecto.

Ramos (2022), desarrolló una investigación titulada “Impacto social del programa nacional de apoyo directo a los más Pobres-Juntos en el Distrito de Palca-Lampa-Puno 2019”, para llevar a cabo el estudio, se utilizaron varios métodos, incluyendo cuestionarios impresos, entrevistas y observación directa. La metodología aplicada adoptó un enfoque mixto que combinó elementos cuantitativos y cualitativos. El estudio se centró en una muestra estratificada de 80 familias seleccionadas de un universo de 200 beneficiarios en 6 sectores del distrito de Palca. Los resultados del estudio revelaron que el cumplimiento de las



responsabilidades del programa "JUNTOS" tuvo un impacto positivo en varios aspectos sociales.

Quispe (2021), ejecuto una investigación denominada “Influencia del programa JUNTOS en los efectos de la calidad de vida de la población del distrito de Acora-Centro Poblado de Amparani 2019”, el objetivo principal de esta investigación fue evaluar los efectos del programa JUNTOS en la calidad de vida de la población de Acora, centrándose en aspectos relacionados con la educación, la nutrición y las características socioeconómicas. El enfoque de la investigación es cuantitativo y se utiliza un diseño cuasi experimental. Se empleó la metodología del Propensity Score Matching (PSM) con técnicas de emparejamiento basadas en el vecino más cercano y el Matching por Kernel. Para analizar los datos recopilados, se utiliza una encuesta que incluye preguntas de opción múltiple y dicotómicas dirigidas tanto a los beneficiarios del programa como a un grupo de control, lo que suma un total de 100 encuestados. De acuerdo a los resultados se concluyó que el programa Juntos mejora la calidad de vida en un 7,5% en comparación de los que no participan.

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Justificación social

Desde el punto de vista social, la investigación se justifica porque permite evaluar en qué medida el programa JUNTOS desarrolla estrategias de intervención para reducir la pobreza en nuestro país, con actividades de subsidio monetario, y apoyo con bienes y servicios. Asimismo, la investigación realizó un diagnóstico exhaustivo sobre la utilización de los recursos disponibles para el mejor beneficio de las familias pobres del Perú, efectuando subsidios económicos



que permitan cubrir la satisfacción de las necesidades básicas en los hogares que se encuentran en situación de pobreza y extrema pobreza. Por otra parte, el estudio servirá como un aporte teórico para precisar quiénes son los beneficiarios directos del programa JUNTOS.

1.4.2. Justificación metodológica

La investigación permitirá determinar la relación que existe entre el programa JUNTOS y la satisfacción de los beneficiarios de las familias pobres de la ciudad de Puno, de manera que sea posible plantear estrategias de intervención y alternativas de solución para reducir la pobreza en los hogares más pobres de esta ciudad.

1.4.3. Justificación económica

Desde el punto de vista económico, el estudio se justifica en la medida en que se realizó un análisis y diagnóstico de los subsidios económicos y los aportes a las familias de extrema pobreza y en qué medida contribuyen a reducir su vulnerabilidad económica, además de satisfacer sus necesidades básicas. Por otro lado, la investigación estará orientada a promover los derechos fundamentales de las personas que habitan en hogares que se encuentran en situación de pobreza y extrema pobreza

1.5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Precisar el tipo de relación que existe entre la percepción y el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022.



1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la percepción de los beneficiarios del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022.
- Identificar el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022.

1.6. MARCO TEÓRICO

1.6.1. Desarrollo social

El crecimiento social tiene indicadores cualitativos y cuantitativos para que una familia o persona supere sus condiciones de pobreza y mejore su calidad de vida en los aspectos económicos, sociales y culturales para vivir con bienestar. El desarrollo social se corresponde con un conjunto de procesos que benefician la productividad individual y social respecto de salud, vivienda y todos los procedimientos que aseguren la supervivencia, a partir de la mejora de las condiciones de bienestar en los aspectos mencionados. Este concepto incluye la mejora de los ingresos económicos, acceso a la salud, a la educación y a la vivienda, y la mejora del bienestar individual y familiar prescindiendo de todo tipo de exclusión y discriminación social (Uribe, 2004).

En este sentido, según Galindo (2011), lo concibe como un conjunto de acciones orientadas a mejorar las condiciones de vida de la población y facilitar su plena participación en los aspectos económicos, políticos y sociales de la sociedad. Este enfoque teórico aboga por la implementación de medidas que fortalezcan la democracia y la transparencia en la toma de decisiones, asegurando el cumplimiento de la ley y la rendición de cuentas por parte de las instituciones



gubernamentales. Además, se destaca la importancia de promover la igualdad de género y empoderar a las mujeres, así como de fomentar la paz y la seguridad, junto con el respeto de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, incluyendo el derecho al desarrollo, es así que se enfatiza la necesidad de promover la tolerancia y el respeto hacia la diversidad cultural y étnica.

Comprender el impacto real del desarrollo social en la vida de las personas y las comunidades. Nos ayuda a reconocer la diversidad de perspectivas y experiencias dentro de las comunidades, destacando la importancia de la participación activa y el diálogo intercultural en la planificación y ejecución de programas de desarrollo. Al considerar las dimensiones culturales y sociales en el desarrollo social, podemos garantizar que las intervenciones sean más contextualmente relevantes y respetuosas de las identidades locales.

Se concibe como un proceso de carácter holístico, que involucra avances simultáneos en diversas áreas, incluyendo el crecimiento económico, el bienestar social, la preservación del medio ambiente y la consolidación de la democracia. Este proceso implica la creación de instituciones democráticas sólidas, el pleno respeto de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, la promoción de oportunidades económicas equitativas, la valoración de la diversidad cultural y el reconocimiento del derecho de las personas a pertenecer a minorías, además de fomentar la participación activa de la sociedad civil (Carrasco, 1998).

En esencia, el desarrollo social se visualiza como un dinámico proceso centrado en la dignidad y el bienestar de las personas, con un enfoque constante en la mejora de las condiciones de vida de la población. Este proceso requiere de



un entorno económico y político propicio que proporcione las condiciones necesarias para su realización efectiva.

1.6.2. Teoría del cambio social

Desde su surgimiento en la década de los 90, la Teoría del Cambio ha desempeñado un papel fundamental en la transformación de las perspectivas. Esta corriente, vista como un enfoque teórico crítico, se emplea en procesos estratégicos de cambio social significativo en contextos caracterizados por su incertidumbre, complejidad o emergencia. Un elemento distintivo de la Teoría del Cambio es su énfasis en analizar y plantear supuestos, prestando atención a las dinámicas de poder, tanto a niveles micro como macro, y a la distribución de poder entre los grupos de interés clave. En este contexto, la Teoría del Cambio no se limita a proponer soluciones específicas para problemas detectados a través de diagnósticos diseñados. Más bien, construye una estructura de pensamiento integral que respalda la implementación de intervenciones destinadas a alcanzar una Visión de Futuro. Esta estructura, que posee una dimensión tanto teórica como práctica, se desarrolla en colaboración con los actores involucrados en la intervención, tomando en consideración la dinámica de intereses y la distribución de poder. En calidad de enfoque metodológico en el ámbito de la antropología para el desarrollo, la Teoría del Cambio facilita la concepción y evaluación de propuestas de intervención para el cambio social respaldadas por evidencia empírica, validadas a través de experiencias anteriores y enriquecidas por lecciones aprendidas. Esto marca una transición respecto a enfoques anteriores que se basaban en razonamientos lineales y lógicas de actores menos realistas (Monje, 2019).



Es fundamental comprender cómo estas dinámicas de poder y cambios sociales afectan a las comunidades locales en el contexto del estudio. Esto implica examinar cómo las creencias culturales, las tradiciones y las estructuras sociales influyen en la percepción y la adaptación de las comunidades ante los procesos de cambio social. La perspectiva antropológica añade una dimensión crucial a la comprensión de los procesos de cambio social. Permite una exploración más profunda de cómo las comunidades locales se involucran en la co-construcción de la "Visión de Futuro" y cómo experimentan los cambios en sus vidas y culturas en respuesta a las dinámicas de poder y a las intervenciones externas. A través de la investigación participativa y el diálogo intercultural, la antropología fomenta una comprensión de las perspectivas locales, las dinámicas comunitarias y la colaboración activa de los miembros de la comunidad en los procesos de cambio social.

Según Mondal (2014), la teoría del cambio social se divide en cinco categorías: evolucionista, cíclica, económica, del conflicto y tecnológica. Estas teorías buscan explicar por qué ocurre el cambio social.

Teoría Evolucionista, sugiere que el cambio social es un proceso ascendente y progresivo, con etapas secuenciales de desarrollo. Se basa en la idea de mejora continua y la aplicación de la teoría de la evolución biológica al ámbito social.

Teoría Cíclica, argumenta que las sociedades experimentan ciclos recurrentes de crecimiento y declive en lugar de progreso lineal. Se centra en patrones repetitivos en la historia humana.



Teoría Económica, también conocida como teoría marxista, considera que los factores económicos, como las relaciones de producción y las fuerzas productivas, son el motor principal del cambio social. La lucha de clases es un elemento central en esta teoría.

Teoría del Conflicto, sostiene que las tensiones y los conflictos dentro de la sociedad, como las luchas de clases, son los impulsores del cambio social. Se centra en la competencia por recursos y poder.

Teoría Tecnológica, argumenta que los avances tecnológicos y científicos son los principales motores del cambio social. Destaca cómo la innovación tecnológica puede transformar la sociedad.

Estas teorías ofrecen diferentes perspectivas sobre cómo se produce el cambio social y qué lo impulsa, desde factores económicos y conflictos internos hasta avances tecnológicos y patrones cíclicos en la historia humana. Cada una aporta su propia comprensión de cómo las sociedades evolucionan y se transforman con el tiempo.

1.6.3. Estado de bienestar

El Estado de Bienestar surgió en el siglo XIX y continuó en el siglo XX como respuesta a las guerras mundiales, la crisis económica y la crisis institucional en algunos países europeos. El objetivo era fortalecer a la sociedad frente a los problemas económicos presentados en el mercado. Sus bases estuvieron fundamentadas en la teoría Keynesiana y políticas socialdemócratas. El Estado de Bienestar ha sido objeto de debate y crítica, algunos lo consideran en crisis o el causante de una crisis en la esfera económica o política. Sin embargo, se actualiza y adapta constantemente a los cambios de las circunstancias. En



América Latina y el Caribe, la pandemia del COVID-19 ha puesto de manifiesto la importancia de los sistemas de protección social. El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS es un programa de transferencias monetarias condicionadas (PTMC) en Perú que inició sus operaciones en 2005. El programa tiene como objetivo principal reducir la pobreza y la desigualdad en las zonas rurales del país. La evaluación de impacto del programa ha mostrado resultados positivos en la salud y educación de los hogares.

Según la teoría de Keynes, el Estado debe intervenir en la economía para fomentar la redistribución de ingresos y estimular el crecimiento económico, el empleo y los ingresos a través de la política fiscal, la política monetaria y la política cambiaria. Por otro lado, las políticas socialdemócratas defienden que el Estado debe controlar y regular el libre mercado para promover la justicia e igualdad social en una economía capitalista. Ambas bases buscan garantizar el bienestar social y el interés general (Cabrera, 2014).

El compromiso del gobierno hacia la sociedad implica la implementación de medidas estratégicas para garantizar sus objetivos. En términos más simples, el Estado de Bienestar se visualiza como un gobierno que proporciona a todos los habitantes un ingreso básico, educación, atención médica, vivienda y alimentación como un derecho fundamental, en lugar de considerarlo un acto de caridad (Cordera y Cabrera, 2005).

Desde una perspectiva antropológica, es esencial comprender cómo los individuos y las comunidades perciben y experimentan el estado de bienestar en su vida cotidiana. Esto implica examinar cómo las políticas gubernamentales afectan la vida de las personas, su identidad cultural y su sentido de pertenencia a



la sociedad. La etnología puede ayudar a explorar cómo las políticas de bienestar impactan en la relación entre el Estado y la ciudadanía, así como en las dinámicas comunitarias y familiares. Además, proporciona información sobre la percepción local de los derechos sociales y cómo se ven reflejados en la vida de las personas.

1.6.4. Pobreza

La pobreza se refleja en la realidad de una persona o familia que vive en condiciones de extrema precariedad, caracterizadas por la falta de empleo, desnutrición, la inaccesibilidad a la educación, la atención médica y la vivienda, así como un alto riesgo de contraer enfermedades e infecciones. Este estado de privación se manifiesta en forma de analfabetismo, anemia, tuberculosis y otras afecciones que, en términos cuantitativos, afectan predominantemente a quienes enfrentan mayores carencias (Verdera, 2016).

El programa JUNTOS como se ha mencionado anteriormente, tiene como objetivo fundamental reducir la pobreza que afrontan las poblaciones vulnerables del Perú y en tal medida el Estado y las instituciones públicas y privadas involucradas en el plan de reducción de pobreza, constituyen la columna vertebral del éxito de este programa. Las familias beneficiarias reciben cada dos meses un bono familiar de 200 soles. En otros aspectos, lo que se desea es que los pobladores de estas poblaciones vulnerables tengan acceso a la educación, servicios de salud y si es posible a una vivienda propia (Programa juntos, 2016).

1.6.5. Teoría de la pobreza

La teoría de la pobreza, en el contexto del texto "La economía política de la pobreza," es un enfoque que busca comprender cómo la pobreza se produce y se mantiene en una sociedad, centrándose en las interacciones entre el mercado y



el Estado, así como en los modelos de distribución de recursos sociales que resultan de políticas económicas y decisiones políticas. Esta teoría considera que la pobreza no es simplemente el resultado de circunstancias individuales, sino que está arraigada en las estructuras sociales, históricas y económicas de una sociedad, y analiza cómo estas estructuras y políticas afectan a la población en términos de ingresos, acceso a servicios y calidad de vida. En este enfoque reconoce que el mercado y el Estado desempeñan roles fundamentales en la generación y la reducción de la pobreza, en tanto busca comprender cómo sus interacciones influyen en la realidad de la pobreza en una sociedad determinada (Cimadamore *et al.*, 2008).

1.6.6. Cultura de pobreza

Es un fenómeno complejo arraigado en comunidades y grupos que enfrentan la persistente adversidad de la pobreza y la exclusión social. Se caracteriza por la asimilación de normas y patrones de comportamiento que emergen como respuestas a las difíciles circunstancias económicas y sociales que rodean a estas personas. Esta cultura, lejos de ser una elección consciente, se configura como una adaptación necesaria a las condiciones de vida extremadamente desafiantes a las que se enfrentan, y lamentablemente, contribuye a perpetuar el ciclo de la pobreza en estas comunidades.

En el núcleo de la cultura de la pobreza está la lucha constante por la supervivencia. Las personas inmersas en esta cultura a menudo se ven forzadas a tomar decisiones diarias difíciles en un entorno donde los recursos son escasos y las oportunidades limitadas. Esta lucha puede llevar a la dependencia de la ayuda mutua, ya que la cooperación dentro de la comunidad es a veces la única red de



seguridad disponible. Sin embargo, esta dependencia también puede limitar las posibilidades de desarrollo económico y social a largo plazo, ya que a menudo se basa en recursos limitados.

Otro rasgo significativo de la cultura de la pobreza es la predisposición hacia la violencia como medio de resolución de conflictos. En un entorno donde los recursos son escasos y la competencia es feroz, la violencia puede surgir como una forma de defender los recursos disponibles o como una respuesta a las tensiones constantes. Esta violencia puede afectar negativamente la cohesión social y el bienestar general de la comunidad.

Es esencial comprender que la cultura de la pobreza no es innata ni una elección voluntaria. Más bien, es una respuesta adaptativa a las circunstancias extremadamente desafiantes que enfrentan estas comunidades. Para abordar eficazmente este problema, es fundamental reconocer que la erradicación de la pobreza no se trata solo de proporcionar recursos materiales, sino de cambiar las condiciones subyacentes que perpetúan esta cultura. Esto implica la creación de oportunidades económicas, la promoción de la educación y la capacitación, y el fomento de sistemas de apoyo social que permitan a las personas romper el ciclo de la pobreza y desarrollar nuevas perspectivas de vida (Checa, 1995).

Desde una perspectiva antropológica, es esencial comprender que la pobreza y la cultura de la pobreza no son simplemente resultados de circunstancias individuales, sino fenómenos enraizados en las estructuras sociales y culturales de una comunidad. El enfoque nos permite adentrarnos en las complejas interacciones entre la economía, la cultura y la política que contribuyen a la continuación de la pobreza. Nos ayuda a analizar cómo las personas inmersas en



la cultura de la pobreza enfrentan desafíos cotidianos, toman decisiones difíciles y dependen de redes de apoyo comunitarias en un entorno de recursos limitados. Además, nos permite comprender cómo estas experiencias afectan las identidades culturales y las relaciones sociales dentro de las comunidades afectadas por la pobreza. Abordar la pobreza y su cultura requiere un enfoque holístico que considere las dimensiones sociales, económicas y culturales, y que busque no solo proporcionar recursos materiales, sino también cambiar las condiciones subyacentes que mantienen esta realidad.

1.6.7. Teorías de percepción

Este enfoque busca comprender cómo se crean representaciones mentales de los servicios, la calidad de la atención y la experiencia global de participación a partir de la información disponible. Se postula que la percepción no se produce de manera directa, sino que implica la interacción de múltiples sistemas de interpretación (Hernández, 2016).

La percepción respecto al contexto social y del bienestar, se desagrega de la siguiente manera:

- **Interpretación de la elegibilidad y beneficios:** Las personas beneficiarias de programas sociales interpretan la información sobre su elegibilidad y los beneficios que recibirán. Esto incluye su comprensión de los requisitos para participar en el programa y las ventajas que obtendrán, como asistencia financiera, atención médica, educación, entre otros.
- **Construcción de la experiencia del programa:** La teoría de la percepción social se enfoca en cómo las personas construyen una



experiencia mental de su participación en un programa social. Esto abarca aspectos como sus expectativas sobre lo que experimentarán, la calidad de los servicios y el impacto en sus vidas.

- **Valoración de la efectividad del programa:** Los beneficiarios forman juicios sobre la eficacia de un programa social en función de su percepción de cómo les ha beneficiado. Evalúan si el programa ha cumplido con sus expectativas y si ha mejorado su calidad de vida.
- **Influencia de la comunicación y la información:** La manera en que se comunica la información sobre el programa y la claridad de las directrices pueden influir en cómo los beneficiarios perciben el programa. La falta de información clara o la comunicación deficiente pueden llevar a percepciones negativas.
- **Interacción con otros beneficiarios:** La percepción está influenciada por la interacción con otros beneficiarios. Las experiencias compartidas y las conversaciones con otros participantes pueden influir en la percepción y la satisfacción con el programa.
- **Diferencias individuales en la percepción del programa:** Las diferencias individuales, como la educación, la cultura, la situación económica y las expectativas personales, influyen en la forma en que los beneficiarios perciben un programa social. Lo que puede ser satisfactorio para un beneficiario puede no serlo para otro debido a estas diferencias.

Es esencial reconocer que la percepción de los programas sociales y su impacto no es uniforme entre todos los beneficiarios. Las diferencias individuales, como la educación, la cultura, la situación económica y las expectativas



personales, ejercen una fuerte influencia en la forma en que las personas perciben estos programas. Además, las interacciones sociales y las conversaciones con otros beneficiarios pueden tener un impacto significativo en la percepción y la satisfacción con el programa. Para abordar efectivamente estas diferencias y mejorar la percepción de los programas sociales, es importante considerar la diversidad cultural y social de los beneficiarios en el diseño e implementación de estos programas. Esto permitirá que los programas sean más sensibles a las necesidades y realidades diversas de los beneficiarios, contribuyendo así a una mayor eficacia y satisfacción en su implementación.

1.6.8. Teoría de la percepción social

Esta teoría ocupa una posición esencial en el campo de la antropología, ya que se enfoca en el modo en que las personas observan y experimentan su entorno social. A continuación, se exponen algunos de los principales enfoques teóricos que han tratado de dar cuenta de las percepciones sociales:

Desde la perspectiva de la Teoría de la Identidad Social se centra en cómo la percepción social se ve afectada por la afiliación a grupos sociales. Según esta corriente, las personas experimentan una profunda necesidad de pertenecer y de identificarse con un grupo social. Al identificarse con un grupo, las personas pueden fortalecer su autoestima y autoimagen, lo que a su vez puede llevar a mostrar favoritismo hacia los miembros de su propio grupo y, en contraste, a manifestar actitudes negativas hacia los integrantes de otros grupos (Ortner, 2006).

Dentro del marco de la teoría de la identidad social, se plantea la idea de la categorización múltiple, que sostiene que las personas tienen diversas



identidades sociales que pueden entrar en juego dependiendo del contexto (Gómez, 2006). Por ejemplo, una persona podría identificarse como mujer, estudiante y miembro de un grupo deportivo.

En su análisis del libro sobre la interpretación de las culturas de Geertz, Dadze (2017), argumenta que la comprensión de la cultura implica un proceso de traducción y decodificación de símbolos y significados. Para entender las percepciones sociales, es esencial examinar los marcos simbólicos a través de los cuales las personas dan sentido al mundo que les rodea. Un ejemplo concreto de esta perspectiva se refleja en las culturas donde se considera a la familia como la unidad fundamental de la sociedad. En tales contextos culturales, las percepciones sociales sobre el matrimonio y la crianza de los hijos se ven influenciadas por estas normas culturales que valoran y enfatizan la importancia de la familia.

1.6.9. Teoría de la satisfacción

Esta teoría se enfoca en la percepción y evaluación de los ciudadanos respecto a la calidad y eficacia de los programas y políticas sociales implementados por el gobierno, según Hernández (2016), cuenta aspectos como:

- **Satisfacción de los beneficiarios:** Examina cómo los individuos y las familias beneficiarias evalúan su experiencia y el grado de satisfacción con los servicios y beneficios recibidos. La satisfacción de los beneficiarios es un indicador clave de la efectividad de los programas.
- **Impacto en la percepción del gobierno:** Si los ciudadanos están satisfechos con los programas sociales, es más probable que tengan una opinión favorable sobre la administración en el poder.



- **Efecto en la participación ciudadana:** Si los programas son percibidos como efectivos y beneficiosos, es más probable que los ciudadanos apoyen y participen en iniciativas gubernamentales y sociales.
- **Retroalimentación y mejora de políticas:** La teoría de la satisfacción sugiere que la retroalimentación de los beneficiarios es esencial para la mejora continua de las políticas y programas sociales.
- **Equidad y justicia social:** Los ciudadanos evalúan si los programas abordan de manera justa las necesidades de diferentes grupos dentro de la sociedad.
- **Influencia en la estabilidad política:** Los ciudadanos insatisfechos pueden expresar su descontento a través de protestas y votos en elecciones.
- **Análisis de factores determinantes:** La teoría también se enfoca en los factores que influyen en la satisfacción, como la calidad de los servicios, el acceso, la transparencia, la comunicación gubernamental y la percepción de resultados tangibles.

Desde una perspectiva que valora la diversidad cultural y la interacción social, es esencial comprender cómo la satisfacción de los beneficiarios con los programas sociales está influenciada por las dinámicas culturales y las interacciones locales. Este enfoque considera las creencias, valores y prácticas arraigadas en las comunidades como elementos cruciales en la percepción y evaluación de los programas. Además, examina cómo la participación y el compromiso con estos programas se entrelazan con las dinámicas culturales y sociales, proporcionando una visión más completa de la satisfacción de los beneficiarios desde una perspectiva contextual.



1.6.10. Transferencias condicionadas

Conciernen a los programas sociales de tercera generación teniendo en cuenta que se relacionan con los ajustes realizados a las políticas de segunda generación de los años 90s. Conviene subrayar que su propósito no es el bien o servicio en sí mismo, sino que son esfuerzos que se corresponden con los programas sociales existentes que también se llaman programas de segundo piso y tienen como sustento el subsidio a la demanda de los programas del primer piso. En esa medida, el objetivo es disminuir las brechas de pobreza a través de tales subsidios siempre que los beneficiarios cumplan con un conjunto de compromisos definidos dentro de los modelos de corresponsabilidad entre las familias y el Estado (Ceccini y Madariaga, 2015).

1.6.11. Programas sociales en el Perú

La política social del Estado Peruano se compone de servicios universales y programas focalizados. Los servicios universales se basan en la demanda y, por lo tanto, son auto focalizados, como la educación pública y la atención de salud en establecimientos públicos. Sin embargo, dentro de estos sectores, puede haber proyectos o programas focalizados, como el Seguro Integral de Salud-SIS. Los programas focalizados más importantes comenzaron en la década de los 90 como una compensación a las medidas de ajuste económico durante los primeros años de la misma. Estos programas se denominan focalizados porque no pretenden dar cobertura universal y establecen criterios de selección y filtros para acceder a ellos. En general, los programas focalizados tienen como población objetivo a las personas en pobreza y pobreza extrema (Contraloría General de la República, 2018).



1.6.12. Programas de transferencia monetarias en el Perú

Los programas de transferencia monetaria son programas gubernamentales que proporcionan dinero en efectivo a las personas o familias que se encuentran en situación de pobreza o extrema pobreza. Estos programas tienen como objetivo mejorar la capacidad económica de los hogares y reducir la brecha monetaria de corto y mediano plazo. Generalmente, estos programas están condicionados a ciertos requisitos, como el acceso a servicios de salud, educación y alimentación, con el fin de mejorar el capital humano de los hogares beneficiarios. Los programas de transferencia monetaria son una innovación dentro de la política social peruana y han sido objeto de investigación para evaluar su efectividad en la reducción de la pobreza. El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS es un ejemplo de un programa de transferencia monetaria condicionada en Perú que ha sido evaluado por su impacto en la reducción de la pobreza (Hidalgo, 2013).

El origen del Estado de Bienestar en América Latina y el Caribe se remonta a mediados de los años 90s, como resultado de cambios en las reformas de los programas de reducción de la pobreza. Estas reformas se centraron en programas redistributivos con el objetivo de mejorar su eficiencia, ya que los programas anteriores generaban distorsiones en los precios. En un principio, las condiciones para acceder a estos programas se basaban en el cumplimiento de protocolos de salud materno-infantil, vacunación, nutrición y asistencia a la educación básica. Con el tiempo, estas condiciones se ampliaron para incluir a niños, adolescentes y servicios de salud. El enfoque del Estado de Bienestar se extendió rápidamente en países de América Latina y el Caribe, como México (Progresá) y Brasil (Bolsa Familia), así como en otros países como Pakistán, Filipinas, Indonesia y Turquía.



1.6.13. Programa JUNTOS

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS es un programa de transferencia monetaria condicionada que forma parte de la política social y de lucha contra la pobreza del gobierno peruano. Su objetivo es reducir la pobreza y romper la transmisión intergeneracional de la pobreza extrema mediante la entrega de dinero en efectivo para incentivar el acceso a los servicios de salud, nutrición y educación, y así mejorar la capacidad de consumo de las familias beneficiarias. El programa se enfoca en zonas rurales de 638 distritos en catorce departamentos del Perú, beneficiando aproximadamente a 410 mil hogares en situación de pobreza y pobreza extrema. Los hogares elegibles deben cumplir con ciertos criterios y filtros para acceder al programa (Meza, 2012).

Objetivos del programa JUNTOS

El objetivo principal del programa JUNTOS se relaciona con la contribución relativa a la promoción del capital humano y la reducción de la pobreza de los hogares y familias que se encuentran en situación de pobreza y de extrema pobreza, por lo que, el programa entrega incentivos monetarios además de dar ayuda y orientación para mejorar la capacidad económica de los hogares con niños, madres gestantes y jóvenes hasta los 19 años que se encuentran en situación de pobreza y de extrema pobreza, además de contribuir a reducir las barreras que no permiten el acceso a los servicios de salud, educación y alimentación (Programa Directo de Apoyo, 2019).

Estas transferencias económicas están sujetas al cumplimiento de ciertas condición, como la asistencia regular a controles de salud y educación, con el



propósito de fomentar la participación de las familias beneficiarias en actividades que promuevan su desarrollo humano y social (Perova y Renos, 2009).

Antecedentes del programa juntos

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS es un programa social del gobierno peruano que busca reducir la pobreza extrema mediante la entrega de dinero en efectivo a las familias más vulnerables. El programa se enfoca en la oferta de servicios en nutrición, salud, educación e identidad para promover el ejercicio de los derechos fundamentales de la población vulnerable. Los hogares elegibles reciben un incentivo económico de 100 nuevos soles mensuales, pero deben cumplir con compromisos de participación en programas sociales de salud, educación y desarrollo ciudadano. El programa se inició en 2005 y se enfoca en las zonas rurales de 638 distritos en catorce departamentos del Perú, beneficiando aproximadamente a 410 mil hogares en situación de pobreza y pobreza extrema. El programa JUNTOS es un programa temporal que busca atenuar la pobreza extrema en el corto plazo y desarrollar capacidades humanas para vulnerar la transmisión gubernamental de la pobreza en el largo plazo (Perova y Vakis, 2010).

Según Alfaro & Macera (2011), sistematiza que en los años 90 se llegaron a implementar políticas con ideas de crecimiento económico y reducción de la pobreza, donde poder reducir la pobreza era un objetivo primordial, por ejemplo, en Brasil se instaló el programa llamado Hambre Cero, donde el objetivo era proveer alimentos, hacer transferencias monetarias y que los ciudadanos accedan a los servicios básicos, cuyo requisito era estar por debajo de la línea de pobreza. Sin embargo, México se basó en el asistencialismo, focalización y la participación



del sector privado, dando origen al Programa de Oportunidades y este dio al origen del Programa juntos en el Perú.

Entonces, según Alvarado & Nonato (2018), el Perú no fue ajeno a la implementación de los programas sociales, ya que en los años 1980, surgieron los comedores populares, donde se daba la asistencia alimentaria, luego de los años 1990, surgieron nuevos programas sociales como el Vaso de Leche implementado por el presidente Fernando Belaunde, seguidamente se creó el programa FONCODES (Fondo Nacional de Compensación y Desarrollo Social), durante el gobierno del Presidente Alberto Fujimori, para poder desarrollar productivas y de emprendimiento, diversificando los ingresos en los hogares beneficiarios.

Según Alvarado & Nonato (2018), afirma que el Programa Juntos surge en el mandato del Presidente Alejandro Toledo, como prueba experimental, el Programa Juntos se creó en abril del 2005, mediante la promulgación del Decreto Supremo 032-2005, con el primer factor de alcanzar los objetivos del Milenio en el 2015, y sus objetivos principales eran el desarrollo y bienestar humano. El segundo factor se basó en los acuerdos nacionales, tomado por el Presidente del Perú para concretar las políticas sociales a través en coordinación con los grupos sociales del interior del país. El tercer factor fue el Plan Nacional de Superación de la Pobreza, donde los objetivos eran:

- El desarrollo pleno de las capacidades humanas y el respeto por los derechos fundamentales.
- La promoción de oportunidades y capacidades económicas para los sectores más necesitados de la población.
- El establecimiento y fortalecimiento de redes de protección social.



Entonces, el Programa Juntos surge por la necesidad de reducir la pobreza y pobreza extrema, en combinación con políticas públicas, sociales y económicas, para mejorar la calidad de vida de las familias beneficiarias y actualmente el Programa Juntos aborda 3 objetivos de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y son: el fin de la pobreza, hambre cero y salud y bienestar.

Características del programa JUNTOS

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS es un programa del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) que entrega incentivos monetarios a hogares de distritos que presentan índices mayores del 40%, con el objetivo de contribuir a la reducción de la pobreza y evitar que los niños, niñas, adolescentes de hasta 19 años y gestantes sigan viviendo en la pobreza que afectó a sus padres y generar capital humano dentro de los hogares. Los incentivos monetarios están condicionados al compromiso de llevar a sus hijas e hijos a los centros de salud, enviarlos al colegio, y en el caso de las gestantes, acudir a sus controles prenatales. El programa JUNTOS promueve la corresponsabilidad y la participación activa de los beneficiarios en la mejora de su calidad de vida.

Cobertura del programa

El programa JUNTOS selecciona hogares de forma gradual bajo dos criterios:

- La localización geográfica, que determina si se interviene en un distrito.



- La focalización de hogares, que elige los hogares del distrito seleccionado según su nivel de pobreza, utilizando el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).

La localización geográfica tiene como objetivo identificar las áreas geográficas donde se concentra la población en pobreza, lo cual permite priorizar la asignación de recursos públicos para brindar respuestas efectivas frente a problemas. La Unidad Central de Focalización tiene las funciones normativas y ejecutivas de determinación de la situación de pobreza de los hogares, y las municipalidades también participan en el proceso.

Condiciones de afiliación

Para afiliarse al programa JUNTOS, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Residir en un distrito de intervención del programa durante al menos 6 meses.
- Tener al menos un miembro del hogar que sea madre gestante, niña, niño, adolescente o joven de hasta 19 años.
- Ser considerado como pobre o pobre extremo, según el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).

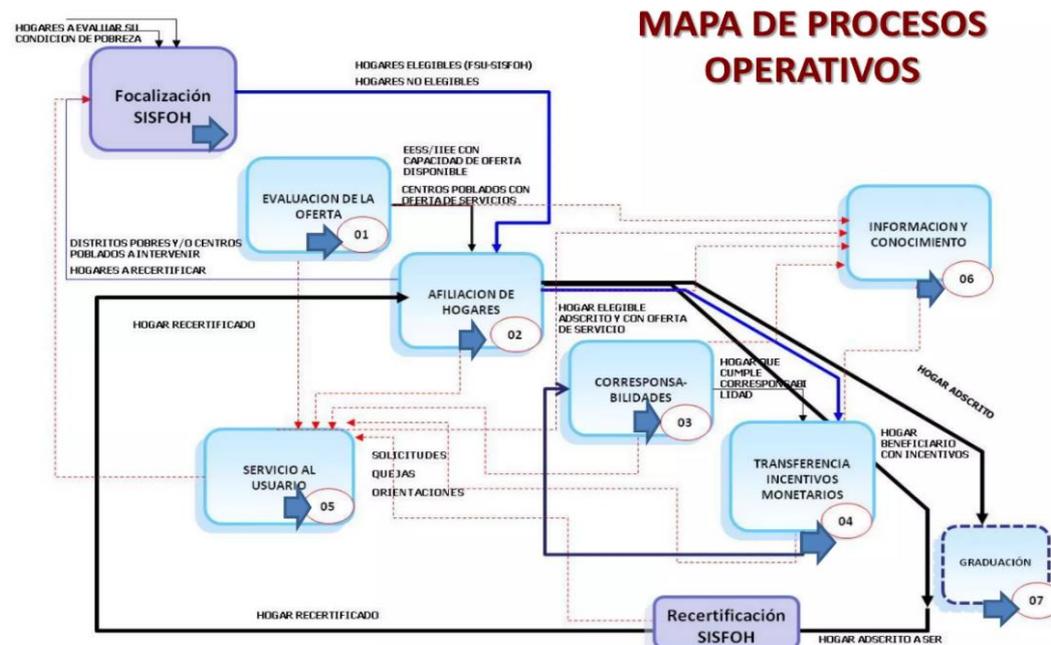
Componentes y condiciones del programa

En este aspecto, conviene mencionar que las familias beneficiarias del programa juntos reciben un incentivo de 100 soles por cada mes de cumplimiento de sus respectivas corresponsabilidades, de modo que el pago se entrega

bimestralmente siempre que los hogares hayan cumplido con sus responsabilidades. El subsidio alcanza a las familias pobres de la costa, sierra y selva de nuestro país.

Figura 1.

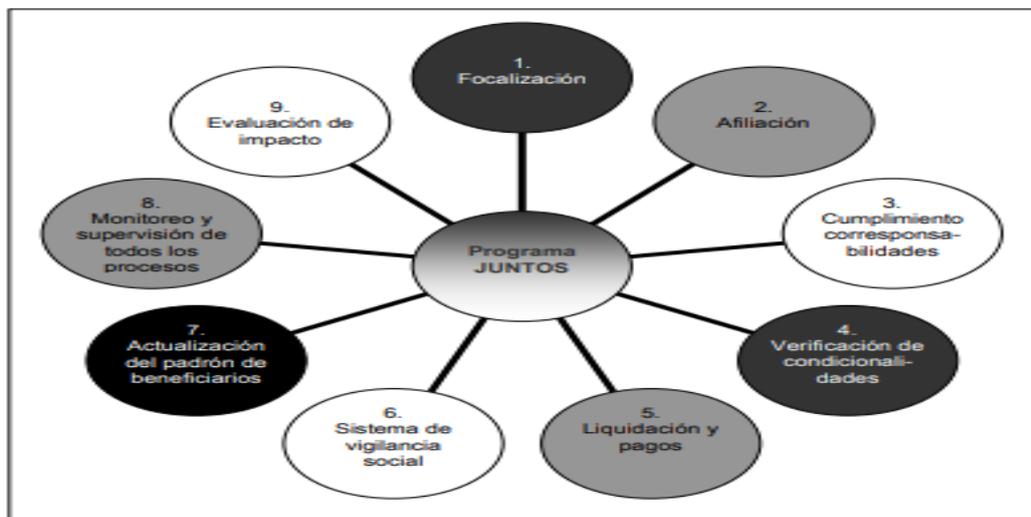
Procesos operativos del Programa Juntos



Fuente: Manual de Operaciones – Programa JUNTOS.

Figura 2.

Procesos operativos



Fuente: Programa JUNTOS – antecedentes, avances y resultados de evaluación.



- **Proceso de evaluación de la oferta en los servicios de nutrición, salud y educación**

El proceso operativo de evaluación de la oferta en los servicios de salud y educación se lleva a cabo para determinar si la capacidad cuantitativa y cualitativa en la prestación de estos servicios en las instituciones del ámbito de jurisdicción territorial en que interviene el Programa JUNTOS será suficiente para atender a la población beneficiaria. La autoridad regional en la que intervendrá el programa JUNTOS es la encargada de fijar o no estas capacidades.

- **Proceso para afiliación**

Es un proceso operativo que consiste en identificar y registrar a los miembros objetivo de los hogares elegibles en el Programa JUNTOS. Este proceso se inicia cuando el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) proporciona los listados de hogares elegibles.

Miembros objetivos del programa:

- Niños y niñas de 0 a 14 años de edad.
- Mujeres gestantes.

Se requiere que los hogares cumplan con ciertos criterios de elegibilidad, como tener una clasificación socioeconómica de pobreza o pobreza extrema y contar con al menos un miembro objetivo. La afiliación se inicia cuando el Sistema de Focalización de Hogares entrega los listados de hogares elegibles y se realiza a través de un proceso operativo de identificación de los miembros objetivo de los hogares elegibles e inscripción en el programa.



- **Proceso de corresponsabilidad**

Es un proceso operativo que se lleva a cabo después de que la familia se haya afiliado y adscrito al Programa JUNTOS, y consiste en registrar y medir el cumplimiento de las responsabilidades cada dos meses en salud y educación. Este proceso implica validar la identificación de los miembros objetivo en hogares potencialmente elegibles y la identificación de los servicios que brindan los establecimientos de salud e instituciones educativas, según corresponda a la demanda de la población objetivo para lograr su participación en el programa.

Se mide el cumplimiento de corresponsabilidades en cada periodo de dos meses:

- En el aspecto de salud, los niños y niñas menores de 6 años y también las madres en estado de gestación deben acudir a establecimientos de salud, para sus respectivos controles.
- En el aspecto de la educación, los niños y niñas mayores de 6 años deben acudir a una institución educativa regularmente.

En cada sede regional, el Gestor Local colabora con los representantes de los centros de salud y las instituciones educativas para llevar a cabo esta evaluación en una de las dos responsabilidades del miembro objetivo, ya sea salud o educación. Los responsables de los centros de salud y las instituciones educativas verifican el cumplimiento mediante la firma y sello en los registros.

- **Proceso de servicio**

El Proceso de Servicio al Usuario es un proceso operativo que se desarrolla a través de la Plataforma de Atención al Usuario, que es la instancia responsable



de recibir y atender las peticiones de los beneficiarios y no beneficiarios que se hacen a través de canales de comunicación virtual, telefónica, escrita y presencial. Estas peticiones se expresan en consultas, solicitudes y quejas relacionadas con todos los procesos operativos del Programa JUNTOS.

Se crea a través de la Plataforma de Atención al Usuario, que es la instancia encargada de recibir y responder las peticiones de los beneficiarios y no beneficiarios que se presentan a través de canales de comunicación virtual, telefónica, escrita y presencial. Estas peticiones pueden incluir consultas, solicitudes y quejas relacionadas con todos los procesos operativos del Programa JUNTOS.

- **Proceso de transferencia monetaria**

El proceso de transferencia de incentivos monetarios es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para liquidar las asignaciones de incentivos monetarios correspondientes a cada hogar beneficiario del programa por el cumplimiento de sus obligaciones en salud, nutrición y educación, así como para garantizar que estos incentivos se retiren oportunamente. Se inicia después de completar el proceso de afiliación y continúa durante dos meses. En tanto, estas transferencias dependen del cumplimiento de responsabilidades.

- **Proceso de información**

Es un proceso operativo que da a conocer a los hogares beneficiarios sus deberes y derechos en el marco del cumplimiento de corresponsabilidades, promoviendo el cambio progresivo en salud, nutrición y educación, con la participación de madres líderes.



El proceso de Información y Conocimiento incluyó la elaboración de una Estrategia de Comunicación transversal del Programa desde la aprobación del Manual de Operaciones del Programa JUNTOS en 2010. Esta propuesta establece un enfoque estratégico para dirigir las intervenciones de comunicación que se enfoquen en el cambio de comportamiento de los hogares beneficiarios, lo que permitirá que los miembros objetivos de los hogares beneficiarios.

- **Proceso de graduación**

El proceso de graduación se enfoca en estrategias para superar la condición de vulnerabilidad de los integrantes de las familias, especialmente de los niños y niñas, potenciando sus capacidades. Para ello, se plantea vincular a los hogares que tienen las mejores condiciones para el desarrollo de iniciativas productivas y de empleo con otras entidades estatales y privadas que apoyan el emprendimiento en zonas rurales, así como potenciar el desarrollo de capacidades de las niñas y niños de los hogares que permanecen en situación de pobreza.

- **Proceso de planeamiento y presupuesto**

El Programa JUNTOS ha evolucionado en su gestión transversal del proceso de planeamiento y presupuesto, pasando de una programación global para todos los hogares con población objetivo a una identificación de la población objetivo según prioridades. El programa se enfoca en hogares con madres gestantes y niños y niñas menores de 36 meses, hogares con niños entre 3 y 5 años de edad inclusive, y hogares con niños y adolescentes hasta los 14 años de edad. La gestión del programa ha logrado llegar a 14 departamentos con mayor concentración de distritos con hogares en situación de pobreza y extrema pobreza,



implicando la necesaria orientación de la programación de actividades y recursos presupuestales por cada una de las actuales 16 sedes regionales.

- **Proceso de monitoreo y evaluación**

El Proceso de Monitoreo y Evaluación es una gestión que tiene como objetivo determinar el progreso de las actividades y procesos operativos del Programa JUNTOS, así como los resultados e impactos obtenidos por el programa. Este proceso se divide en dos subprocesos: el subproceso de monitoreo y el subproceso de evaluación. El subproceso de monitoreo se enfoca en el seguimiento del progreso de las actividades y procesos operativos de acuerdo con los indicadores y metas establecidas, mientras que el subproceso de evaluación se enfoca en la medición de los resultados e impactos del programa. La información se recopila a través de la recolección en campo, registros institucionales o fuentes secundarias, con el fin de contribuir a la toma de decisiones oportunas que permitan un desarrollo eficiente y eficaz del ciclo de procesos del programa.

Procesos en los ámbitos económico, social e institucional

El Programa JUNTOS interactúa con diferentes actores del Estado, como 2,811 establecimientos de salud, 19,202 centros educativos y 646 municipalidades, para vincular la demanda social de los más pobres con la oferta de servicios de salud, nutrición y educación. El programa formaliza convenios con el Banco de la Nación para la entrega de las transferencias a los hogares y utiliza 482 puntos de pago. La gestión del programa se ha enfocado en la identificación de la población objetivo según prioridades, como hogares con madres gestantes y niños menores de 36 meses, hogares con niños entre 3 y 5 años de edad inclusive, y hogares con niños y adolescentes hasta los 14 años de edad. El proceso de

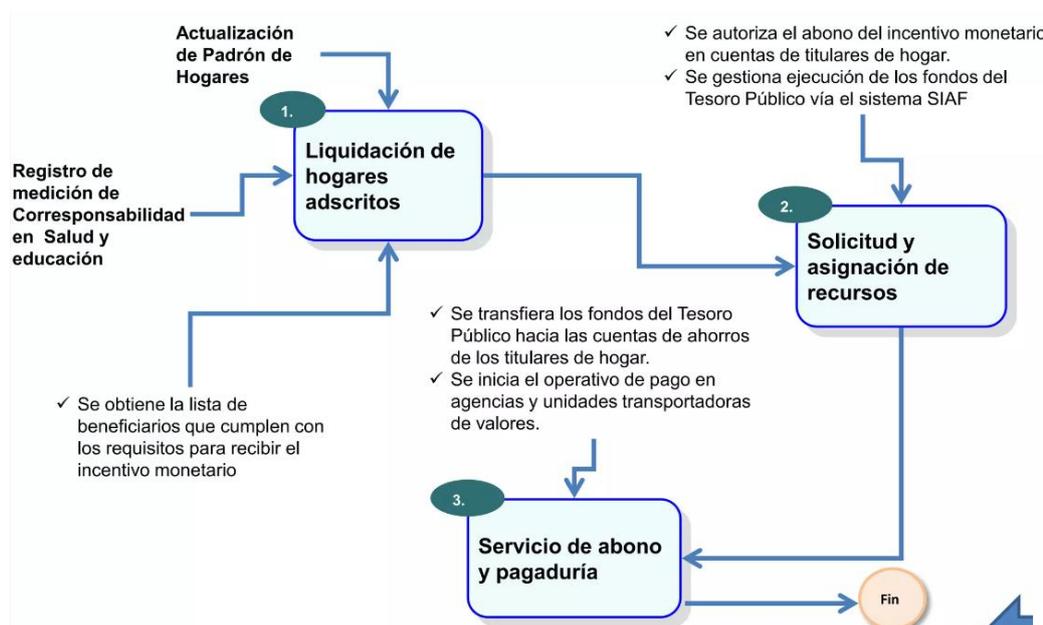


Monitoreo y Evaluación del programa se divide en dos subprocesos: el subproceso de monitoreo y el subproceso de evaluación, que se enfocan en el seguimiento del progreso de las actividades y procesos operativos y la medición de los resultados e impactos del programa, respectivamente.

El Programa JUNTOS transfirió un total de S/. 2,217'005,529.18 millones de nuevos soles durante el período de julio de 2022 a junio de 2011, beneficiando a alrededor de medio millón de hogares en situación de pobreza y extrema pobreza en 646 distritos. Además de mejorar las condiciones económicas, el programa busca fortalecer el desarrollo humano y la igualdad de oportunidades en áreas que han sido marginadas en el pasado, especialmente en zonas rurales. El programa interactúa con 2,811 establecimientos de salud, 19,202 centros educativos y 646 municipalidades para dinamizar y vincular la demanda social de los más pobres con la oferta de servicios de salud-nutrición y educación. El Programa JUNTOS también ha fortalecido el proceso de verificación de corresponsabilidades con la suscripción de 26 convenios de Corresponsabilidad Operativa con 13 gobiernos regionales para los Servicios de Salud-Nutrición y Educación. Los convenios son acuerdos de carácter operativo que se han tomado con los Gobiernos Regionales, pero de forma independiente para el tema de salud y educación.

Figura 3.

Proceso de transferencia de incentivo monetario del programa



Fuente: Programa JUNTOS.

El desafío principal en el proceso de pagos radica en garantizar la efectividad, imparcialidad y transparencia del sistema de verificación de condiciones. Un elemento crucial es el desfase entre el cumplimiento de las condiciones y la realización del pago. Prácticamente, el Programa realiza los pagos tres meses antes de verificar las condiciones. En este sentido, sería beneficioso analizar minuciosamente las ventajas que conllevaría una eventual modificación en los plazos de verificación y pagos (por ejemplo, un esquema bimestral de pagos). Esto permitiría una notable reducción en los costos relacionados con las transferencias financieras y una mejora en la eficacia de la verificación de condiciones y la gestión del registro.

1.7. MARCO CONCEPTUAL

Para el alcance del presente trabajo de investigación se presenta las siguientes definiciones:



1.7.1. Percepción

La percepción es el mecanismo individual que realizan los individuos y consiste en recibir, interpretar y comprender las señales que provienen desde el exterior, codificándolas a partir de la actividad sensitiva (Serna, 2021).

1.7.2. Satisfacción

La satisfacción es un concepto enmarcado en la interpretación y comprensión de señales del entorno, la satisfacción refleja el nivel de cumplimiento de objetivos o deseos, influido por factores sociales, culturales, psicológicos y contextuales (Paul, 2015).

1.7.3. Grado de satisfacción

El grado de satisfacción se refiere al nivel o medida en la cual un individuo o grupo se encuentra contento o complacido con una determinada situación, experiencia o aspecto. Este grado de satisfacción puede ser influenciado por una serie de factores interrelacionados, como la posición social, la pertenencia étnica o las divisiones económicas a las que están vinculados. Además, puede estar vinculado a la composición psicológica única de cada individuo, sus sistemas de creencias y valores, así como a factores ambientales y culturales. Este grado de satisfacción puede variar en función del contexto específico, como en el ámbito laboral, la percepción de productos y servicios, y la vida en general (Sagbay *et al.*, 2021).

1.7.4. Programa social

Un programa social constituye una iniciativa con el propósito de elevar las condiciones de vida en una población específica. Estos programas pueden tener



un alcance amplio que involucre a toda la sociedad o dirigirse hacia segmentos específicos que enfrentan necesidades no satisfechas. En su mayoría, los programas sociales son llevados a cabo por el Estado, asumiendo la responsabilidad de abordar las demandas de la población en su conjunto, como subraya el Ministerio de Economía y Finanzas de Perú. Estas iniciativas pueden abarcar diversas áreas, como asegurar el acceso a la educación, impulsar campañas de prevención en salud o enfrentar la desnutrición infantil, entre otras. Es crucial destacar que, ante las limitaciones en la eficacia estatal, es común que la sociedad civil tome la iniciativa de promover programas sociales A través de organizaciones no gubernamentales y diversas asociaciones (Omachea, 2019).

1.7.5. Programas de transferencias condicionadas

Los Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas (PTC) son enfoques avanzados de programas de protección social internacionalmente reconocidos, diseñados para aliviar la pobreza actual y promover la inversión en capital humano, incluyendo educación, salud y nutrición, con el propósito de reducir la pobreza intergeneracional. En estos programas, el Estado proporciona transferencias económicas a hogares considerados como pobres, a cambio de que las familias cumplan con ciertas condiciones, como la asistencia escolar y a servicios de salud para los niños. Esta estrategia está en consonancia con la idea de que las inversiones tempranas en la vida tienen efectos positivos en el mercado laboral y son difíciles de sustituir en etapas posteriores. A diferencia de enfoques tradicionales, los PTC se caracterizan por su enfoque en la evaluación de impacto, desarrollo de sistemas de focalización y técnicas avanzadas de recolección de datos, lo que ha contribuido a su efectividad y expansión en la política social de numerosos países en desarrollo (Guabloque y Sanchez, 2014).



1.7.6. Corresponsabilidades

Las corresponsabilidades se basan en la idea de que tanto el Estado como las familias tienen responsabilidades compartidas en esta lucha. El Estado proporciona transferencias de efectivo condicionadas, y a cambio, las familias deben cumplir con ciertas responsabilidades, como llevar a los niños a controles de salud y asegurarse de que asistan a la escuela. Esta colaboración busca empoderar a las familias, promoviendo su participación activa y conciencia de su capacidad para mejorar su situación.

La corresponsabilidad también implica la evaluación y seguimiento constantes de los resultados, con indicadores claros para evaluar el cumplimiento de las responsabilidades y el impacto del programa. Además, se adapta a las necesidades locales, reconociendo la diversidad de las comunidades atendidas.

Según Correa *et al.* (2018), los hogares beneficiarios reciben un incentivo monetario tal que lo utilicen en los servicios públicos priorizados teniendo como actores principales a los niños, adolescentes, jóvenes y madres gestantes en relación con los servicios de documentación, identidad, salud y educación.

1.7.7. Situación de pobreza

La situación de pobreza se refiere al estado en el cual las personas o familias carecen de los recursos económicos, sociales y materiales necesarios para satisfacer sus necesidades básicas y llevar una vida digna. Esta situación se caracteriza por la insuficiencia de ingresos para acceder a alimentos adecuados, vivienda, educación, atención médica y otros servicios esenciales. La pobreza puede manifestarse en diversas formas, incluyendo la pobreza extrema, donde las condiciones de vida son especialmente precarias. La medición de la pobreza puede



variar según las definiciones y los indicadores utilizados, y puede estar influenciada por factores como la ubicación geográfica, el contexto cultural y las políticas gubernamentales (Martínez, 2015).

1.7.8. Proyecto de inversión social

La inversión social se refiere a un conjunto de proyectos y acciones emprendidas por entidades públicas y privadas con el propósito de mejorar directa o indirectamente las condiciones de vida de la población. Esta inversión se enfoca en aspectos que impactan en el bienestar de las personas, como la educación, la salud, la nutrición, la vivienda, la participación cívica, entre otros. La inversión social busca promover el desarrollo humano, reducir las desigualdades y fomentar la inclusión social (Valencia, 2011).

1.7.9. Calidad de vida

La calidad de vida se refiere a la percepción y evaluación general que una persona tiene sobre su bienestar y satisfacción en múltiples aspectos de su vida. Esto abarca dimensiones que van más allá de los factores económicos, incluyendo aspectos físicos, emocionales, sociales, educativos y culturales. La calidad de vida se relaciona con la capacidad de una persona para llevar una vida saludable, satisfactoria y significativa, así como su capacidad para alcanzar sus objetivos y expectativas personales (Galva, 2014).

1.7.10. Extrema pobreza

La extrema pobreza es una condición de precariedad económica y social en la que las personas y familias carecen de los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas más fundamentales, como alimentación, vivienda,



atención médica y educación. Esta situación extrema se caracteriza por la falta de acceso a servicios esenciales y la lucha constante por la supervivencia, lo que pone en riesgo la dignidad y la calidad de vida de quienes la experimentan (Martínez, 2015).

1.7.11. Equidad social

La equidad social se refiere a la búsqueda y promoción de la justicia y la igualdad en la sociedad, especialmente en lo que respecta a la distribución de recursos, oportunidades y resultados. Esto incluye abordar factores como la educación, la distribución del ingreso, la igualdad de género y el acceso a oportunidades para que las personas puedan mejorar sus condiciones de vida independientemente de su origen socioeconómico, género, etnia o lugar de nacimiento. La equidad social busca garantizar que todos los ciudadanos tengan igualdad de oportunidades y puedan disfrutar de una calidad de vida digna y justa (Montenegro y Meléndez, 2014).

1.7.12. Calidad alimentaria

La calidad alimentaria se refiere a la capacidad de una organización, en este caso, OPERATION y SERVICES, para producir y comercializar alimentos, en particular carne de bovino, que cumplan con los más altos estándares de seguridad, inocuidad y cumplimiento normativo. Implica la implementación de un sistema de gestión que abarca desde la planificación hasta la mejora continua, asegurando el cumplimiento de regulaciones y requisitos legales, la satisfacción del cliente, y la transparencia en todos los procesos, con el objetivo de garantizar la producción y venta de alimentos seguros y de alta calidad (Paul, 2015).

1.8. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.8.1. Hipótesis general

Existe relación significativamente directa entre la percepción y el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS” en el distrito de Puno, 2022.

1.8.2. Hipótesis específicas

- La percepción de los beneficiarios del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022, es positivo.
- El grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022, es alto.

1.8.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Percepción. Grado de satisfacción.	Hace referencia a la forma en que las familias que participan en este programa social interpretan y experimentan los servicios, beneficios y condiciones proporcionadas por el programa. Esta percepción engloba sus opiniones, creencias, evaluaciones y emociones respecto a cómo el programa impacta en sus vidas, su bienestar económico, su acceso a servicios esenciales como salud y educación, Concierno al nivel de aprobación y cumplimiento percibido por parte de las familias participantes en relación con los servicios, asistencia económica y oportunidades brindadas por el programa social. Esta satisfacción implica evaluar si las considerando que el programa está cumpliendo con sus objetivos, si están experimentando mejoras en su calidad de vida familias, si se sienten respaldadas en términos de acceso a servicios de salud y educación	Conjunto de procesos dirigidos a determinar el acceso a los servicios, la mejora de la calidad de vida, el cumplimiento con las obligaciones del estado para el bienestar de los ciudadanos El grado de satisfacción se midió mediante una escala de evaluación que consta de preguntas cerradas relacionadas con la experiencia y percepción de los beneficiarios del Programa JUNTOS en la Provincia de Puno.	Conocimiento y Comprensión del Programa. Acceso a Servicios. Cumplimiento de Obligaciones. Mejora en Condiciones de Vida. Empoderamiento. Comunicación y Atención: Impacto en la Pobreza:	Nivel de conocimiento Facilidad de acceso a los servicios Ni vel de cumplimiento Calidad de vida Comunicación asertiva	Muy Baja Baja Media Alta Muy Alta



Hace referencia a la forma en que las familias que participan en este programa social interpretan y experimentan los servicios, beneficios y condiciones proporcionadas por el programa. Esta percepción engloba sus opiniones, creencias, evaluaciones y emociones respecto a cómo el programa impacta en sus vidas, su bienestar económico, su acceso a servicios esenciales como salud y educación.

Concierno al nivel de aprobación y cumplimiento percibido por parte de las familias participantes en relación con los servicios, asistencia económica y oportunidades brindadas por el programa social. Esta satisfacción implica evaluar si las considerando que el programa está cumpliendo con sus objetivos, si están experimentando mejoras en su calidad de vida familias, si se sienten respaldadas en términos de acceso a servicios de salud y educación.

1.9. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

En el marco del cumplimiento de los objetivos planteados por la investigación se tubo por conveniencia realizarlo a través de un enfoque mixto (cualitativo – cuantitativo). Con el tipo de investigación de nivel básico con alcance explicativo, de diseño no experimental, descriptivo-correlacional y de corte transversal. Que permitió analizar e interpretar los resultados generados por la presente investigación.

1.9.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se aplicó en este trabajo de investigación fue de tipo básico, con alcance explicativo.



1.9.2. Diseño de investigación

La investigación desarrollada fue de un diseño correlacional que permitió estudiar la relación entre nuestras variables de estudio con la finalidad de conocer la percepción y grado de satisfacción de las familias beneficiarias del Programa Juntos, siendo una misma unidad de investigación de enfoque mixto.

1.9.3. Método de investigación

El método que se utilizó en el trabajo de investigación es de carácter hipotético-deductivo, partiendo de la premisa que el estudio parte de lo general a lo particular para llegar a las conclusiones.

El método de investigación, se comenzó con el análisis y procedimiento de la información para realizar la estadística descriptiva y la estadística inferencial, se realizó con el programa estadístico SPSS Versión 29. En tanto, para la prueba de hipótesis se usó Rho de Spearman y prueba de Chi-cuadrado para una muestra.

1.9.4. Unidad de análisis y observación

La unidad de análisis son los beneficiarios del Programa JUNTOS de la Provincia de Puno estos son los hogares y las familias que cumplen con los criterios de pobreza y extrema pobreza establecidos por el programa. Estos hogares reciben transferencias monetarias condicionadas, lo que significa que deben cumplir con ciertas responsabilidades, como enviar a sus hijos a la escuela y cumplir con los controles de salud, para continuar recibiendo la ayuda económica.



1.9.5. Población y muestra

- Población

La población para la presente investigación estuvo conformada por las familias beneficiarias del programa JUNTOS de la ciudad de Puno, que alcanzaron un total de 200 familias beneficiarias.

- Muestra

El tipo de muestra para la población objetiva se realizó de manera censal y de forma intencional por conveniencia. Por lo cual es crucial mencionar que para los encuestados se llevó a cabo de manera censal a las 200 familias beneficiarias del programa JUNTOS, abarcando a toda la población objetiva, mientras que para los entrevistados se hizo de forma intencional por conveniencia a 10 familias beneficiarias del programa JUNTOS. Es importante resaltar que no se empleó ningún método o fórmula específica de selección de muestra para la recolección de información, tanto para los entrevistados y encuestados.

1.9.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el acopio de información objetiva en beneficio de la investigación se utilizaron dos técnicas de recolección de datos (encuesta estructurada y la entrevista) y dos instrumentos: (cuestionario y guía de entrevista).

La encuesta, a través del cuestionario permitió a la investigación obtener datos cuantitativos, debido la forma que comprende su estructura y la capacidad de recopilar información coherente y objetiva. Que fueron de beneficio para el posterior análisis e interpretación de los datos obtenidos. Los cuales fueron



aplicados a las 200 familias beneficiarias del programa JUNTOS en el distrito de Puno en el 2022.

La entrevista, a través del instrumento guía de entrevista fue de importancia para obtener información cualitativa debido a su configuración que comprende flexibilidad, interacción y dialogo entre el entrevistador y el entrevistado, lo cual fue de crucial relevancia debido a la amplitud de temas propuestos en las preguntas formuladas y aplicadas a 10 familias beneficiarias del programa JUNTOS en el distrito de Puno en el 2022.

1.9.7. Métodos de análisis e interpretación de datos

El estudio se analizó de manera cuantitativa, por lo que las variables recolectadas se construyeron mediante la aplicación de herramientas estadísticas y también se utilizaron los programas SPSS Versión 29, luego de la obtención de información se continuo a el análisis de los datos.

El procesamiento de información se apoya en la estadística descriptiva e inferencial, las que se examinaron con cuadros estadísticos, distribución de frecuencias, prueba de Rho de Spearman y chi-cuadrado de una muestra para las contrataciones para la muestra, además, para esto se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 29 y Microsoft Excel del paquete de Office 365.

Para el análisis cualitativo se llevó a cabo la interpretación reflexiva de las entrevistas, tal y como se llevó acabo en la interacción del entrevistador y el entrevistado, esto permitió una mayor comprensión e interpretación durante el proceso de recolección de información, de esta manera se llegó a comprender y se llegó a plasmar en los resultados.

CAPÍTULO II

CARACTERIZACIÓN DE ÁREA DE INVESTIGACIÓN

2.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ÁMBITO DE ESTUDIO

La investigación del estudio presente se encuentra ubicado en el Distrito, Provincia y Departamento de Puno. El cual, tiene limitaciones por el norte con la región de Madre de Dios, por el este, zona fronteriza con el país de Bolivia, por el sur con la región de Tacna y el país de Bolivia, y por el oeste con las regiones de Moquegua, Cusco y Arequipa.

El distrito de Puno es uno de los quince distritos que conforman la provincia de Puno, ubicado en el sur del Perú. Es uno del distrito más poblado de la provincia y está ubicado en el altiplano a una altura de 3,848 m sobre el nivel del mar, y está ubicado a orillas del Lago Titicaca.

2.1.1. Localización

La provincia de Puno se puede visualizar en la siguiente figura:

Figura 4.

Mapa satelital de Puno



Fuente: Extraído de Google Maps.



2.1.2. Clima

En Puno, el clima es inestable, muy variado con temporadas frías y un sol intenso. Hay meses donde se generan heladas muy intensas desde mayo hasta agosto, y de Setiembre a marzo lluvias intensas, la temperatura generalmente varía de $-4\text{ }^{\circ}\text{C}$ a $17\text{ }^{\circ}\text{C}$ y rara vez baja a menos de $-6\text{ }^{\circ}\text{C}$ o sube a más de $19\text{ }^{\circ}\text{C}$.

2.2. CARACTERIZACIÓN SOCIAL

2.2.1. Población

Puno es la capital del departamento de Puno, en Perú. Es una ciudad mayor con una población de más de 128 637 habitantes. La tasa de crecimiento de la población de Puno es del 0,8% por año. La ciudad está compuesta por un solo distrito. En 2018, Puno tenía una extensión total de 1 730 hectáreas. La ciudad agrega 74,36 hectáreas de nuevo suelo a la superficie urbana cada año.

2.2.2. Actividades económicas

Agricultura

Puno es una región con una gran superficie agrícola. El 8,3% de la tierra se utiliza para la agricultura, el 0,3% para cultivos permanentes, el 0,3% para cultivos asociados, el 79,5% para pastos, el 2% para producción forestal y el 9,6% para tierras de protección. Estas condiciones han permitido el desarrollo de una ganadería extensiva.

Pesca

El Lago Titicaca es el lago más alto del mundo y se encuentra en la frontera entre Perú y Bolivia. Tiene una superficie de 8 689,72 kilómetros cuadrados, de



los cuales 4 996,28 kilómetros cuadrados pertenecen a Perú. El lago está rodeado por 354 lagunas, de las cuales 190 se pueden utilizar para la producción de trucha. También hay muchos manantiales en la región, que proporcionan agua para la acuicultura.

La abundancia del agua en la región de Puno ha creado las condiciones ideales para el desarrollo de la acuicultura. La producción de trucha es la alternativa más viable y segura para producir con menor riesgo. En el Lago Titicaca, actualmente hay 17 400 hectáreas habilitadas para la acuicultura, de las cuales solo se utiliza el 4,5%. Sin embargo, el potencial total del lago es de 142 161 hectáreas, lo que podría ampliar el techo de producción hasta las 372 079 toneladas métricas.

Minería

Puno es una región rica en recursos minerales. Cuenta con reservas de plata, cobre, estaño, uranio, plomo, oro, plata y zinc. La producción minera metálica de Puno se centra principalmente en el estaño, el plomo, el oro, la plata y el zinc. La empresa MINSUR es la principal productora de estaño en Puno. Su centro de operaciones es la mina San Rafael, ubicada en los límites de las provincias de Carabaya y Lampa. La explotación aurífera se concentra principalmente en la zona de Ananea, especialmente en La Rinconada y Lunar de Oro. La explotación minera no metálica es relevante en lo referente a la producción de cemento y cal, además de la producción de yeso y piedra laja.

Turismo

Puno es una región con una gran riqueza cultural y natural. Cuenta con una variedad de recursos turísticos, que incluyen:



- Restos arqueológicos: Sillustani, Pucará, Cutimbo, Tanka-Tanka, Juli, Puno, Asillo, Tintiri, etc.
- Ecoturismo y biodiversidad: Tambopata–Candamo, nevados en las cordilleras oriental y occidental, aguas termales como Loripongo, Putina y Ayaviri, etc.
- Ecoturismo y biodiversidad: Tambopata–Candamo, nevados en las cordilleras oriental y occidental, aguas termales como Loripongo, Putina y Ayaviri, etc.

El sector turístico en Puno está en pleno desarrollo. La ciudad de Puno ha experimentado una importante inversión en infraestructura hotelera, con la presencia de importantes cadenas hoteleras como Libertador, Casa Andina, José Antonio, Eco Inn, Posada del Inca, Taypicala, etc. También se ha producido una mejora en los servicios conexos, como restaurantes, bares, discotecas, quintas, y en los servicios de transporte terrestre.

Puno es la cuarta ciudad más visitada por extranjeros en Perú, después de Lima, Cusco y Arequipa. La región tiene un gran potencial turístico, y está trabajando para desarrollarlo y atraer más visitantes.

Servicios financieros

El número de oficinas bancarias y de cajas de ahorro en Puno ha aumentado, al igual que en otras regiones. Esto ha facilitado el acceso a los servicios financieros para los habitantes de la región, y ha contribuido al desarrollo económico de Puno.



2.2.3. Descripción socio-cultural del Distrito de Puno

El distrito es conocido por su riqueza cultural y geográfica. Está ubicado a orillas del lago Titicaca, el lago navegable más alto del mundo. El lago es un importante centro turístico y es un importante recurso para la economía local. El distrito también alberga una variedad de sitios arqueológicos y culturales, que atraen a visitantes de todo el mundo.

Etnicidad y lengua

La población de Puno está formada en su mayoría por indígenas, especialmente quechuas y aimaras. Estos grupos indígenas han tenido una gran influencia en la lengua, las costumbres y la vestimenta de la región. Además del español, se hablan idiomas indígenas como el quechua y el aimara.

El quechua es el idioma más hablado en Puno, seguido del aimara. El quechua es una lengua que se habla en la mayor parte de los Andes, desde Ecuador hasta Bolivia. El aimara es una lengua que se habla en la zona sur de los Andes, principalmente en Perú y Bolivia.

Las costumbres de los indígenas de Puno están muy influenciadas por sus creencias y su relación con la naturaleza. Celebran una variedad de fiestas y festivales, muchos de los cuales están relacionados con la agricultura y la ganadería. La vestimenta de los indígenas de Puno también es muy característica. Las mujeres suelen usar polleras, blusas y chalecos, mientras que los hombres suelen usar ponchos y sombreros.



2.2.4. Gastronomía

La cocina en Puno es una cocina rica y variada, que refleja la diversidad de la región. Los platos típicos de Puno se basan en productos locales como la trucha del Lago Titicaca, la papa, el maíz, y otros productos andinos.

2.2.5. Arte y música

El arte en Puno es diverso y se manifiesta en la música, los textiles y las artesanías. La música andina, a menudo interpretada con instrumentos como la zampoña y el charango, es una parte integral de la identidad cultural de Puno. La música andina es una música tradicional que se remonta a los tiempos preincaicos. Es una música rica y variada que refleja la diversidad de la cultura andina. La música andina se caracteriza por su uso de instrumentos de viento, como la zampoña y el charango, así como por sus ritmos y melodías únicas. Los textiles de Puno son también muy característicos. Se fabrican con lana de alpaca y llama, y se utilizan para hacer una variedad de prendas, como ponchos, chalecos, faldas y sombreros. Los textiles de Puno son conocidos por sus diseños coloridos y su calidad artesanal.

2.2.6. Cosmovisión andina

En Puno se mantienen vivas diversas formas de espiritualidad andina que conviven con la religión católica. Elementos como la Pachamama (Madre Tierra) y diversas apus (montañas sagradas) forman parte de la cosmovisión local. La Pachamama es una deidad femenina que representa a la Madre Tierra. Es considerada una deidad importante en la cosmovisión andina, y se le rinde culto a través de una variedad de rituales y ceremonias. Los apus son montañas sagradas que se consideran moradas de los espíritus de los antepasados. Se les rinde culto



a través de peregrinaciones y ofrendas. La espiritualidad andina es una forma de vida que está estrechamente vinculada a la naturaleza. Los indígenas de Puno creen que la naturaleza es sagrada y que los seres humanos deben vivir en armonía con ella. La espiritualidad andina es una forma de vida que está llena de sabiduría y respeto por el medio ambiente.

2.2.7. Economía

La economía de Puno está vinculada a una variedad de actividades, incluyendo la agricultura, la pesca, el turismo y la minería. La agricultura es la actividad económica más importante de Puno. Los principales cultivos incluyen la papa, la cebada, el maíz y el trigo. La pesca también es importante, y el Lago Titicaca es una de las principales fuentes de pescado de la región. El turismo es una industria en crecimiento, y Puno es un destino popular para los visitantes que buscan aprender sobre la cultura andina y la historia de la región. La minería también es una actividad importante, y Puno es el hogar de una serie de minas de oro, plata y zinc. El turismo cultural es especialmente importante para la economía de Puno. La región es rica en historia y cultura, y hay una serie de atracciones turísticas que atraen a visitantes de todo el mundo.

2.2.8. Festividades y danzas

Festividad de la Virgen de la Candelaria

La Fiesta de la Virgen de la Candelaria es una celebración religiosa y cultural que se celebra en Puno, Perú, cada 2 de febrero. La fiesta es una mezcla de la cultura andina y la influencia europea, y es una de las celebraciones más importantes del país. La fiesta comienza con la misa del alba, a la que asisten miles de devotos. Después de la misa, la imagen de la Virgen de la Candelaria es llevada



en procesión por las calles de Puno. La procesión está acompañada de danzas, música y cantos. Durante la fiesta también se celebra una competencia de baile, en la que participan más de 170 agrupaciones de danzas. Las danzas son una representación de las diferentes culturas de la región de Puno. La Fiesta de la Virgen de la Candelaria es una celebración colorida y alegre que atrae a visitantes de todo el mundo. Si desea visitar Puno durante la fiesta, es importante hacer las reservas con anticipación, ya que la ciudad recibe un gran flujo turístico durante este mes.

Festividad de la Semana Santa

La Semana Santa es una celebración religiosa que se celebra en Puno, Perú, durante una semana. La celebración comienza el Domingo de Ramos, y finaliza el domingo de Resurrección. El Domingo de Ramos es el día en que Jesús entra en Jerusalén. En Puno, las iglesias ofrecen hasta 7 misas al día debido a la alta afluencia de devotos. El Jueves Santo es el día en que Jesús es traicionado por Judas Iscariote. En Puno, los pobladores suben los cerros de los alrededores a manera de penitencias, en busca de espinas, y plantas medicinales que recogen en medio de rezos. Aquellos que no puedan ir a las montañas pueden adquirir las espinas y plantas medicinales en los mercados locales. El Viernes Santo es el día en que Jesús es crucificado. En Puno, las familias acostumbran preparar los 12 platos en casa, a base de productos agrícolas de la región y también los peces y mariscos que pescan en el lago Titicaca. Durante este día está prohibido consumir carne roja. El Domingo de Resurrección es el día en que Jesús resucita. En Puno, la celebración finaliza con la Feria Gastronómica llamada “Sabor Santo” En la cual destacan los platos hechos a base de Quinoa como el Pesque o mazamorra,



Thimp'u de trucha, carachi u otros peces del lago Illaku uchu (ají de ollucos) entre otros.

Festividad de San Juan

La marca de las ovejas es una tradición que se celebra en Puno, Perú, cada 24 de junio. La tradición consiste en marcar a los corderos con talcos de colores brillantes que pintan su lana, seguido a esto se les realiza un bautizo con chicha fría para atraer protección a las crías que nacen en época de heladas. La ceremonia de la marca de las ovejas comienza con el matrimonio entre las dos ovejas mayores del rebaño, hembra y macho con el mejor tamaño y peso. Estas son reverenciadas y se les ofrece un kintu que es un armado de 3 hojas de coca, con el propósito de que el rebaño aumente su número con la unión simbólico de los corderos. Una vez finalizada la ceremonia, los corderos son marcados con talcos de colores brillantes que pintan su lana. Luego, se les realiza un bautizo con chicha fría para atraer protección a las crías que nacen en época de heladas.

Danza de la Pandilla Puneña

La Pandilla Puneña es una danza tradicional que proviene de la región de Puno en el Perú. Esta danza se caracteriza por sus movimientos rítmicos y elegantes, y su música alegre y festiva. La Pandilla Puneña es una danza popular en las festividades y celebraciones en la zona, y tiene un gran significado cultural para la comunidad.

La Pandilla Puneña se baila por parejas, y los bailarines suelen usar trajes tradicionales que incluyen ponchos, sombreros y mantas. La música de la Pandilla Puneña es típicamente interpretada por instrumentos andinos como la quena, el charango y el tambor.



La Pandilla Puneña es una celebración de la vida, la comunidad y la identidad cultural. Es una danza que se transmite de generación en generación, y es una danza que une a la gente de la región de Puno.

La Pandilla Puneña es una danza hermosa y vibrante que es un símbolo de la cultura de la región de Puno. Es una danza que se transmite de generación en generación, y es una danza que celebra la vida, la comunidad y la identidad cultural.

Danza Kusillos

La danza de los Kusillos es una expresión cultural tradicional de la región andina del Perú, específicamente en áreas como Puno y Cusco. Esta danza, que tiene raíces profundas en la herencia indígena, se caracteriza por sus trajes llamativos y sus movimientos enérgicos.

El nombre "Kusillos" proviene de la palabra quechua "q'usillu", que significa "monos" en referencia a los monos andinos. La danza representa a estos animales y, a través de sus movimientos y gestos, busca conectarse con la esencia de la naturaleza y celebrar la diversidad biológica de la región.

Los bailarines de Kusillos suelen usar trajes coloridos y llamativos que incluyen máscaras de mono, sombreros con plumas y capas de tela. Los movimientos de la danza son rápidos y enérgicos, y los bailarines suelen saltar, correr y hacer piruetas.

La danza de los Kusillos es una expresión importante de la relación de las comunidades andinas con la naturaleza y la fauna local. A través de esta danza, se rinde homenaje a la biodiversidad de la región y se fortalece el sentido de



identidad cultural. La danza no solo representa a los monos, sino que también celebra la vitalidad, la alegría y la esencia lúdica presentes en la naturaleza y en la vida cotidiana de las comunidades andinas.

2.2.9. Atractivos turísticos

Lago Titicaca

El Lago Titicaca es una maravilla natural situada en la frontera entre Perú y Bolivia. Es el lago navegable más alto del mundo, con una altitud de 3.810 metros sobre el nivel del mar. El lago es hogar de una gran variedad de vida silvestre, incluyendo peces, aves y mamíferos. También es un importante centro turístico, con visitantes que vienen de todo el mundo para disfrutar de sus aguas cristalinas, sus paisajes impresionantes y su rica cultura.

Islas flotantes de los Uros

Las islas flotantes están hechas de capas de totora que se apilan y se atan entre sí. La totora es un material ligero y resistente que flota naturalmente en el agua. Las islas son constantemente renovadas añadiendo nuevas capas de totora a la superficie. Esto ayuda a mantener las islas flotantes a flote y también ayuda a protegerlas de los elementos. Los Uros viven en las islas flotantes en pequeñas comunidades. Las casas están hechas de totora y las familias cultivan sus propios alimentos en las islas. Los Uros también pescan en el lago y comen una variedad de animales acuáticos.

Isla de Taquile

Taquile es una isla en el Lago Titicaca que es conocida por sus textiles elaborados a mano y sus coloridos patrones. Los habitantes locales mantienen una



rica tradición textil y sus prendas son muy apreciadas. La isla también ofrece vistas panorámicas del lago y una experiencia auténtica de la vida rural andina. Los textiles de Taquile son hechos de lana de alpaca y llama. Los hombres son los que tejen y las mujeres son las que diseñan los patrones. Los patrones son a menudo geométricos y representan la naturaleza, la vida cotidiana y los símbolos religiosos. Los textiles de Taquile son muy apreciados por su belleza, su calidad y su significado cultural.

Isla de Amantani

Taquile es una isla en el lago Titicaca que es conocida por su gente amable, sus sitios arqueológicos y sus experiencias auténticas. Los visitantes pueden quedarse en hogares de familias locales para tener una experiencia más cercana a la cultura de la isla.

Chullpas de Sillustani

El complejo arqueológico de Sillustani es un sitio preincaico que se caracteriza por sus torres funerarias de forma circular, conocidas como "chullpas". Las chullpas se construyeron para albergar a los nobles y líderes de las antiguas civilizaciones. El complejo está ubicado en el altiplano peruano, cerca del lago Titicaca. Las chullpas están hechas de piedra y tienen una altura de hasta 12 metros. Están decoradas con motivos geométricos y figuras de animales. El complejo es un importante sitio arqueológico que ofrece información sobre la cultura y la historia de las antiguas civilizaciones del altiplano peruano.



Pucará

Pucará es famoso por sus esculturas de toros de cerámica, que se cree que tienen propiedades protectoras. Las esculturas están hechas de arcilla y tienen una altura de hasta 2 metros. Están decoradas con motivos geométricos y figuras de animales.

Museo Carlos Dreyer

Este museo en la ciudad de Puno alberga una colección de arte y objetos precolombinos, incluyendo textiles, cerámica y elementos de la cultura local.

Centro histórico de Puno

La ciudad de Puno es una ciudad hermosa y vibrante con una rica historia y cultura. La ciudad está ubicada en el altiplano peruano, cerca del lago Titicaca, y es el centro de la región de Puno. Puno es conocida por su arquitectura colonial, sus plazas históricas y su mercado local vibrante.



CAPÍTULO III

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

3.1. PERCEPCIÓN DE LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS

3.1.1. Beneficios del programa JUNTOS

Los beneficiarios del programa JUNTOS han destacado por aportar significativamente a las familias al proporcionar un apoyo económico que les permite satisfacer necesidades básicas. Esto va más allá de simplemente comprar alimentos y vestimenta para sus hijos; también les brinda la capacidad de solventar gastos inesperados que puedan surgir en el hogar.

Nótese en el siguiente testimonio:

“...El dinero que nos da el estado con el programa “Juntos”, aunque no es mucho es un gran apoyo para mi familia. Con eso puedo comprar los alimentos para la casa... y hasta en ocasiones te salva de una emergencia... el anterior sábado se enfermó mi hija y gracias a que había guardado un poco del dinero que nos habían depositado pudimos pagar los gastos de su medicamento de mi hija menor...” (Beneficiaria del programa JUNTOS – anónimo).

Desde una perspectiva antropológica, este apoyo económico se traduce en una mayor seguridad económica y la capacidad de responder a las demandas cambiantes de la vida cotidiana. Esta perspectiva coincide con investigaciones



previas que han demostrado que los programas de transferencias condicionadas en efectivo pueden mejorar la seguridad económica de las familias en situación de pobreza como señala (Rawlings y Rubio, 2003).

3.1.2. Mayores aportes que el programa JUNTOS que realiza con la familia

Según lo manifestado por los beneficiarios, el mayor aporte que les brinda el programa JUNTOS radica en el ingreso mensual que reciben. Este ingreso les brinda la capacidad de afrontar gastos relacionados con alimentación, educación y salud, contribuyendo de alguna manera en el desarrollo de sus familias. También las familias mencionan que el programa JUNTOS fomenta al ahorro económico y este contribuye a una estabilidad económica de la familia beneficiaria.

Tal como se menciona en la presente entrevista:

“...Yo personalmente soy una madre soltera y gracias al apoyo del dinero que nos brinda el programa me ayuda bastante... así como ese programa deberían de ser todos... nosotras las madres que criamos solas a nuestras hijas nos ayuda bastante con los gastos de la casa...” (Beneficiaria del programa JUNTOS – anónimo).

Esta perspectiva es coherente con investigaciones anteriores que han señalado que estos programas pueden tener un impacto positivo en la estabilidad económica de las familias como menciona (Saber, 2013).

3.1.3. Desempeño de la familia con el programa JUNTOS

La mayoría de los entrevistados expresaron que este apoyo financiero ha permitido afrontar las necesidades básicas como alimentos, educación y atención



médica de sus hijos, como en el hogar y de esta manera llegaron a mejorar su calidad de vida.

Así como se presenta a continuación:

“...Puedo decir que desde que estoy como beneficiaria gracias de una vecina que me aviso sobre el programa he podido salir adelante con mi familia... actualmente yo no cuento con un trabajo fijo y pues me ayuda con mucho de los gastos de Yefri (hijo) para su escuela, su pasaje, y su refrigerio...” (Beneficiaria del programa JUNTOS – anónimo).

El desempeño de las familias en el programa JUNTOS, se da a través de la promoción para alcanzar un desempeño educativo óptimo, así como también una atención regular en el establecimiento de salud de cada familia, de la misma manera una la alimentación adecuada para las familias. Esta observación es consistente con estudios previos que han demostrado que los programas de transferencia de ingresos pueden mejorar el acceso a servicios de salud y alimentación como menciona (Calderón y Guzmán, 2022).

3.1.4. Aspecto económico: ventajas y desventajas con el apoyo del programa JUNTOS

En el aspecto económico, los beneficiarios mencionaron que, a través del apoyo del Programa JUNTOS, tengan la capacidad para cubrir gastos esenciales como alimentación, educación y salud. No obstante, algunas desventajas mencionadas es que en términos no cumplir con los requisitos pueden ser desafiados del programa JUNTOS, y llegue a existir un desequilibrio económico significativo en las familias.



Nótese en la siguiente narración:

“...Recuerdo que la señorita que trabaja en el programa nos dicho que tememos que cumplir con sus controles de nuestros niños en el centro de salud... también otro era que tememos que cumplir con las asistencias en sus escuelas... no debemos dejar que nuestros hijos se falten... si no cumplimos con esas cosas, nos dijo que pueda que nos saquen y perderíamos los 200 soles que nos depositan...” (Beneficiaria del programa JUNTOS – anónimo).

Esta dinámica refleja la complejidad de la relación entre los programas sociales y las familias, una cuestión que ha sido explorada en investigaciones previas sobre la efectividad de estos programas como señala (Hidalgo, 2013).

3.1.5. Calidad de vida desde la intervención del programa JUNTOS

Se menciona por la mayoría de los entrevistados que, definitivamente han experimentado una mejora en la calidad de vida desde la intervención del programa JUNTOS en sus hogares.

Como nos relata a continuación el entrevistado:

“...Lo que el gobierno nos manda... hay que decir la verdad, no es mucho, pero aun así a mi particularmente si es de mucho beneficio... más que todo porque el dinero que me mandan, yo, ya lo tengo destinado para que lo voy a gastar... para mí es como un peso menos en los gastos que tememos en la casa... si, hemos mejorado mucho desde entonces en la familia con “Juntos” ...” (Beneficiaria del programa JUNTOS – anónimo).



Debido a los recursos adicionales, han podido acceder a servicios y oportunidades que antes eran difíciles de alcanzar, ya que lograron alcanzar una estabilidad económica ya que la transferencia de dinero ayuda a afrontar la crisis económica de las familias beneficiarias. Este hallazgo es consistente con investigaciones previas que han demostrado que los programas de transferencias condicionadas pueden tener un impacto positivo en la calidad de vida de las familias beneficiarias como menciona (Perova y Vakis, 2010).

3.1.6. Cambios positivos o negativos en las familias con la intervención del programa JUNTOS

La intervención del Programa JUNTOS ha generado cambios positivos en las familias beneficiarias, como una mayor estabilidad económica y la posibilidad de invertir en educación y salud. Algunos desafíos incluyen que en caso de no cumplir con los requisitos corren el riesgo de ser desafiliados del Programa JUNTOS.

Como se relata a continuación:

“...El programa una vez casi me cortan el dinero, porque dice que cambio mi estatus, (condición socioeconómica) los del municipio me habían censado mal, como si yo tuviera casas y dinero, tuve que ir a la municipalidad para que me lo rectificaran, por ese problema casi me sacan de Juntos...” (Beneficiaria del programa JUNTOS - anónimo).

Esto resalta la complejidad de la dinámica entre el programa y las familias desde un punto de vista cultural y social. Esto concuerda con investigaciones previas que han destacado tanto los beneficios como los desafíos de estos programas como señala (De Oña, 2009).



3.1.7. Cultura de ahorro de las familias beneficiarias con el aporte económico del programa JUNTOS

En algunas familias, la intervención del Programa JUNTOS ha fomentado una cultura del ahorro, ya que reconocen la importancia de reservar parte del dinero para emergencias y futuras necesidades. Asimismo, la mayoría de los beneficiarios manifiestan que no ahorran porque el aporte económico que perciben debe ser invertido en sus hijos.

Nótese en el siguiente testimonio:

“...Cuando nos depositan nosotros tratamos de ahorrar... yo converso con otras madres también del programa Juntos y veo que no gastamos en cualquier cosa, porque eso siempre nos dicen en las reuniones que tememos. Nos dicen que debemos de administrar bien el dinero que nos mandan y que es para que nuestra familia este mucho mejor...”
(Beneficiaria del programa JUNTOS – anónimo).

Con lo expuesto refleja la influencia de factores culturales y económicos en la toma de decisiones financieras. Esto puede relacionarse con investigaciones anteriores que han explorado cómo las familias gestionan los recursos y toman decisiones financieras en el contexto de programas de transferencia de ingresos como menciona (Espinoza, 2020).

3.1.8. Utilización del dinero que el programa JUNTOS designa

Los beneficiarios toman decisiones sobre el dinero del Programa JUNTOS en función de las prioridades familiares, destinándolo principalmente a necesidades básicas como alimentos, educación y atención médica, estas



decisiones reflejan la adaptación de las familias a sus circunstancias particulares y a las expectativas culturales en torno a la crianza y el cuidado de los hijos.

Tal como se menciona en la presente entrevista:

“...Antes yo si lo gastaba en otras cosas, pero no había sido así, ese dinero que nos depositan tenemos que invertirlo en las necesidades más importantes para nuestros hijos... eso lo aprendimos con la coordinadora, así hemos aprendido a utilizar el dinero en cosas más importantes... para la alimentación y sus útiles de mi hijo...” (Beneficiaria del programa JUNTOS – anónimo).

Esto se alinea con investigaciones previas que han examinado cómo las familias asignan estos recursos para satisfacer sus necesidades esenciales como menciona (Valderrama, 2016).

3.1.9. Apoyo de instituciones públicas aparte del programa JUNTOS

La mayoría de los entrevistados expresaron que no reciben apoyo económico de otras instituciones, la falta de apoyo económico de otras instituciones públicas puede estar relacionada con factores sociales y económicos específicos que influyen en la relación entre las familias y las instituciones.

Como nos relata a continuación:

“... Nunca he recibido nada del estado, siempre he trabajado sola yo y mi pareja... es la primera vez que estoy recibiendo apoyo del programa “Juntos” ... y si me apoya bastante. Después de eso no, no recibo apoyo de otras instituciones del estado...” (Beneficiaria del programa JUNTOS – anónimo).



Esto podría incluir barreras de acceso, falta de información o requisitos restrictivos que dificultan la obtención de apoyo adicional.

3.1.10. Apoyo de instituciones privadas aparte del programa JUNTOS

La mayoría de los entrevistados señalaron que no reciben apoyo de instituciones privadas. La falta de apoyo mencionada por la mayoría de los entrevistados podría relacionarse con la falta de acceso a recursos y servicios privados.

Así como se menciona:

“...No recibo ningún apoyo de otros lados... yo no confié mucho en otras personas que no son del estado... porque hay estafadores que vienen a tu casa y te sacan información y te roban... por eso no estoy inscrito con ninguna otra institución que no sea del estado...” (Beneficiaria del programa JUNTOS – anónimo).

Esto podría estar vinculado a la distribución desigual de la riqueza y los recursos en la sociedad, lo que también puede ser un tema de interés para la antropología.

3.2. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA JUNTOS

3.2.1. Los procesos realizados en el programa “JUNTOS”

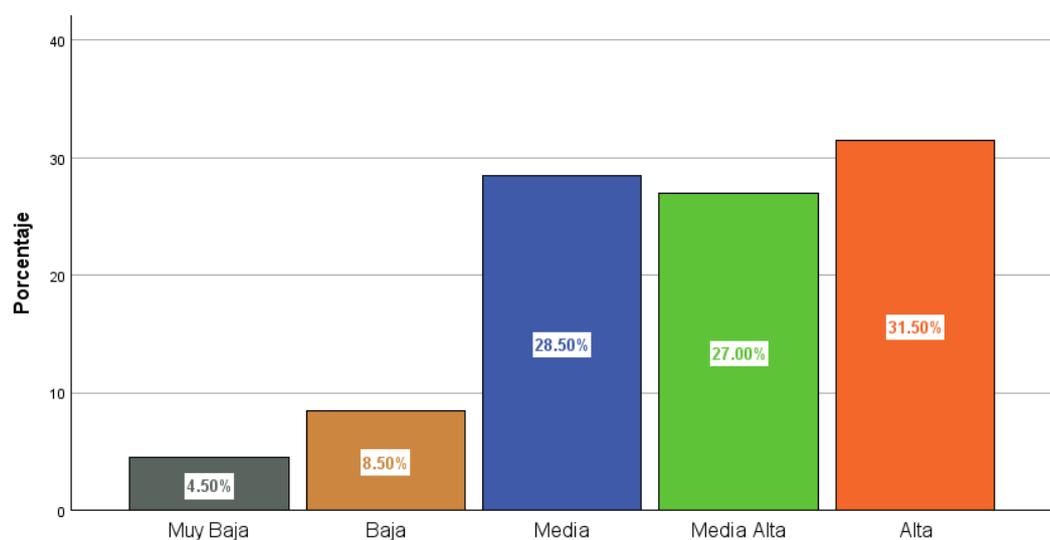
Tabla 1.

Los procesos realizados en el programa “JUNTOS”, responden a sus requerimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	9	4.5	4.5	4.5
	Baja	17	8.5	8.5	13.0
	Media	57	28.5	28.5	41.5
	Media Alta	54	27.0	27.0	68.5
	Alta	63	31.5	31.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 5.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 1





En la tabla y gráfico N° 1 se presenta los resultados de la encuesta “Los procesos realizados en el programa JUNTOS, responden a sus requerimientos “, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 31.5% resulto tener una percepción alta, el 27.0% resulto tener una percepción media alta, el 28.5% media, el 8.5% baja, asimismo, un 4.5% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Nuestros resultados son parcialmente similares con los que nos presentan Rawlings y Rubio (2003), cuyos resultados indican que los programas sociales influyen significativamente en la acumulación del capital familiar.

3.2.2. Los procesos ejecutados en el programa “JUNTOS”

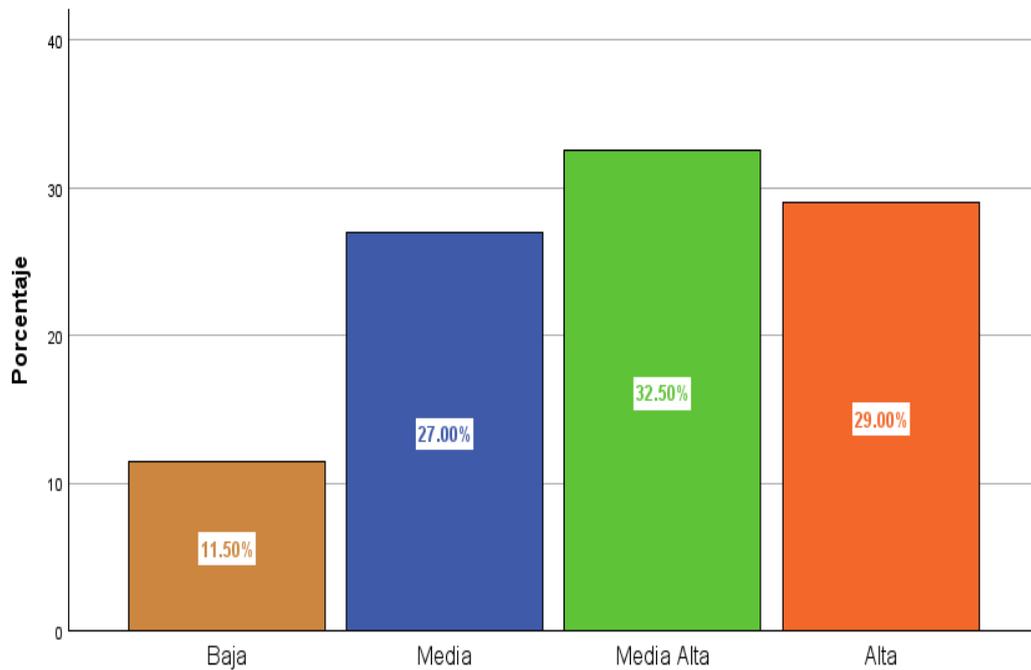
Tabla 2.

Los procesos ejecutados en el programa “JUNTOS” corresponden a sus expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	23	11.5	11.5	11.5
	Media	54	27.0	27.0	38.5
	Media Alta	65	32.5	32.5	71.0
	Alta	58	29.0	29.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 6.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 2



En la tabla y gráfico N° 2 se presenta los resultados de la encuesta “Los procesos ejecutados en el programa “JUNTOS” corresponden a sus expectativas”, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 29.0% resulto tener una percepción alta, el 32.5% resulto tener una percepción media alta, el 27.0% media, asimismo, el 8.5% optaron por marca la opción baja con respecto a la pregunta.

Observamos que nuestros resultados coinciden de manera muy aproximada con los indicativos de Saver (2013), en cuya investigación se indica que la aplicación de programas sociales tiene un impacto positivo en poblaciones que se encuentran en situación de pobreza.

3.2.3. Orientación de los trabajadores del programa “JUNTOS”

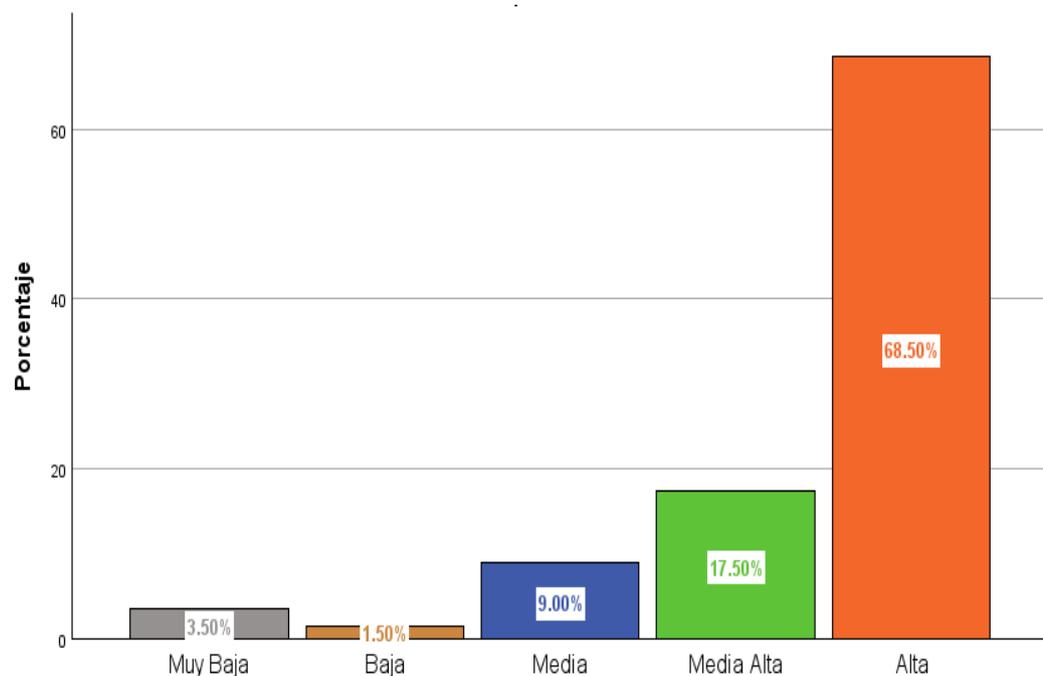
Tabla 3.

Los trabajadores del programa “JUNTOS”, le orientan y explica de forma correcta y adecuada sobre sus inquietudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	7	3.5	3.5	3.5
	Baja	3	1.5	1.5	5.0
	Media	18	9.0	9.0	14.0
	Media Alta	35	17.5	17.5	31.5
	Alta	137	68.5	68.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 7.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 3



En la tabla y gráfico N° 3 se presenta los resultados de la encuesta “Los trabajadores del programa “JUNTOS”, le orientan y explica de forma correcta y adecuada sobre sus inquietudes “, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 68.5% resulto tener una percepción alta, el 17.5% resulto tener una percepción media alta, el 9.0% media, el 1.5% baja, asimismo, un 3.5% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Nuestros resultados son diferentes a los que nos presenta Cáceres (2013), en cuya investigación se menciona que los programas sociales deben implementarse para extender su vinculación a otras poblaciones evitando la exclusión social y la discriminación.

3.2.4. Atención rápida y oportuna del programa “JUNTOS”

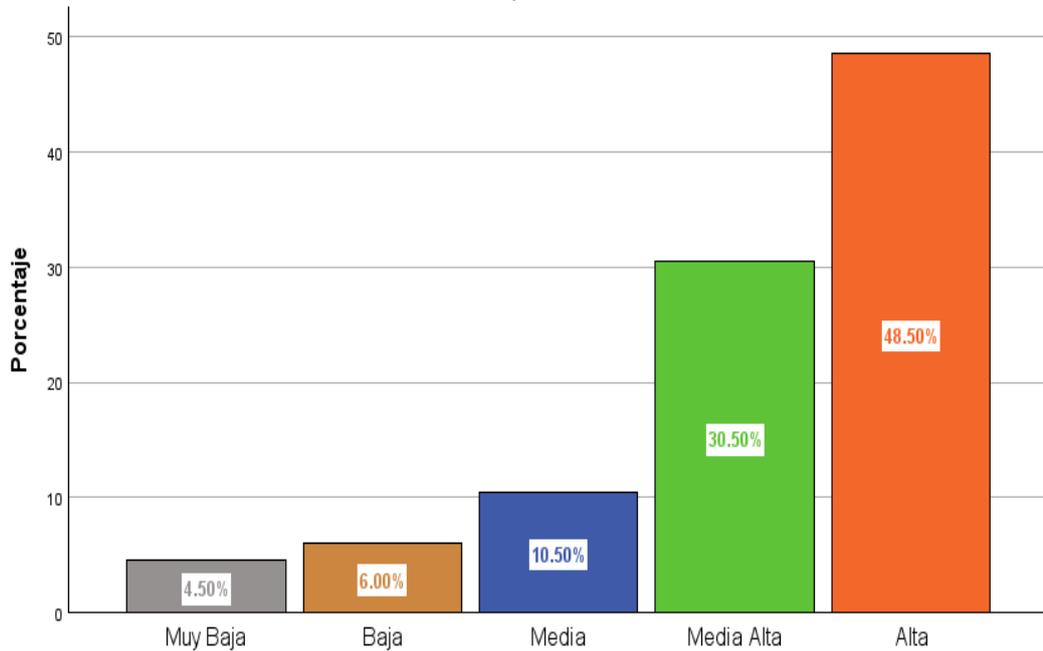
Tabla 4.

En el programa “JUNTOS”, le atienden de manera rápida y oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	9	4.5	4.5	4.5
	Baja	12	6.0	6.0	10.5
	Media	21	10.5	10.5	21.0
	Media Alta	61	30.5	30.5	51.5
	Alta	97	48.5	48.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 8.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 4



En la tabla y gráfico N° 4 se presenta los resultados de la encuesta “En el programa “JUNTOS”, le atienden de manera rápida y oportuna”, le orientan y explica de forma correcta y adecuada sobre sus inquietudes “, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 48.5% resulto tener una percepción alta, el 30.5% resulto tener una percepción media alta, el 10.5% media, el 6.0% baja, asimismo, un 4.5% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Nuestros resultados son diferentes a los que nos presenta De Oña (2009), porque nuestros hallazgos significan que los niveles de atención se incurran con la rapidez y la velocidad del servicio, mientras que el autor mencionado concluyo que la educación social especializada está dirigida a reducir la exclusión social.

3.2.5. La atención respetando la programación del programa "JUNTOS"

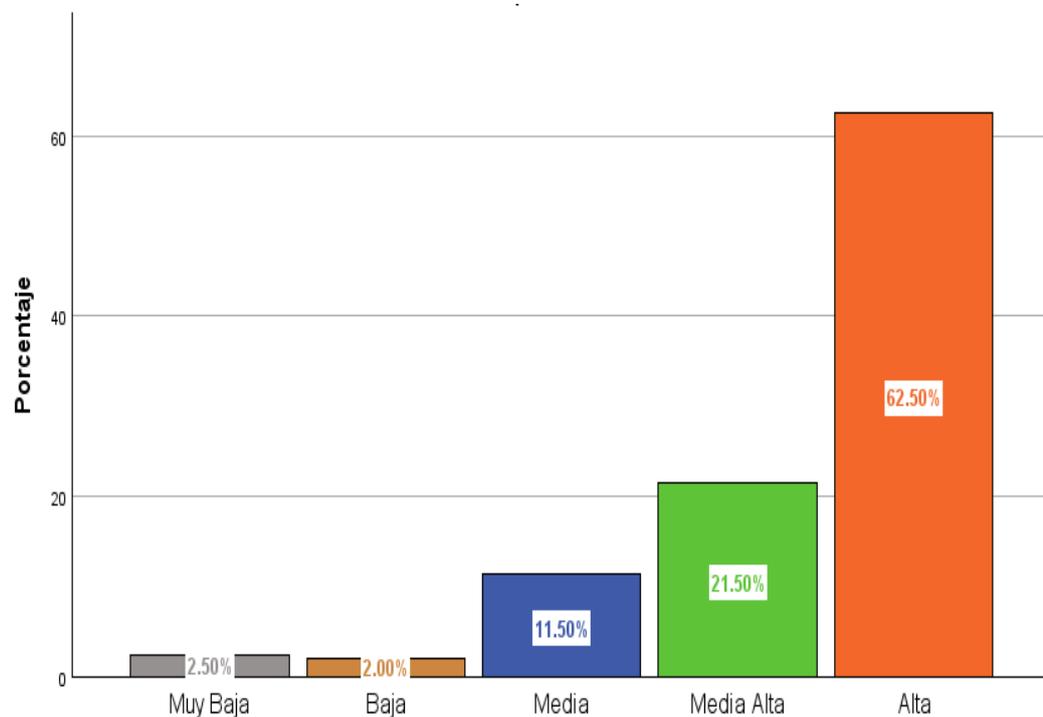
Tabla 5.

En el programa "JUNTOS" le atiende respetando la programación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	5	2.5	2.5	2.5
	Baja	4	2.0	2.0	4.5
	Media	23	11.5	11.5	16.0
	Media Alta	43	21.5	21.5	37.5
	Alta	125	62.5	62.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 9.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 5



En la tabla y gráfico N° 5 se presenta los resultados de la encuesta “En el programa “JUNTOS” le atienden respetando la programación”, le orientan y explica de forma correcta y adecuada sobre sus inquietudes “, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 62.5% resulto tener una percepción alta, el 21.5% resulto tener una percepción media alta, el 11.5% media, el 2.0% baja, asimismo, un 2.5% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Mientras que nuestros resultados indican respecto sobre el nivel de percepción del programa juntos con una media de 11.5% los hallazgos presentados por Eslava Isla (2019), nos mencionan sobre la calidad de servicio, el nivel de atención, la seguridad y tangibilidad de los programas sociales, es decir, nuestros resultados son parcialmente similares.

3.2.6. La atención de los trabajadores del programa “JUNTOS”

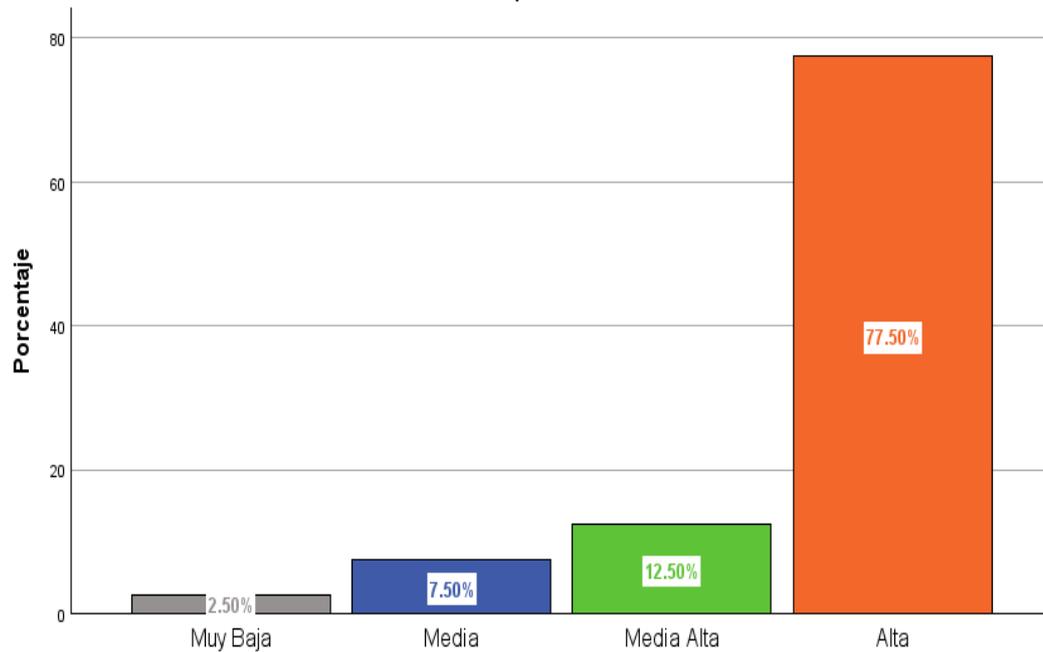
Tabla 6.

Los trabajadores del programa “JUNTOS” le atienden de manera amable y cortés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	5	2.5	2.5	2.5
	Media	15	7.5	7.5	10.0
	Media Alta	25	12.5	12.5	22.5
	Alta	155	77.5	77.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 10.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 6



En la tabla y gráfico N° 6 se presenta los resultados de la encuesta “Los trabajadores del programa “JUNTOS” le atienden de manera amable y cortés”, le orientan y explica de forma correcta y adecuada sobre sus inquietudes “, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 77.5% resulto tener una percepción alta, el 12.5% resulto tener una percepción media alta, el 7.5% media, asimismo, un 2.5% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Nuestros resultados se refieren a los niveles de atención y servicio a los beneficiarios del programa juntos que en promedio alcance el 7.5% y para el nivel alto el 12.5%, mientras que en la investigación presentada por Bamberger (2014), se describe la política y la falta de actualización de los funcionarios en la aplicación de programas sociales, es decir, nuestros resultados son diferentes.

3.2.7. Satisfacción en la atención recibida en el programa “JUNTOS”

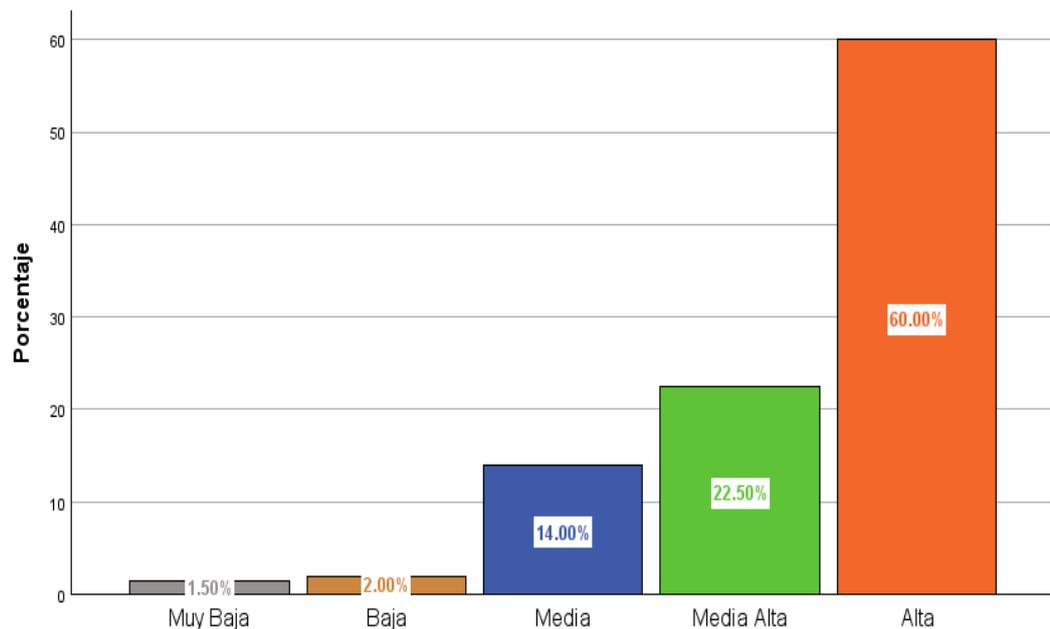
Tabla 7.

Satisfacción con la atención recibida en el programa “JUNTOS”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	3	1.5	1.5	1.5
	Baja	4	2.0	2.0	3.5
	Media	28	14.0	14.0	17.5
	Media Alta	45	22.5	22.5	40.0
	Alta	120	60.0	60.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 11.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 7



En la tabla y gráfico N° 7 se presenta los resultados de la encuesta “En términos generales, ¿Se siente satisfecho con la atención recibida en el programa JUNTOS?”, le orientan y explica de forma correcta y adecuada sobre sus

inquietudes “, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 60.0% resulto tener una percepción alta, el 22.5% resulto tener una percepción media alta, el 14.0% media, el 2.0% baja, asimismo, un 1.5% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Como se observa en nuestra investigación se analiza los niveles de comunicación, y atención del programa juntos hacia los beneficiarios, resultados que son diferentes a los que presenta Lavado (2007), en cuyo estudio se concluye que los programas sociales y su ejecución no corresponden a la distribución equitativa del gasto público y de los presupuestos asignados para realizar las actividades que benefician a las familias más pobres del Perú.

3.2.8. Satisfacción con los servicios de programa “JUNTOS

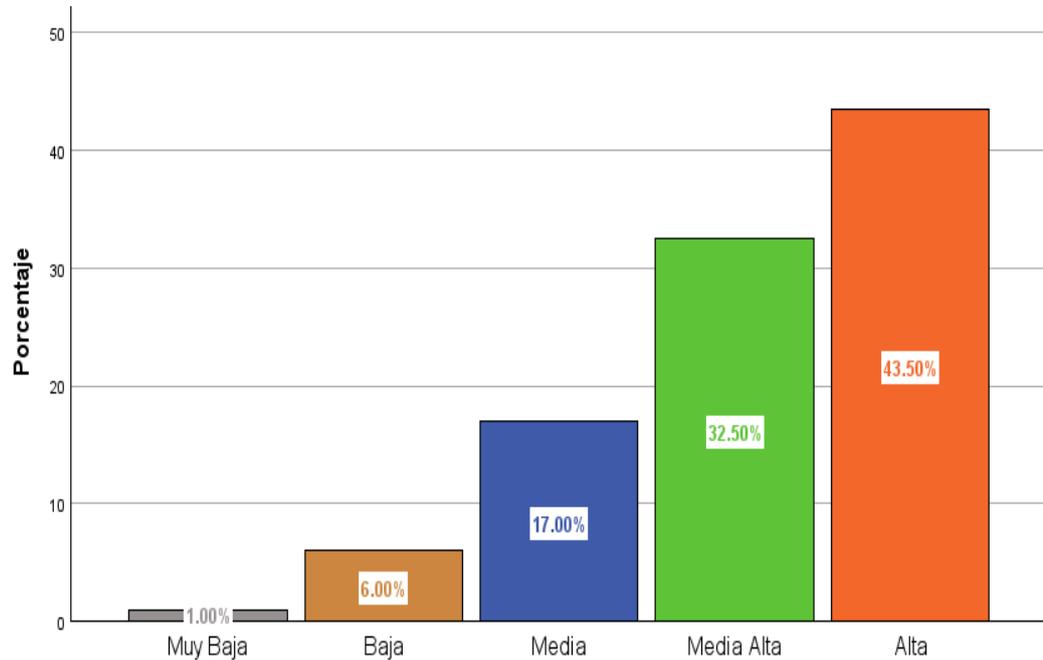
Tabla 8

Considera usted que la población se siente satisfecha con los servicios de programa “JUNTOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	2	1.0	1.0	1.0
	Baja	12	6.0	6.0	7.0
	Media	34	17.0	17.0	24.0
	Media Alta	65	32.5	32.5	56.5
	Alta	87	43.5	43.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 12.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 8



En la tabla y gráfico N° 8 se presenta los resultados de la encuesta **“Considera usted que la población se siente satisfecha con los servicios de programa JUNTOS le orientan y explica de forma correcta y adecuada sobre sus inquietudes “**, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 43.5% resulto tener una satisfacción alta, el 32.5% resulto tener una satisfacción media alta, el 17.0% media, el 6.0% baja, asimismo, un 1.0% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Nuestros resultados hacen referencia sobre la orientación y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa JUNTOS, por lo que son diferentes con los resultados que nos presentan Perova y Vakis (2010), que hacen referencia a los indicadores cualitativos y cuantitativos, y al planeamiento estratégico del programa JUNTOS.

3.2.9. Contribución en la disminución de la pobreza del programa “JUNTOS”

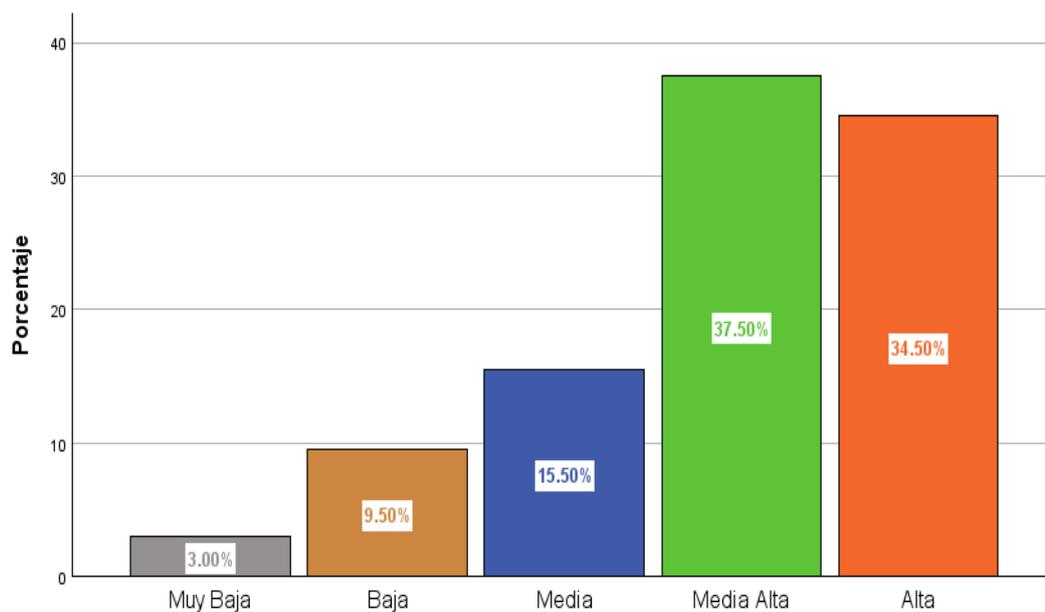
Tabla 9.

¿Cree usted que el programa “JUNTOS” contribuye con la disminución de la pobreza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	6	3.0	3.0	3.0
	Baja	19	9.5	9.5	12.5
	Media	31	15.5	15.5	28.0
	Media Alta	75	37.5	37.5	65.5
	Alta	69	34.5	34.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 13.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 9



En la tabla y gráfico N° 9 se presenta los resultados de la encuesta “¿Cree usted que el programa “JUNTOS” contribuye con la disminución de la pobreza? “, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 34.5% resulto tener una satisfacción alta, el 37.5% resulto tener una satisfacción media alta, el 15.5% media, el 9.5% baja, asimismo, un 3.0% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

En nuestro caso nuestros resultados hacen referencia a la percepción que tienen los beneficiarios del programa JUNTOS respecto de la disminución de la pobreza, hallazgo que son diferentes a los que nos presenta Hidalgo (2013), en cuya investigación se menciona que el programa JUNTOS debe ser analizado a partir de las causas y efectos de la pobreza.

3.2.10. Beneficiarios en situación de pobreza n el programa “JUNTOS”

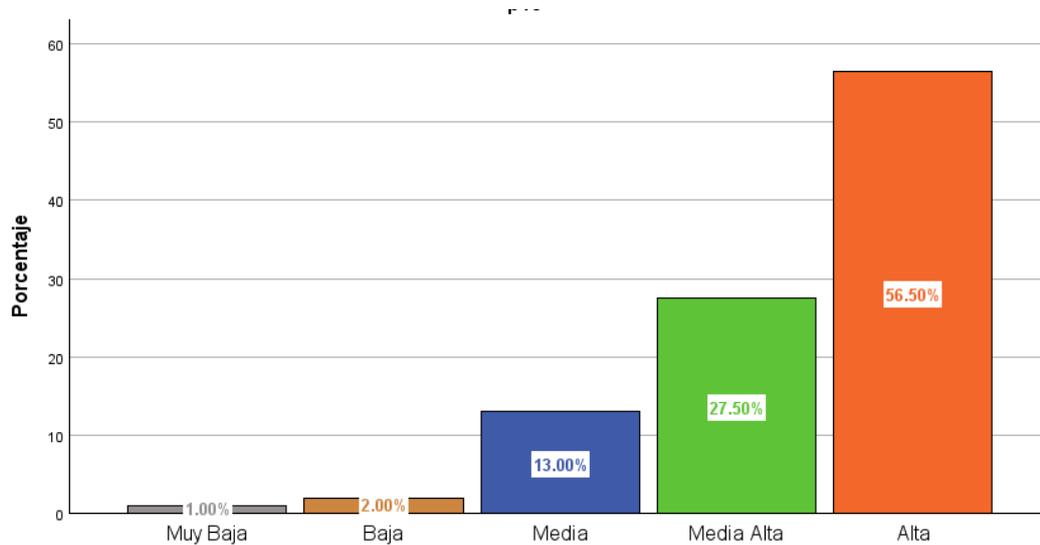
Tabla 10.

¿El programa “JUNTOS” beneficia a los ciudadanos que se encuentra en situación de pobreza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	2	1.0	1.0	1.0
	Baja	4	2.0	2.0	3.0
	Media	26	13.0	13.0	16.0
	Media Alta	55	27.5	27.5	43.5
	Alta	113	56.5	56.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 14.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 10



En la tabla y gráfico N° 10 se presenta los resultados de la encuesta “¿El programa “JUNTOS” beneficia a los ciudadanos que se encuentra en situación de pobreza?”, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 56.5% resulto tener una satisfacción alta, el 27.5% resulto tener una satisfacción media alta, el 13.0% media, el 2.0% baja, asimismo, un 1.0% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Como se observa nuestros resultados están estrechamente vinculados a la reducción de la pobreza respecto de la aplicación del programa JUNTOS, resultados que son bastante similares a los que nos presenta Valderrama (2016), en cuyo estudio se concluye que, con la ejecución de este programa, el 96% tiene acceso a la salud lo que indica su mayor impacto en las familias atendidas por el programa de beneficios.

3.2.11. Priorización y atención a la población vulnerable en el programa “JUNTOS”

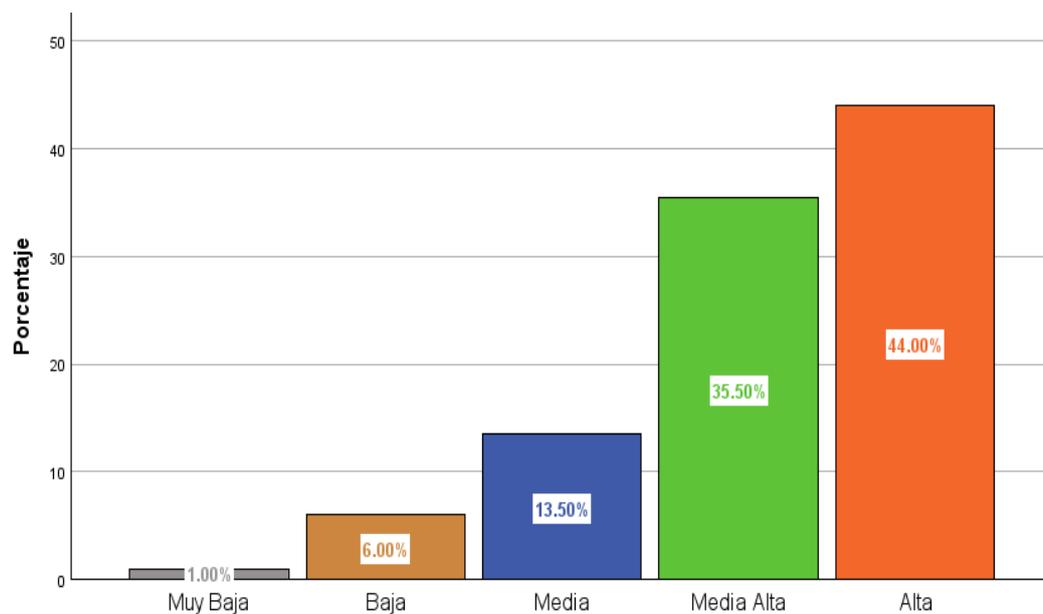
Tabla 11.

¿Cree usted que el programa “JUNTOS” prioriza la atención en poblaciones vulnerables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	2	1.0	1.0	1.0
	Baja	12	6.0	6.0	7.0
	Media	27	13.5	13.5	20.5
	Media Alta	71	35.5	35.5	56.0
	Alta	88	44.0	44.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 15.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 11



En la tabla y gráfico N° 11 se presenta los resultados de la encuesta “¿Cree usted que el programa “JUNTOS” prioriza la atención en poblaciones vulnerables? “, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 44.0% resulto tener una satisfacción alta, el 35.5% resulto tener una satisfacción media alta, el 13.5% media, el 6.0% baja, asimismo, un 1.0% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Nuestros resultados se vinculan estrechamente con la priorización a los servicios de atención a poblaciones vulnerables y los niveles de satisfacción de los beneficiarios del programa JUNTOS, lo que significa aproximaciones muy significativas con los resultados que nos presentan Calderón y Guzmán (2022), en cuyo estudio se concluye que los programas sociales son efectivos para elevar la calidad de vida de los pobladores que se encuentran en situación de pobreza.

3.2.12. Alcance del programa “JUNTOS” a las personas que más lo necesitan

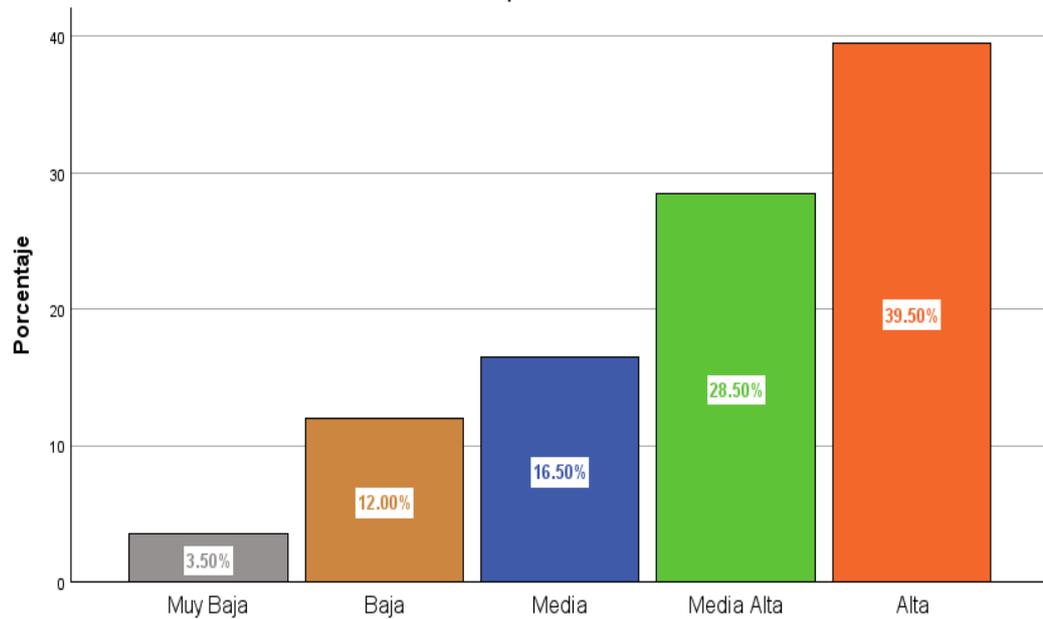
Tabla 12.

¿Considera usted que el programa “JUNTOS” alcanza a las personas que realmente lo necesitan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	7	3.5	3.5	3.5
	Baja	24	12.0	12.0	15.5
	Media	33	16.5	16.5	32.0
	Media Alta	57	28.5	28.5	60.5
	Alta	79	39.5	39.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 16.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 12



En la tabla y gráfico N° 12 se presenta los resultados de la encuesta **“¿Considera usted que el programa “JUNTOS” alcanza a las personas que realmente lo necesitan?”**, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 39.5% resulto tener una satisfacción alta, el 28.5% resulto tener una satisfacción media alta, el 16.5% media, el 12.0% baja, asimismo, un 3.5% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Se observa que nuestros resultados hacen referencia a los niveles de satisfacción y las poblaciones que corresponden ser atendidas, lo que son diferentes a los que nos presenta Ramos y Apaza (2020), donde se refiere exclusivamente a la satisfacción de los usuarios de los programas sociales en cuanto a la fiabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad de los programas sociales.

3.2.13. Soluciones innovadoras para mejorar la calidad de vida del programa

“JUNTOS”

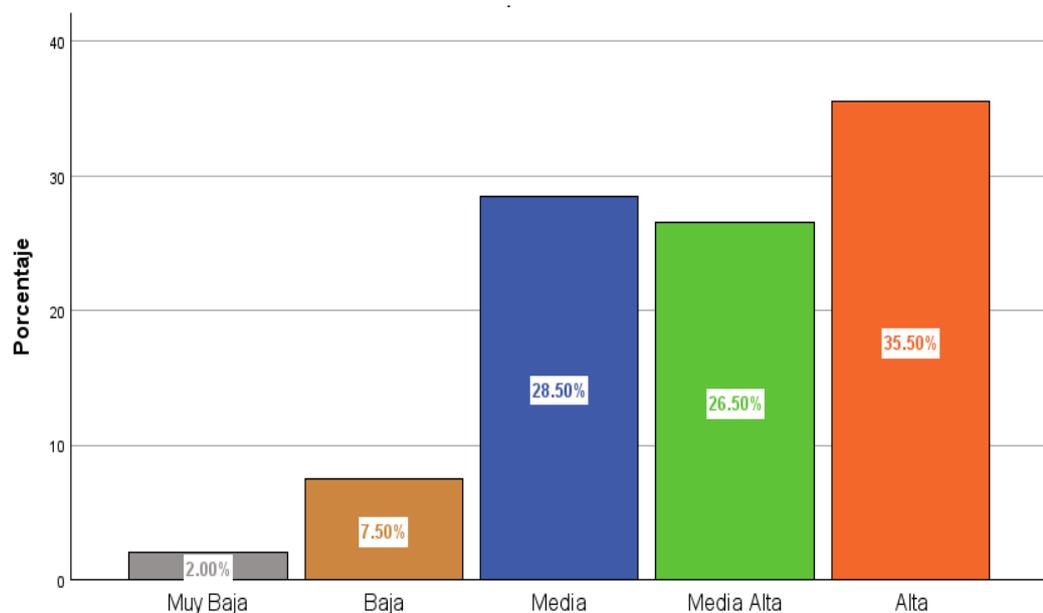
Tabla 13.

¿Cree que el programa “JUNTOS” plantea soluciones innovadoras para mejorar la calidad de vida de las poblaciones que se encuentran en situación de pobreza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	4	2.0	2.0	2.0
	Baja	15	7.5	7.5	9.5
	Media	57	28.5	28.5	38.0
	Media Alta	53	26.5	26.5	64.5
	Alta	71	35.5	35.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 17.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 13



En la tabla y gráfico N° 13 se presenta los resultados de la encuesta “¿Cree que el programa “JUNTOS” plantea soluciones innovadoras para mejorar la calidad de vida de las poblaciones que se encuentran en situación de pobreza?”, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 35.5% resulto tener una satisfacción alta, el 26.5% resulto tener una satisfacción media alta, el 28.5% media, el 7.5% baja, asimismo, un 2.0% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Nuestros resultados hacen referencia específicamente al planeamiento de soluciones innovadoras que están dirigidas a mejorar la calidad de vida de poblaciones vulnerables en este caso el parámetro medio alto alcanzo 28.5%. Definitivamente los resultados son diferentes con los indicativos de Espinoza (2020), en cuyo estudio se menciona que la calidad de servicio está en un nivel aceptable.

3.2.14. Afiliados al programa “JUNTOS” del Distrito de Puno

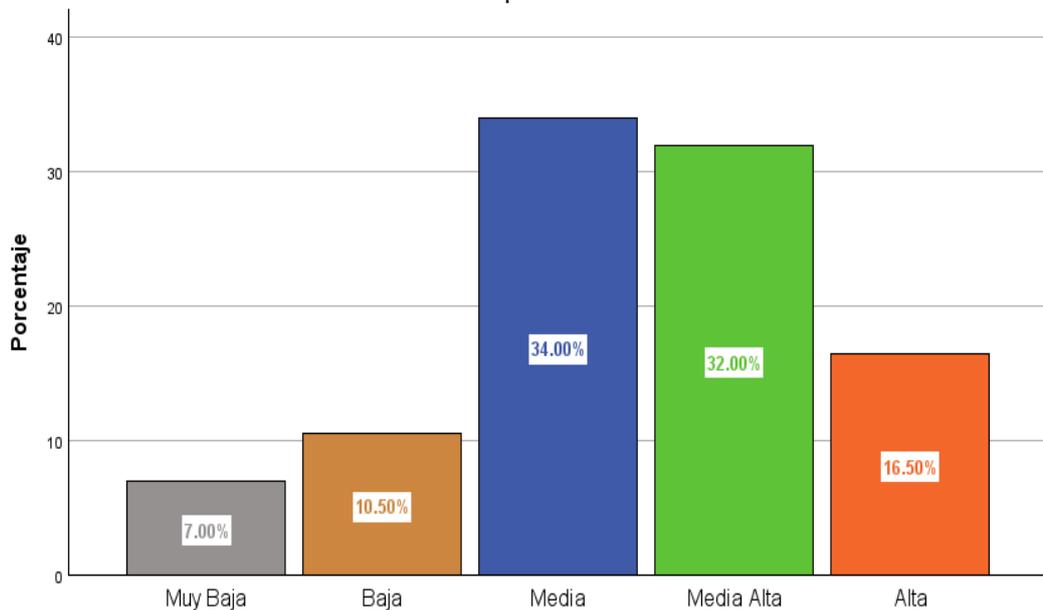
Tabla 14.

¿Considera usted que en su localidad existe un gran número de afiliados al programa “JUNTOS”?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	14	7.0	7.0	7.0
	Baja	21	10.5	10.5	17.5
	Media	68	34.0	34.0	51.5
	Media Alta	64	32.0	32.0	83.5
	Alta	33	16.5	16.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 18.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 14



En la tabla y gráfico N° 14 se presenta los resultados de la encuesta **“¿Considera usted que en su localidad existe un gran número de afiliados al programa “JUNTOS”?** “, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 16.5% resulto tener una satisfacción alta, el 32.0% resulto tener una satisfacción media alta, el 34.0% media, el 10.5% baja, asimismo, un 7.0% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Nuestros resultados se refieren concretamente al número de beneficiarios del programa juntos mientras que los indicadores de Apaza (2017), son totalmente diferentes en la medida que solo menciones significativas y la aplicación del método hipotético-deductivo.

3.2.15. Recursos humanos del programa “JUNTOS” en la intervención en las familias de extrema pobreza

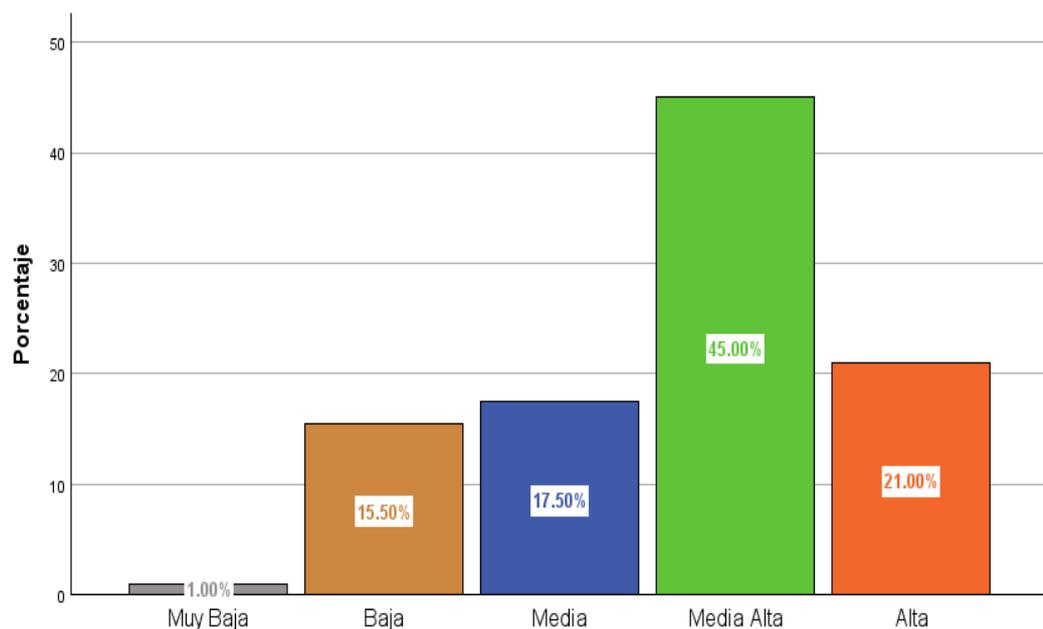
Tabla 15.

¿Cree usted que el programa “JUNTOS” desarrolla recursos humanos en las familias de extrema pobreza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	2	1.0	1.0	1.0
	Baja	31	15.5	15.5	16.5
	Media	35	17.5	17.5	34.0
	Media Alta	90	45.0	45.0	79.0
	Alta	42	21.0	21.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 19.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 15



En la tabla y gráfico N° 15 se presenta los resultados de la encuesta “¿Cree usted que el programa “JUNTOS” desarrolla recursos humanos en las familias de extrema pobreza? “, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 21.0% resulto tener una satisfacción alta, el 45.5% resulto tener una satisfacción media alta, el 17.5% media, el 15.5% baja, asimismo, un 1.0% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Encontramos que nuestros resultados son similares con los que nos presenta Sosa (2021), en tanto en su estudio se concluye que la aplicación de programas social JUNTOS tiene un impacto significativo en el ámbito educativo de las poblaciones vulnerables.

3.2.16. Mejora de la calidad de vida con la intervención del programa “JUNTOS”

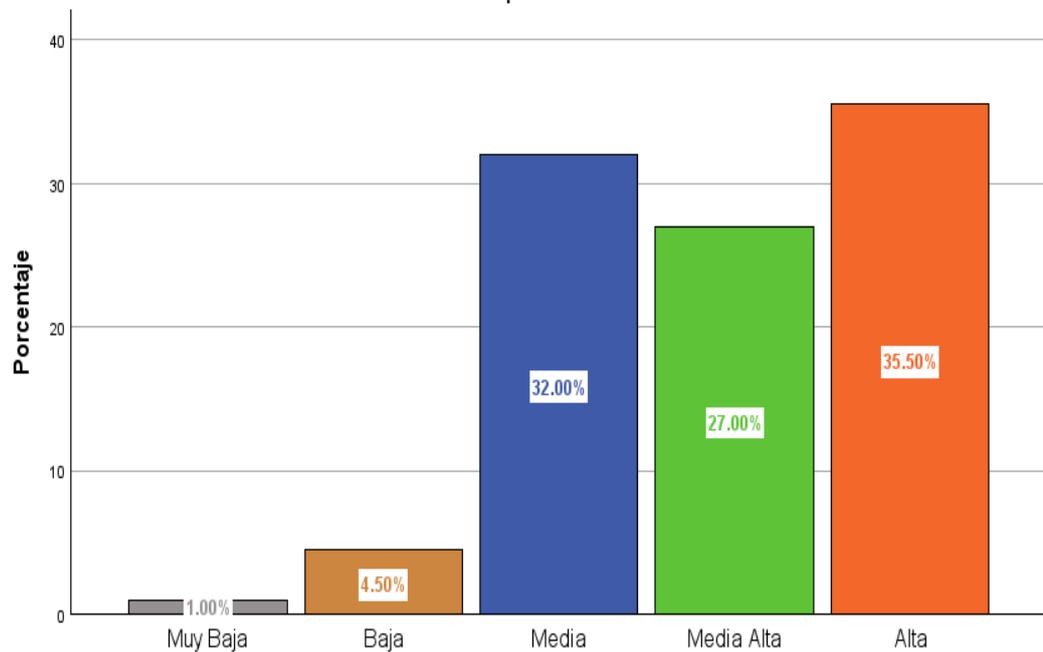
Tabla 16.

¿Considera usted que el programa “JUNTOS” mejora la calidad de su familia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	2	1.0	1.0	1.0
	Baja	9	4.5	4.5	5.5
	Media	64	32.0	32.0	37.5
	Media Alta	54	27.0	27.0	64.5
	Alta	71	35.5	35.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 20.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 16



En la tabla y gráfico N° 16 se presenta los resultados de la encuesta **“¿Considera usted que el programa “JUNTOS” mejora la calidad de su familia?”**, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 35.5% resulto tener una satisfacción alta, el 27.0% resulto tener una satisfacción media alta, el 32.0% media, el 4.5% baja, asimismo, un 1.0% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Nuestros resultados son parcialmente similares a lo que nos presenta Ramos (2022), porque en su investigación se encontró que el programa JUNTOS tiene un impacto positivo en el ámbito social.

3.2.17. Monto recibido por los beneficiarios del programa “JUNTOS”

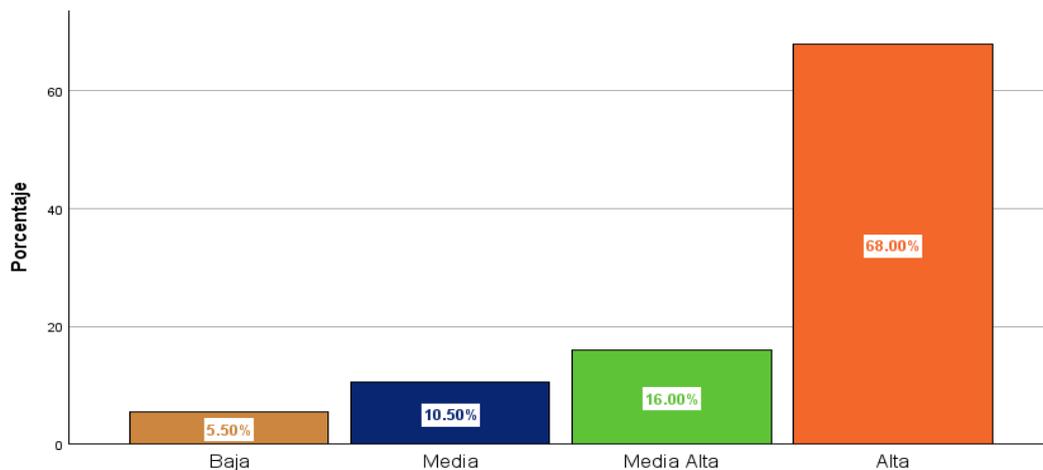
Tabla 17.

¿Cree usted que se debe subir el monto de pensión del programa “JUNTOS”?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	11	5.5	5.5	5.5
	Media	21	10.5	10.5	16.0
	Media Alta	32	16.0	16.0	32.0
	Alta	136	68.0	68.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 21.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 17



En la tabla y gráfico N° 17 se presenta los resultados de la encuesta “¿Cree usted que se debe subir el monto de pensión del programa “JUNTOS”?” , dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 68.0% resulto tener una satisfacción alta, el 16.0% resulto tener una satisfacción media alta, el 10.5% media, asimismo, un 5.5% optaron por marca la opción baja con respecto a la pregunta.

Nuestros resultados son diferentes a los que nos presenta Quispe (2021), en cuyo estudio se concluye que el programa JUNTOS mejora la calidad de vida de los beneficiarios.

3.2.18. La inflación económica del Perú en la intervención del programa “JUNTOS” en los últimos años

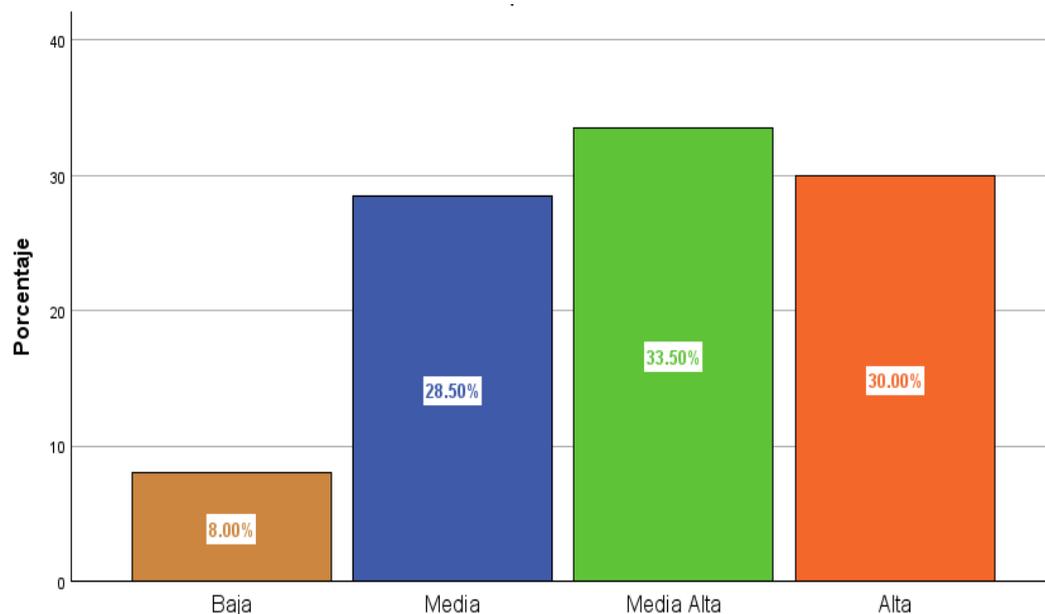
Tabla 18.

¿Considera usted que el programa “JUNTOS” ha sido afectado por la inflación en los últimos años?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	16	8.0	8.0	8.0
Media	57	28.5	28.5	36.5
Válido Media Alta	67	33.5	33.5	70.0
Alta	60	30.0	30.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Figura 22.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 18



En la tabla y gráfico N° 18 se presenta los resultados de la encuesta “¿Considera usted que el programa “JUNTOS” ha sido afectado por la inflación de los últimos años? “, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 30.0% resulto tener una satisfacción alta, el 33.5% resulto tener una satisfacción media alta, el 28.5% media, asimismo, un 8.0% optaron por marca la opción baja con respecto a la pregunta.

Nuestros resultados se refieren exclusivamente al impacto de la inflación sobre el programa JUNTOS, mientras que la investigación desarrollada por Eslava Isla (2019), hace referencia a la calidad de servicio, atención, elementos tangibles y procesos, es decir, son resultados muy diferentes.

3.2.19. Bonificación del programa “JUNTOS”

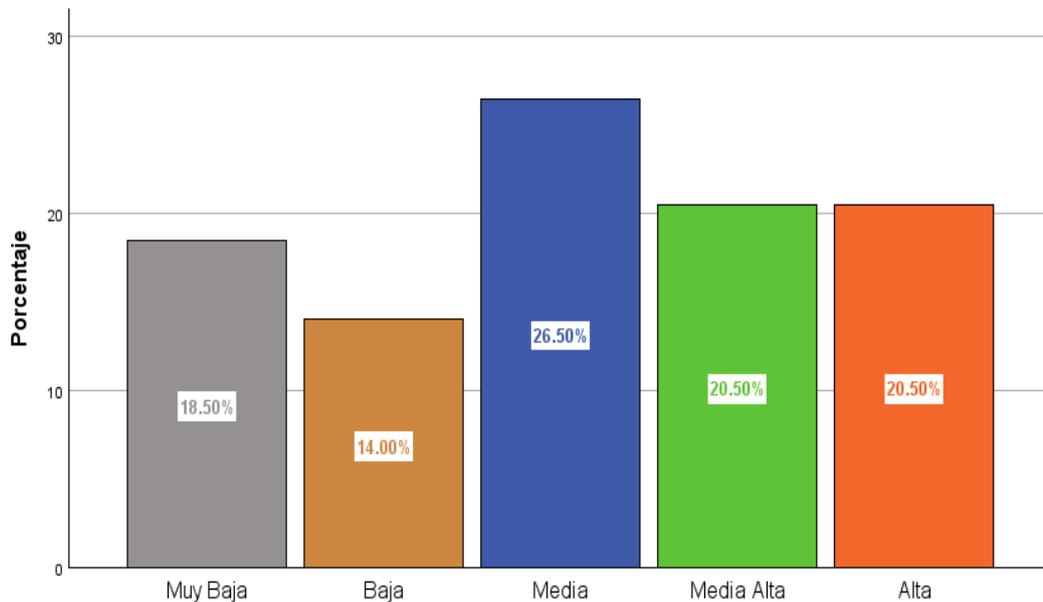
Tabla 19.

¿Cree usted que el programa “JUNTOS” ha disminuido su bonificación desde que está inscrito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	37	18.5	18.5	18.5
	Baja	28	14.0	14.0	32.5
	Media	53	26.5	26.5	59.0
	Media Alta	41	20.5	20.5	79.5
	Alta	41	20.5	20.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 23.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 19



En la tabla y gráfico N° 19 se presenta los resultados de la encuesta “¿Cree usted que el programa “JUNTOS” ha disminuido su bonificación desde que está inscrito? “. dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 20.5% resulto tener una satisfacción alta, el 20.5% resulto tener una satisfacción media alta, el 26.5% media, el 14.0% muy baja, asimismo, un 18.5% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Nuestros resultados hacen referencia a la disminución de la bonificación del programa juntos, lo que implica hallazgos parcialmente similares a los que nos presenta Cáceres (2013), en cuyo estudio se concluye que no obstante a la recuperación y el crecimiento económico de este país, existen aún familias que no están incluidas en estos programas sociales por lo que se recomienda implementar estrategias de inclusión social para evitar este tipo de exclusión social.

3.2.20. La contribución del programa “JUNTOS” en el desarrollo humano y el fortalecimiento de sus capacidades

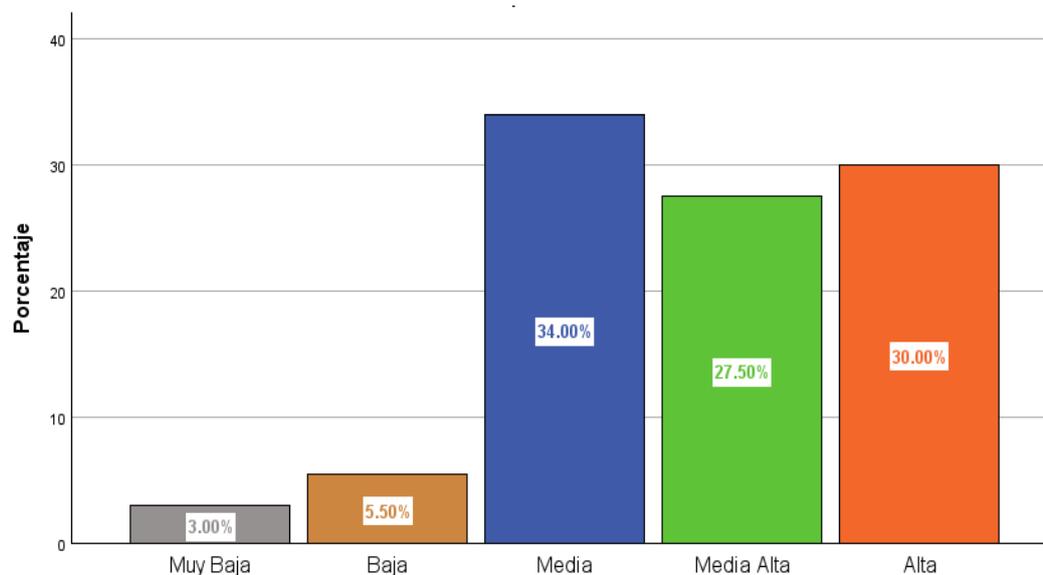
Tabla 20.

¿Considera usted que el programa “JUNTOS” contribuye con el desarrollo humano y el fortalecimiento de sus capacidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	6	3.0	3.0	3.0
	Baja	11	5.5	5.5	8.5
	Media	68	34.0	34.0	42.5
	Media Alta	55	27.5	27.5	70.0
	Alta	60	30.0	30.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Figura 24.

Gráfico de porcentajes de la pregunta 20



En la tabla y gráfico N° 20 se presenta los resultados de la encuesta “¿Considera usted que el programa “JUNTOS” contribuye con el desarrollo

humano y el fortalecimiento de sus capacidades? “, dirigida a los beneficiarios del programa JUNTOS. De las 200 familias beneficiarias, un 30.0% resulto tener una satisfacción alta, el 27.5% resulto tener una satisfacción media alta, el 34.0% media, el 5.5% muy baja, asimismo, un 3.0% optaron por marca la opción muy baja con respecto a la pregunta.

Nuestros resultados se refieren exclusivamente al programa JUNTOS y su contribución con el desarrollo humano y al fortalecimiento de capacidades en relación con sus beneficiarios. En tal sentido encontramos resultados muy similares a los indicados por Sosa (2021), en cuya investigación se menciona que el programa social JUNTOS tiene una influencia significativa en el ámbito educativo de poblaciones vulnerables.

3.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL

Precisar el tipo de relación que existe entre la percepción y el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022

Figura 25.

Percepción y satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022

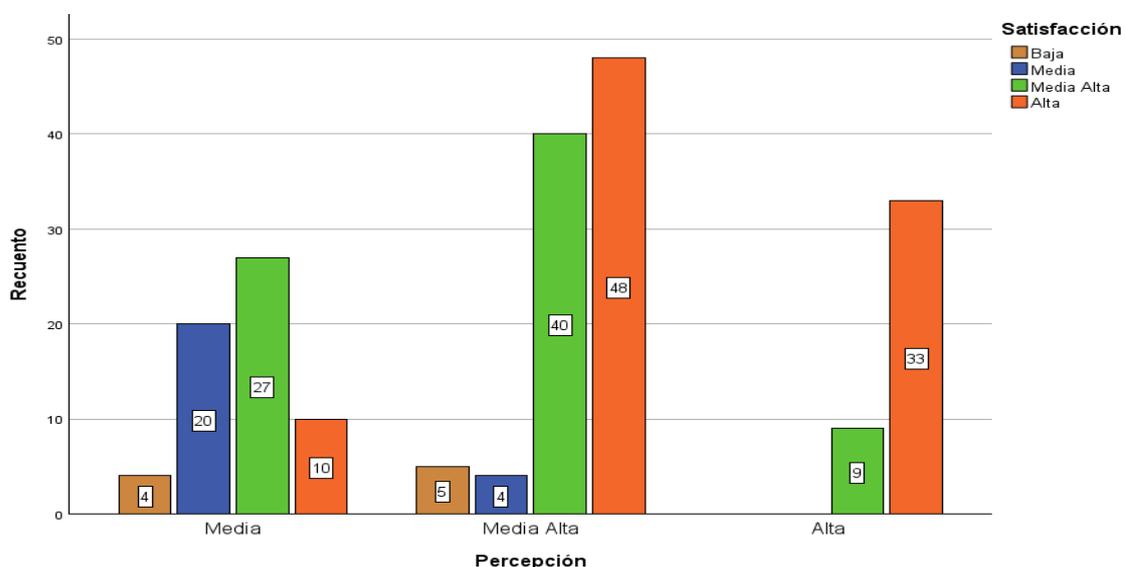


Tabla 21.

Percepción y satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022

		Satisfacción				Total
		Baja	Media	Media Alta	Alta	
Media	N	4	20	27	10	61
	%	6.6%	32.8%	44.3%	16.4%	100.0%
Percepción Media Alta	N	5	4	40	48	97
	%	5.2%	4.1%	41.2%	49.5%	100.0%
Alta	N	0	0	9	33	42
	%	0.0%	0.0%	21.4%	78.6%	100.0%
Total	N	9	24	76	91	200
	%	4.5%	12.0%	38.0%	45.5%	100.0%

Se observa en la tabla N°1 y figura N°1, se aprecia que 61 familia beneficiarias del programa JUNTOS tiene una percepción “Media” del programa, de los cuales el 6.6% tienen una satisfacción “Baja” del programa, el 32.8% tienen una satisfacción “Media Alta”, el 44.3% tienen una satisfacción “Media Alta” y el 16.4% tienen una satisfacción “Alta”. En tanto, un total de 97 familias encuestadas beneficiarias del programa tienen una percepción “Media Alta”, de los cuales el 5.2% tuvieron una satisfacción “Baja”, el 4.1% tuvieron una satisfacción “Media”, el 41.2% tuvieron como resultado una satisfacción “Media Alta” y el 49.5%. Por último, un total de 42 familias obtuvieron como resultados una a percepción “Alta”, de los cuales, el 21.4% tuvieron una satisfacción “Media” y el 78.6% tuvieron una satisfacción “Alta”.

Contrastación de la hipótesis general

Ha: Existe relación significativamente directa entre la percepción y el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS” en el distrito de Puno, 2022.

H0: Existe relación significativamente directa entre la percepción y el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS” en el distrito de Puno, 2022.

Tabla 22.

Correlación de las variables de percepción y satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022

Correlaciones			
	Coeficiente de correlación	1	.469**
Percepción	Sig. (bilateral)		<.001
Rho de Spearman	N	200	200
	Coeficiente de correlación	.469**	1
Satisfacción	Sig. (bilateral)	,001	
-	N	200	200

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

En el cuadro rho Spearman se puede apreciar que se obtuvo un valor de 0.469, lo que nos indica que tiene una correlación positiva moderada, y con el valor de $p=0.001$ nos indica que es menor al error estándar de 0.05, lo que nos afirma que rechazamos la hipótesis nula por lo cual aceptamos la hipótesis Ha: Existe relación significativamente directa entre la percepción y el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS” en el distrito de Puno, 2022.

Estos hallazgos son coherentes con investigaciones previas a nivel internacional, como el estudio de Rawlings y Rubio (2003), que también destacó la relación positiva entre los programas de transferencia condicionada y la acumulación del capital familiar. Además, respaldan la idea de que una percepción favorable de los programas sociales puede influir positivamente en la satisfacción de los beneficiarios, como el estudio de Valderrama (2016), respaldan nuestros hallazgos al indicar que JUNTOS tiene un

impacto positivo en el acceso a la salud y educación de los beneficiarios, lo que puede contribuir a una percepción y satisfacción positivas.

La relación positiva entre percepción y satisfacción subraya la importancia de una implementación efectiva y una comunicación adecuada de los programas sociales, ya que una percepción positiva puede llevar a una mayor satisfacción de las familias beneficiarias, estos resultados respaldan la idea de que la percepción y la satisfacción son factores clave en la efectividad y el éxito continuo de los programas sociales, como JUNTOS.

3.4. RESULTADOS PARA EL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO

Identificar la percepción de las beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022.

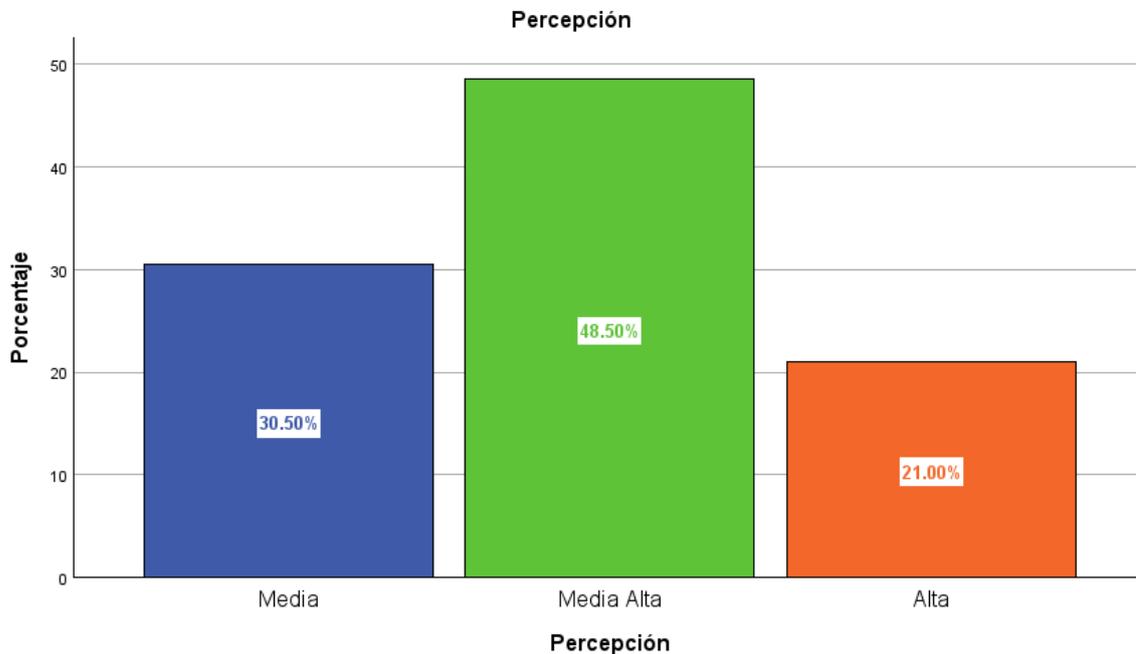
Tabla 23.

Percepción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Media	61	30.5	30.5	30.5
Media Alta	97	48.5	48.5	79
Alta	42	21	21	100
Total	200	100	100	

Figura 26.

Gráfico de la percepción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022



En la tabla 1 se presentan los resultados de la encuesta realizada las beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno. Se observa que un 30.5% de los encuestados marcaron la alternativa "Media" en preguntas relacionadas con "percepción de las beneficiarias del programa juntos en el distrito de Puno". Además, el 48.5% marcó "Media Alta" en preguntas relacionadas con el mismo tema, y el 21% marcó el ítem "Alta". Estos datos se pueden apreciar gráficamente en la figura 1.

Contrastación de la hipótesis específico 1

Ha: La percepción de las beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022, es positivo.

Ho: La percepción de las beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022, es negativo.

Tabla 24.

Resumen de la prueba Chi-cuadrado de una muestra de la hipótesis específico 1

Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra	
N total	200
Estadístico de prueba	23.410 ^a
Grado de libertad	2
Sig. asintótica (prueba bilateral)	<.001

a. Hay 0 casillas (0%) con valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 50.

Basándonos en los resultados del estadístico chi-cuadrado que toma el valor $X_c^2 = 23.410$ con 2 grados de libertad, con un nivel de significancia de 0.001. Dado que el valor de significancia de 0.001 es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se tiene pruebas para aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que H_a : El grado de percepción de las beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022, es positivo.

Estos hallazgos están en línea con investigaciones previas a nivel nacional, como el estudio de Valderrama (2016), que indicó que el programa JUNTOS tiene un impacto positivo en el acceso a la salud y la educación de los beneficiarios. En consonancia con estos resultados, nuestras conclusiones respaldan la hipótesis alterna, lo que sugiere que el programa ha sido percibido de manera favorable por parte de las familias beneficiarias. Además, Cáceres (2013), subrayó la importancia de una percepción favorable para garantizar la inclusión en programas sociales Este hallazgo es de relevancia significativa ya que una percepción positiva de los programas sociales suele estar relacionada con una mayor aceptación y compromiso por parte de los beneficiarios. Esta percepción favorable puede, a su vez, fortalecer la efectividad y la continuidad del programa, ya que las familias

beneficiarias están más dispuestas a participar activamente y a cumplir con las condiciones requeridas.

3.5. RESULTADOS PARA EL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

Identificar el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022.

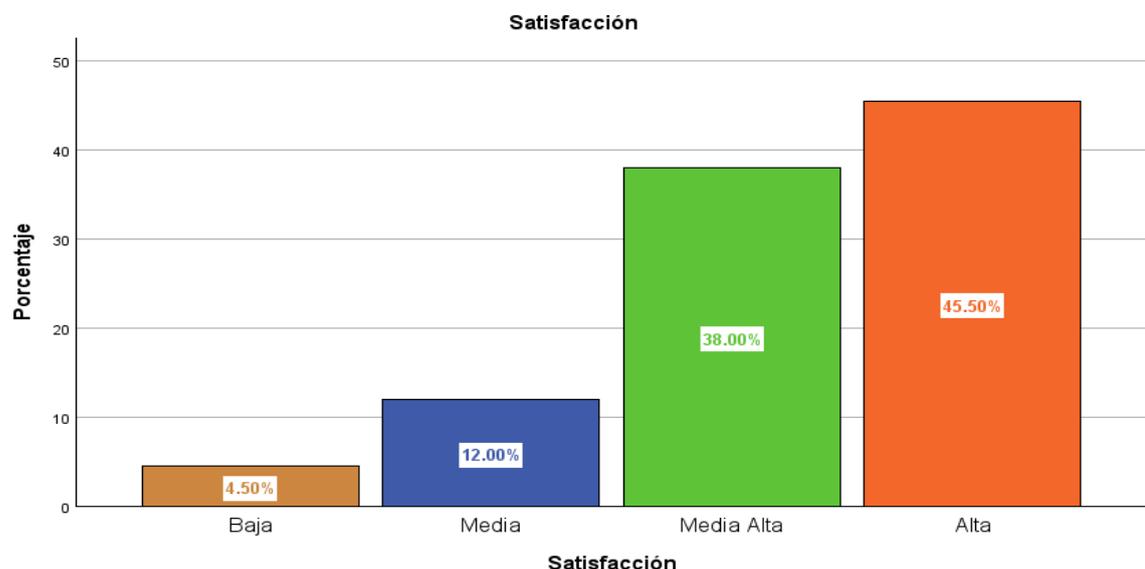
Tabla 25.

Grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa JUNTOS en el distrito de Puno, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	9	4.5	4.5	4.5
Media	24	12	12	16.5
Media Alta	76	38	38	54.5
Alta	91	45.5	45.5	100
Total	200	100	100	

Figura 27.

Gráfico de grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa JUNTOS en el distrito de Puno, 2022



En la tabla 1 se presentan los resultados de la encuesta realizada a empresas de repuestos automotrices. Se observa que un 4.5% de los encuestados marcó la alternativa "Baja" en preguntas relacionadas con "Satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS", mientras que el 12% marcó la opción "Media" en preguntas relacionadas al mismo tema. Además, el 38% de los encuestados seleccionó "Media Alta" y el 45.5% de los encuestados seleccionó la alternativa "Alta". Estos datos se pueden visualizar gráficamente en la figura 2.

En tanto, sumando el porcentaje de preguntas relacionada con la satisfacción de las familias beneficiarias del programa JUNTOS en el distrito de Puno del año 2022, de "Media Alta", y "Alta", se llega a un 83.5% del total de encuestados.

Contrastación de la hipótesis específico 2

Ha: El grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022, es alto.

Ho: El grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022, es bajo.

Tabla 26.

Resumen de la prueba Chi-cuadrado de una muestra de la hipótesis específico 2

Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra	
N total	200
Estadístico de prueba	94.280 ^a
Grado de libertad	3
Sig. asintótica (prueba bilateral)	<.001

a. Hay 0 casillas (0%) con valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 50.



Basándonos en los resultados del estadístico chi-cuadrado que toma el valor $X_c^2 = 94.280$ con 3 grados de libertad, con un nivel de significancia de 0.001. Dado que el valor de significancia de 0.001 es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se tiene pruebas para aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que H_a : El grado de satisfacción de las beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022, es alto. Estos resultados son consistentes con investigaciones previas a nivel local, como el estudio de Ramos (2022), que sugiere que el cumplimiento de las responsabilidades del programa JUNTOS tiene un impacto positivo en aspectos sociales. Además, Calderón y Guzmán (2022), han destacado que el programa JUNTOS contribuye significativamente a la satisfacción de los beneficiarios, lo que concuerda con nuestros hallazgos. Este alto grado de satisfacción subraya la efectividad del programa en la mejora de la calidad de vida de las beneficiarias y enfatiza la importancia de mantener altos estándares en la implementación y ejecución del programa para mantener niveles elevados de satisfacción.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe relación directa entre la percepción y el grado de satisfacción. De las familias beneficiarias del programa JUNTOS. En tanto, la tendencia observada, donde la mayoría de las familias presenta una percepción positiva hacia el programa, se correlaciona directamente con los niveles elevados de satisfacción reportados. Esto respalda la idea de que las familias que perciben los beneficios y la efectividad del programa tienen más probabilidades de sentirse satisfechas con los resultados obtenidos.

SEGUNDA: Según los resultados obtenidos alcanzados, se encontró que la mayoría de las familias beneficiarias del programa JUNTOS presentan una percepción positiva y un grado de satisfacción alto con respecto al programa JUNTOS. Lo que respaldan y sugiere que el programa ha alcanzado una buena imagen y satisfacción entre los beneficiarios del programa JUNTOS en el distrito de Puno.

TERCERA: La relación entre la percepción y la satisfacción resalta la importancia de la comunicación efectiva y la gestión del programa "JUNTOS". Una comunicación transparente que informe sobre los beneficios y objetivos del programa puede contribuir a una percepción más positiva y, por ende, a niveles más altos de satisfacción. Además, la gestión eficiente del programa es crucial para asegurar que las expectativas de las familias beneficiarias se cumplan de manera efectiva.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda que las autoridades responsables del programa "JUNTOS" en el distrito de Puno fortalezcan las estrategias de comunicación dirigidas a las familias beneficiarias. Una comunicación clara y constante sobre los beneficios, objetivos y procesos del programa puede contribuir significativamente a una percepción más positiva por parte de las familias beneficiarias. Esto, a su vez, puede aumentar la satisfacción y la confianza en el programa, mejorando la relación entre los beneficiarios y la administración.

Además, se sugiere la implementación de mecanismos de retroalimentación que permiten a las familias expresar sus opiniones y sospechas. Esto no solo facilitará una comprensión más completa de sus necesidades, sino que también requerirá información valiosa para ajustar y mejorar la implementación del programa en función de las voces de los beneficiarios.

SEGUNDA: Se recomienda realizar encuestas periódicas a las familias beneficiarias para evaluar continuamente su percepción y satisfacción con el programa "JUNTOS". Estas encuestas podrían ayudar a identificar áreas de mejora y posibles problemas a medida que surjan. La retroalimentación constante de los beneficiarios puede guiar la toma de decisiones y las estrategias de ajuste en la implementación del programa, asegurando que esté alineado con las necesidades cambiantes de las familias y garantizando un impacto positivo en su bienestar.



TERCERA: Se recomienda que el programa "JUNTOS" explore la posibilidad de ofrecer capacitaciones y talleres para empoderar económicamente a las familias. Estos programas podrían abordar temas como la generación de ingresos, la administración financiera y el emprendimiento. Al mejorar la situación económica de las familias, es posible aumentar su percepción positiva y nivel de satisfacción con el programa.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, D. & Macera, D. (2011). Una mirada a los programas sociales. *GRADE, Gripode Analisis Para El Desarrollo*, 21–24. <https://www.grade.org.pe/novedades/una-mirada-a-los-programas-sociales/>
- Alvarado, N. & Nonato, M. (2018). Programa Social Juntos y la calidad de vida en las beneficiarias de la comunidad campesina de Lluychocolpan distrito de Llumpa Provincia Marizcal Luzuriaga – Áncash en el Año 2018. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*.
http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5307/ALVARADO_y_NONATO.pdf?sequence=1
- Apaza, M. (2017). Factores culturales y su influencia en la participación de los servicios de salud de las beneficiarias del Programa Juntos del distrito Cuturapi - Yunguyo [Universidad Nacional del Altiplano]. En *Repositorio Institucional UNA-Puno*.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15880/Apaza_Quispe_Mariluz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bamberger, B. (2014). Efectos de la inclusión financiera para los programas sociales en el Perú durante el año 2007- 2012 [Universidad San Martín de Porres]. En *Repositorio Académico USNP* (Vols. 1–198).
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/18725BB8EE53C8360525784E006C6812/\\$FILE/programas-sociales_1222469649%5B1%5D.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/18725BB8EE53C8360525784E006C6812/$FILE/programas-sociales_1222469649%5B1%5D.pdf)
- Cabrera, J. M. F. (2014). El estado de bienestar en el marco del sistema capitalista. ¿Tiene futuro o es inviable en el sistema globalizado actual. *Suma de Negocios*, 5(10), 49–58. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70009-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70009-6)



- Cáceres, A. (2013). *Acceso a los programas sociales de transferencias de ingresos de protección a la infancia por parte de los hogares jóvenes con hijos: un estudio comparativo de los hogares con vulnerabilidad social de la Argentina* [Universidad Torcuato Di Tella].
<https://repositorio.utdt.edu/handle/20.500.13098/2153>
- Calderón, K. & Gúzman, H. (2022). *Influencia del Programa “JUNTOS” en el nivel de satisfacción de los beneficiarios, en la capital del distrito de Salas, provincia de Lambayeque, 2019* [Universidad Nacional Pedro Ruiz Castillo].
[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/11064/Calderón_la Madrid_Katherin_Danitza y Guzmán_Gonzales_Hubert_Hildemaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/11064/Calderón_la_Madrid_Katherin_Danitza_y_Guzmán_Gonzales_Hubert_Hildemaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, R. (1998). Retos del desarrollo social en México. *Revista trabajo social*, 21, 4–13.
- Ceccini, S. & Madariaga, A. (2015). Programas de transferencias condicionadas: Balance de la experiencia reciente en América Latina y el Caribe. En *The effects of brief mindfulness intervention on acute pain experience: An examination of individual difference* (Vol. 1).
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/27854/S2011032_es.pdf
- Checa, F. (1995). Reflexiones antropológicas para entender la pobreza y las desigualdades humanas. *Gazeta de Antropología*.
<https://doi.org/10.30827/digibug.13616>



- Cimadamore, A., Lizárraga, F., Amarante, V., Escoffier, N., Arauco, C., López-ruiz, M., Abramovich, A. L., Moscovich, L., Guevara, P. E., Alegre, J. B., Cobos, N., Vasquez, G. C., Aramayo, D. G., Laserna, A., Medwid, B. & Honorato, F. F. (2008). *La economía política de la pobreza*.
<https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/clacso-crop/20100616031536/economia.pdf>
- Contraloría General de la República. (2018). *Programas Sociales en el Perú*. 1–198.
- Cordera, C. R. & Cabrera, C. J. (2005). *Superación de la pobreza y universalización de la política*.
<https://books.google.com.mx/books?id=cTMuvs6cZW0C&printsec=frontcover&dq=rolando+cordera&hl=es&sa=X&ei=93EuUcGzA4KK2wXx6IHICg&ved=0CEUQ6AEwBA#v=onepage&q&f=false>
- Correa, N., Roopnaraine, T. & Margolies, A. (2018). Conditional Cash Transfer Program Implementation and Effects in Peruvian Indigenous Contexts. En J. P. Olivier de Sardan & E. Piccoli (Eds.), *Cash Transfers in Context: An Anthropological Perspective* (pp. 160–183). Berghahn Books.
<https://doi.org/10.2307/j.ctvw04jbv.2>
- Dadze, A. A. (2017). *An Analysis of Clifford Geertz's The Interpretation of Cultures*. Macat Library. <https://doi.org/10.4324/9781912128310>
- De Oña, J. (2009). *Evaluación de un programa educacional social con jóvenes en situación de riesgo* [Universidad de Málaga].
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=21973>



- Eslava, I. J. N. (2019). *Percepción de la calidad de servicio en programas sociales en agencia del banco de La Nación de Tingo María y Huánuco*. Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Espinoza, E. (2020). *Percepción de calidad servicio y satisfacción laboral del personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2020* [Universidad Cesár Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56082/Espinoza_C E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galindo, L. B. (2011). El desarrollo social: Sus orígenes y definición conceptual. *Revista de investigacion e intervencion social*, 6–10. <https://doi.org/10.36794>
- Galva, M. (2014). *¿Qué es calidad de vida?* <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa2/article/view/1120>
- Gómez, J. A. (2006). Sí mismo e identidad social. En A. Gómez Jiménez, E. Gaviria, & I. Fernández Sedano (Eds.), *Psicología Social* (pp. 231–295).
- Guabloque, J. & Sanchez, A. (2014). *¿Qué sabemos sobre los programas de transferencias condicionadas? - Lecciones de la experiencia*.
- Hernández, F. (2016). *Teoría de la percepción*. <https://core.ac.uk/download/pdf/129486119.pdf>
- Hidalgo, I. (2013). *Influencia del programa nacional de apoyo directo a los más pobres “ Juntos ” en la disminución de la pobreza , en su ámbito de intervención , periodo 2005-2009*. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/1/2>



- Lavado, P. (2007). Desigualdad en los programas sociales en el Perú. En *Consortio de Investigación Económico y Social*.
<http://eureka.cies.org.pe/sites/default/files/files/diagnosticoypropuesta/archivos/dyp-34.pdf>
- Martínez, B. (2015). Planteamientos sobre la pobreza: Una aproximación conceptual. *Apuntes del Cenes*, 34(60), 15–40.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-30532015000200002&lang=pt%0Ahttp://www.scielo.org.co/pdf/cenes/v34n60/v34n60a02.pdf
- Meza, G. (2012). Estudio de evaluación: Efecto del programa JUNTOS en la economía local de las zonas rurales a cinco años de intervención en las regiones Apurímac, Ayacucho, Huancavelica y Huánuco. *International Health group*, 88.
<https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Efectos-del-Programa-Juntos-en-la-economia-local-de-las-zonas-rurales.pdf>
- Mondal, P. (2014). *Top 5 Theories of Social Change – Explained*. Your Article Library.
<https://www.yourarticlelibrary.com/sociology/top-5-theories-of-social-change-explained/35124>
- Monje, J. A. (2019). *Teoría del cambio en contextos complejos: 40 lecciones para la gestión de proyectos ágiles* (Número 9).
- Montenegro, A. & Meléndez, M. (2014). *Equidad y movilidad social. Diagnósticos y propuestas para la transformación de la sociedad colombiana*.
https://economia.uniandes.edu.co/components/com_booklibrary/ebooks/Equidad_y_movilidad_social



- Omahea, C. (2019). Programas sociales distrito de Paucartambo. *Repositorio Institucional UNSAAC*.
- Ortner, S. B. (2006). *Anthropology and Social Theory: Culture, Power, and the Acting Subject*. Duke University Press, 200.
- Paul, A. (2015). *Satisfacción* (ResearchGate (ed.)). [Department of Urban and Regional Planning School of Environmental Planning - The federal Polytechnic]
- Perova, E. & Renos, V. (2009). *Programa Juntos - Antecedentes, avances y resultados de evaluación*. 1–20.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/SINTESIS_PROGRAMA_JUNTOS_MAR30.pdf
- Perova, E. & Vakis, R. (2010). El impacto y potencial del programa Juntos en Perú. *Banco mundial*, 12(13), 62.
<https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/3974>
- Programa Directo de Apoyo. (2019). *Programa Juntos*.
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/27854/S2011032_es.pdf
- Programa juntos. (2016). *Matriz lógica del Programa JUNTOS objetivos indicadores medio de verificación supuestos importantes objetivos actividades indicadores medio de verificación supuestos importantes*.
- Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres. (2019). *Memoria institucional*.
- Quispe, K. (2021). *Influencia del programa juntos en los efectos de la calidad de vida de la población del distrito de Acora-Centro Poblado de Amparani 2019*



[Universidad Nacional del Altiplano]. En *Repositorio Institucional UNA-Puno*.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16478/Quispe_Velasquez_Kemely_Fiorela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, E. (2022). Impacto Social Del Programa Nacional De Apoyo Directo A Los Mas Pobres-Juntos En El Distrito De Palca-Lampa-Puno 2019 [Universidad Nacional del Altiplano]. En *Repositorio Universidad Nacional del Altiplano* (Número Anexo 1).
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4784/S0102117_es.pdf?sequence=1#:~:text=El m\u00e9todo \u201cdirecto\u201c m\u00e1s conocido,la caracterizaci\u00f3n de la pobreza.

Ramos, Z. & Apaza, C. (2020). Satisfacci\u00f3n de los beneficiarios del programa articulado nutricional en el Centro de Salud San Antonio de Moquegua , 2015. *Revista de Investigaci\u00f3n Cient\u00edfica*, 2, 81–84.
<http://unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/113>

Rawlings, L. B. & Rubio, G. M. (2003). *Evaluaci\u00f3n del impacto de los programas de transferencias condicionadas en efectivo*. <http://www.oda-alc.org/documentos/1340861380.pdf>

Sagbay, M. del C., Bermeo, K. V. & Ochoa, J. D. (2021). Determinaci\u00f3n del nivel de satisfacci\u00f3n de los consumidores en los supermercados del Cant\u00f3n S\u00edgsig. *Cienciamatria*, 7(12), 277–309. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.430>

Saver, F. (2013). *Evaluaci\u00f3n de la condicionalidad de transferencias monetarias sobre asistencia escolar* [Pontificia Universidad Cat\u00f3lica de Chile].
<https://repositorio.uc.cl/handle/11534/14997>



- Serna, D. (2021). *Tema : Percepción* [Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo].
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/19771/percepcion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sosa, L. (2021). Percepción de los padres de familias sobre Programa Social Juntos en el desarrollo educativo de sus hijos en el distrito de Paucarcolla. En *Repositorio Institucional* UNA-Puno.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttp://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/16301/Sosa_Choque_Ludwin_David.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uribe, C. (2004). Desarrollo social y bienestar. *Universitas Humanística*, 31(58), 11–25.
<https://www.redalyc.org/pdf/791/79105802.pdf>
- Valderrama, C. (2016). *Impacto del Programa Juntos en el acceso a la salud y educación de los usuarios del Distrito de Andoas*.
- Valencia, W. A. (2011). INVERSIÓN SOCIAL: Enfoque para clasificar los proyectos. *Industrial Data*, 14(1), 9–14.
<http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=81622582002>
- Verdera, F. (2016). La pobreza en el Perú un análisis de sus causas y de las políticas para enfrentarla. En *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Número August). <https://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/549>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General ¿Qué relación existe entre la percepción y el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022?	Objetivo General Precisar el tipo de relación que existe entre la percepción y el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022	Hipótesis General Existe relación significativamente directa entre la percepción y el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022	Percepción	Conocimiento y Comprensión del Programa. Acceso a Servicios.	Nivel de conocimiento Facilidad de acceso a los servicios	Tipo de investigación El estudio es de tipo básico, con alcance explicativo Diseño de investigación Corresponde al no experimental, descriptivo-correlacional y de corte transversal Enfoque de la investigación El enfoque del estudio es mixto
Problemas Específicos ¿Cuál es la percepción que tienen los beneficiarios sobre el programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022? ¿Cuál es el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022?	Objetivos Específicos Determinar la percepción de los beneficiarios del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022 Identificar el grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022	Hipótesis Específicas La percepción de los beneficiarios del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022, es positivo El grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social JUNTOS en el distrito de Puno, 2022, es alto.	Grado de satisfacción	Empoderamiento. Comunicación y Atención Impacto en la Pobreza	Nivel de cumplimiento Calidad de vida Comunicación asertiva	Población, muestra y muestreo Población La población estará conformada por 200 beneficiarios del programa JUNTOS de la ciudad de Puno. Muestra La muestra será de 200 encuestadas y 10 entrevistadas beneficiarias del programa Juntos. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Las técnicas son la encuesta y la entrevista y como instrumentos se utilizaron un cuestionario estructurado y la guía de entrevista. Métodos de análisis e interpretación de datos Para el procesamiento y análisis de la información se utilizarán los principios de la estadística descriptiva e inferencial con tablas y gráficos estadísticos, además del paquete estadístico SPSS versión 25 y Microsoft Excel del paquete de Office 365.



Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Percepción.	Hace referencia a la forma en que las familias que participan en este programa social interpretan y experimentan los servicios, beneficios y condiciones proporcionadas por el programa. Esta percepción engloba sus opiniones, creencias, evaluaciones y emociones respecto a cómo el programa impacta en sus vidas, su bienestar económico, su acceso a servicios esenciales como salud y educación,	Conjunto de procesos dirigidos a determinar el acceso a los servicios, la mejora de la calidad de vida, el cumplimiento con las obligaciones del estado para el bienestar de los ciudadanos	Conocimiento y Comprensión del Programa. Acceso a Servicios. Cumplimiento de Obligaciones. Mejora en Condiciones de Vida. Empoderamiento. Comunicación y Atención	Nivel de conocimiento Facilidad de acceso a los servicios Nivel de cumplimiento Calidad de vida	Muy Baja Baja Media Alta Muy Alta
Grado de satisfacción.	Concierno al nivel de aprobación y cumplimiento percibido por parte de las familias participantes en relación con los servicios, asistencia económica y oportunidades brindadas por el programa social. Esta satisfacción implica evaluar si las considerando que el programa está cumpliendo con sus objetivos, si están experimentando mejoras en su calidad de vida familias, si se sienten respaldadas en términos de acceso a servicios de salud y educación	El grado de satisfacción se midió mediante una escala de evaluación que consta de preguntas cerradas relacionadas con la experiencia y percepción de los beneficiarios del Programa JUNTOS en la Provincia de Puno.	Impacto en la Pobreza:	Comunicación asertiva	



Anexo 2. Cuestionario: Percepción del grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social “Juntos”, en el distrito de Puno, 2022

Buenos días, el presente cuestionario es anónimo y la información que se obtenga es de carácter reservado y confidencias. Le solicitamos que sea sincero en sus respuestas.

Edad: _____ Estado Civil: _____

Ocupación: _____ Ingreso Promedio Mensual: _____

Puntuación:

Muy baja = 1 Baja = 2 Media = 3 Media Alta = 4 Alta = 5

SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Los procesos realizados en el programa “JUNTOS”, responden a sus requerimientos.					
2. Los procesos ejecutados en el programa “JUNTOS” corresponden a sus expectativas.					
3. Los trabajadores del programa “JUNTOS”, le orientan y explica de forma correcta y adecuada sobre sus inquietudes					
4. En el programa “JUNTOS”, le atienden de manera rápida y oportuna					
5. En el programa “JUNTOS” le atienden respetando la programación					
6. Los trabajadores del programa “JUNTOS” le atienden de manera amable y cortés					
7. En términos generales, ¿Se siente satisfecho con la atención recibida en el programa “JUNTOS”?					
8. Considera usted que la población se siente satisfecha con					



los servicios de programa "JUNTOS"					
9. ¿Cree usted que el programa "JUNTOS" contribuye con la disminución de la pobreza?					
10. El programa "JUNTOS" beneficia a los ciudadanos que se encuentra en situación de pobreza					
11. ¿Cree usted que el programa "JUNTOS" prioriza la atención en poblaciones vulnerables					
12. ¿Considera usted que el programa "JUNTOS" alcanza a las personas que realmente lo necesitan?					
13. ¿Cree que el programa "JUNTOS" plantea soluciones innovadoras para mejorar la calidad de vida de las poblaciones que se encuentran en situación de pobreza?					
14. ¿Considera usted que en su localidad existe un gran número de afiliados al programa "JUNTOS"?					
15. ¿Cree usted que el programa "JUNTOS" desarrolla recursos humanos en las familias de extrema pobreza?					
16. ¿Considera usted que el programa "JUNTOS" mejora la calidad de su familia?					
17. ¿Cree usted que se debe subir el monto de pensión del programa "JUNTOS"?					
18. ¿Considera usted que el programa "JUNTOS" ha sido afectado por la inflación de los últimos años?					
19. ¿Cree usted que el programa "JUNTOS" ha disminuido su bonificación desde que está inscrito?					
20. ¿Considera usted que el programa "JUNTOS" contribuye con el desarrollo humano y el fortalecimiento de sus capacidades?					



Anexo 3. Guía de entrevista

Dirigido a los beneficiarios del Programa JUNTOS

1. ¿Qué beneficios te brinda el Programa JUNTOS?
2. ¿Cuáles crees que son los mayores aportes que el Programa JUNTOS realiza con su familia?
3. ¿Actualmente cómo se desempeña su familia con el apoyo del Programa Juntos?
4. En el aspecto económico, ¿Qué ventajas o desventajas tienes con el apoyo del Programa JUNTOS?
5. ¿A mejorado su calidad de vida desde la intervención del Programa JUNTOS? SI/NO
¿Por qué?
6. ¿Qué cambios positivos o negativos generaron en su familia con la intervención del Programa JUNTOS?
7. ¿En su familia presentan una cultura del ahorro con el aporte económico del Programa JUNTOS?
8. ¿En qué decide utilizar el dinero que el Programa le designa?
9. ¿Recibes apoyo de instituciones públicas aparte del Programa JUNTOS? Si, ¿De cuáles y por qué? / No, ¿Por qué cree que no recibe apoyo?
10. ¿Recibes apoyo de instituciones privadas? Si, ¿De cuáles y por qué? / No, ¿Por qué cree que no recibe apoyo?

Anexo 4. Evidencia fotográfica

Figura 28.

Entrevista realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS



Figura 29.

Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS



Figura 30.

Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS



Figura 31.

Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS



Figura 32.

Entrevista realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS



Figura 33.

Entrevista realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS



Figura 34.

Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS



Figura 35.

Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS



Figura 36.

Entrevista realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS



Figura 37.

Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS

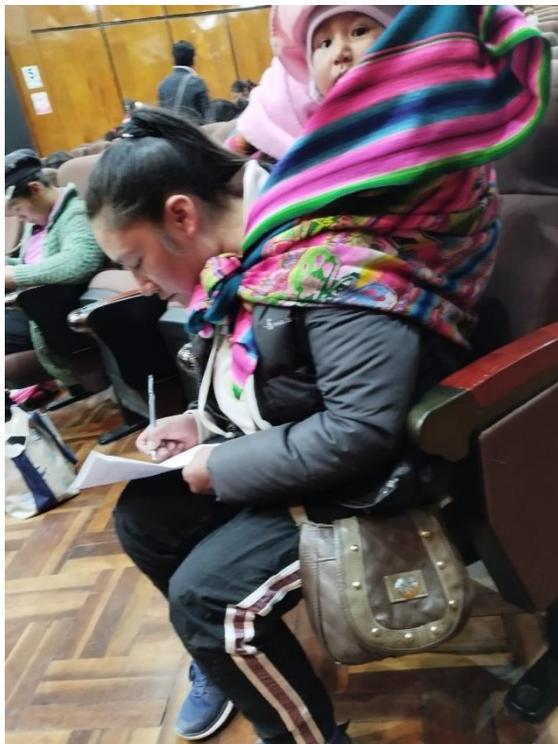


Figura 38.

Momento en que el expositor instruye a los beneficiarios del Programa JUNTOS



Figura 39.

Presentación de los beneficiarios del Programa JUNTOS



Figura 40.

Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS



Figura 41.

Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS



Figura 42.

Entrevista realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS



Figura 43.

Entrevista realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS



Figura 44.

Encuesta realizada a los beneficiarios del Programa JUNTOS





DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Juan Carlos Parides Pinto
identificado con DNI 73831422 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Antropología

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
" Percepción y grado de satisfacción de las
Familias beneficiarias del Programa social
Juntos, en el Distrito de Puno, 2022 "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 28 de Noviembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Juan Carlos Paredes Pinto identificado con DNI 73831422 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Antropología
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ Percepción y grado de satisfacción de las Familias beneficiarias del Programa social Juntos, en el Distrito de Puno, 2022 ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 28 de Noviembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Cristhian Andy Ramos Vilca
identificado con DNI 76028396 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Antropología

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
" Percepción y grado de satisfacción de las familias
beneficiarias del programa social juntos, en el distrito
de Puno, 2022 "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 28 de Noviembre del 20 23


FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Cristhian Andy Ramos Vilca
identificado con DNI 76028396 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Antropología

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ Percepción y grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social Junto, en el distrito de Puno, 2022. ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 28 de Noviembre del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella