



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



## **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA JUNTOS EN EL DISTRITO DE POMATA, 2024.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

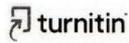
**DANITZA QUISPE QUISPE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



# Danitza Quispe Quispe

## SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA JUNTOS EN EL DISTRITO DE POMATA, 2024.pd

 Universidad Nacional del Altiplano

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::8254:416873823

Fecha de entrega

17 dic 2024, 8:10 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

17 dic 2024, 8:16 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA JUNTOS EN EL DISTRITO D....pdf

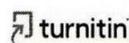
Tamaño de archivo

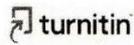
3.1 MB

83 Páginas

24,200 Palabras

100,728 Caracteres





## 16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

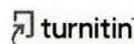
Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

M.Sc. Juana Victoria Bustinza Vargas  
DOCENTE DE LA FTS - UNA - PUNO  
CTS. 8799



Dra. Martha Rosario Palomino Coila  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL - UNA PUNO





## DEDICATORIA

*Esta dedicado a Dios Padre Celestial, quien me protege y guía en mi camino profesional y personal.*

*A mis amados padres Elmer y Ayde por ser el pilar fundamental de toda mi vida que siempre me han brindado su apoyo incondicional, amor y confianza.*

*A mi querida hermanita Yhandy Yharitza que siempre me acompañó en todo momento de vida y me motiva a destacar como una mejor profesional.*

*A mis apreciados abuelos Emilio y Elena por sus enseñanzas y su apoyo que me impulsaron a seguir adelante y por cada gesto de cariño.*

***Danitza Quispe Quispe***



## AGRADECIMIENTOS

*A la Universidad Nacional del Altiplano, por haberme impartido conocimiento en este período de formación profesional.*

*A la escuela Profesional de Trabajo Social por darme las herramientas para llegar a ser una gran profesional.*

*Mi gratitud especial a mi asesora, Dra. Juana Victoria Bustinza Vargas, por sus enseñanzas y por inculcarme métodos coherentes en la investigación científica que posibilitaron enormes mejoras en este trabajo. Finalmente, a mis jurados, Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte, M.Sc. Lourdes Lacuta Sapacayo, Dra. Daisy Choque Huacasi, por sus comentarios y sugerencias al presente trabajo.*

***Danitza Quispe Quispe***



# ÍNDICE DE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE DE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	
<b>ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>12</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>18</b>
1.2.1. Problema general .....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
<b>1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>18</b>
1.3.1. Hipótesis general .....	18
1.3.2. Hipótesis específicas.....	18
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>19</b>
<b>1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>20</b>
1.5.1. Objetivo general .....	20
1.5.2. Objetivos específicos .....	21

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA



<b>2.1</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>22</b>
2.1.1.	A nivel internacional .....	22
2.1.2.	A nivel nacional.....	24
2.1.3.	A nivel local .....	27
<b>2.2</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>28</b>
2.2.1.	A nivel de la variable: Satisfacción de los usuarios .....	28
2.2.2.	Modelo de Donabedian.....	28
2.2.3.	Satisfacción del usuario .....	30
2.2.4.	Importancia de la satisfacción de los usuarios.....	30
2.2.5.	Dimensiones de la satisfacción de los usuarios .....	31
2.2.6.	A nivel de la variable: Calidad de servicio.....	33
2.2.7.	Teoría de la calidad total de Deming.....	33
2.2.8.	Modelo SERVQUAL .....	34
2.2.9.	Calidad de servicio .....	35
2.2.10.	Dimensiones de la calidad de servicio .....	35
2.2.11.	Programa Juntos .....	38
<b>2.3</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>39</b>
2.3.1.	Calidad.....	39
2.3.2.	Servicio.....	39
2.3.3.	Satisfacción.....	39
2.3.4.	Usuario .....	39
2.3.5.	Eficiencia .....	40

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1.</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>41</b>
-------------	---	-----------



<b>3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO.....</b>	<b>41</b>
3.2.1. Tipo de investigación .....	41
3.2.2. Alcance de la investigación .....	41
3.2.3. Método de investigación.....	42
3.2.4. Diseño de investigación.....	42
<b>3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS .....</b>	<b>42</b>
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>43</b>
<b>3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO.....</b>	<b>44</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. RESULTADOS.....</b>	<b>47</b>
4.1.1. Satisfacción de los usuarios y calidad de servicio del Programa Juntos. ..	47
4.1.2. Calidad humana y calidad de servicio del Programa Juntos .....	49
4.1.3. Capacidad técnico-científico y calidad de servicio del Programa Juntos..	52
4.1.4. Entorno y calidad de servicio del Programa Juntos.....	54
<b>4.2. DISCUSIÓN.....</b>	<b>57</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>61</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>62</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>68</b>

**ÁREA:** Desarrollo Humano y Calidad de Vida

**TEMA:** Satisfacción de los Usuarios y Calidad de Servicio

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 27 de diciembre del 2024



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Baremo de primera variable.....	45
<b>Tabla 2</b> Baremo de la segunda variable .....	45
<b>Tabla 3</b> Satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.....	47
<b>Tabla 4</b> Correlación entre calidad de servicio - satisfacción de los usuarios.....	48
<b>Tabla 5</b> Calidad humana y calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.....	50
<b>Tabla 6</b> Correlación entre calidad de servicio – calidad humana .....	51
<b>Tabla 7</b> Capacidad técnico – científico y calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.....	52
<b>Tabla 8</b> Correlación entre calidad de servicio – capacidad técnica – científico .....	53
<b>Tabla 9</b> Entorno y calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.....	54
<b>Tabla 10</b> Correlación entre calidad de servicio – entorno .....	55
<b>Tabla 11</b> Prueba de kolmogorov - Smirnov .....	57



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>ANEXO 1</b> Matriz de consistencia .....	68
<b>ANEXO 2</b> Operacionalización de variables .....	70
<b>ANEXO 3</b> Instrumento para la recolección de datos .....	72
<b>ANEXO 4</b> Validación de instrumentos .....	75
<b>ANEXO 5</b> Vaciado de datos.....	78
<b>ANEXO 6</b> Evidencias fotográficas.....	80
<b>ANEXO 7</b> Declaración jurada de autenticidad de tesis.....	82
<b>ANEXO 8</b> Autorización para el depósito de tesis en Repositorio Institucional.....	83



## ACRÓNIMOS

MAS:	Muestreo Aleatorio Simple
MINSA:	Ministerio de Salud
MIDIS:	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
RAE:	Real Academia Española



## RESUMEN

La investigación denominada “Satisfacción de los usuarios y calidad de servicio del programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024. La metodología se basó en un estudio de tipo básico teórico, con un diseño no experimental, transaccional, utilizando el método hipotético-deductivo. La población estuvo compuesta por 513 usuarias del Programa Juntos, mientras que la muestra se seleccionó mediante un muestreo aleatorio simple, obteniendo un total de 221 participantes. La técnica de investigación fue la encuesta, respecto al instrumento se empleó un cuestionario con escala Likert de 14 enunciados y el modelo SERVQUAL, para el análisis estadístico de los resultados se utilizó el paquete SPSS versión 25 y para medir la correlación se empleó el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados muestran que, entre los usuarios que están satisfechos con el servicio, el 65.2% considera que la calidad del servicio es buena, mientras que el 6.8% la califica como excelente. En contraste, solo el 0.45% de los usuarios que están insatisfechos evalúan la calidad del servicio como mala. Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman de 0.474 establece una relación positiva y moderada entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio. Se concluye determinando una relación positiva y significativa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio ofrecido por el Programa Juntos, evidenciando un alto porcentaje de usuarios que califican la calidad del servicio como satisfactoria.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, Programa Juntos, Satisfacción.



## ABSTRACT

The research entitled "User satisfaction and service quality of the Juntos program in the Pomata district, 2024" aimed to determine the relationship between user satisfaction and the quality of service of the Juntos Program in the Pomata district, 2024. The methodology was based on a basic theoretical study, with a non-experimental, transactional design, using the hypothetical-deductive method. The population consisted of 513 users of the Juntos Program, while the sample was selected by simple random sampling, obtaining a total of 221 participants. The research technique was the survey, regarding the instrument a questionnaire with a 14-statement Likert scale and the SERVQUAL model were used, for the statistical analysis of the results the SPSS version 25 package was used and to measure the correlation Spearman's Rho coefficient was used. The results show that, among users who are satisfied with the service, 65.2% consider the quality of the service to be good, while 6.8% rate it as excellent. In contrast, only 0.45% of users who are dissatisfied evaluate the quality of the service as poor. Likewise, the Spearman Rho coefficient of 0.474 establishes a positive and moderate relationship between user satisfaction and service quality. It is concluded by determining a positive and significant relationship between user satisfaction and the quality of the service offered by the Juntos Program, evidencing a high percentage of users who rate the quality of the service as satisfactory.

**Keywords:** Quality of service, Juntos program, satisfaction.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio son factores clave en la evaluación de cualquier programa social, ya que reflejan el impacto real que estos tienen sobre las poblaciones beneficiarias. En el caso del Programa Juntos, implementado por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), su principal objetivo es mejorar las condiciones de vida de las familias en situación de pobreza extrema, a través de transferencias monetarias condicionadas. Este programa busca fortalecer el acceso a servicios esenciales como la salud y la educación, promoviendo así el bienestar de las familias más vulnerables.

El programa Juntos tiene como propósito fundamental reducir las brechas sociales y económicas, abordando las desigualdades estructurales que afectan a las familias beneficiarias. Sin embargo, para garantizar el éxito del programa, es esencial medir tanto la calidad del servicio ofrecido como el nivel de satisfacción de los usuarios, ya que estos aspectos permiten identificar áreas de mejora, optimizar la gestión de recursos y garantizar que las intervenciones generen cambios significativos y sostenibles en el bienestar de las familias atendidas.

Este estudio sobre la satisfacción de los usuarios y calidad del servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024, estuvo orientado a determinar la relación de la satisfacción en la calidad de servicio de dicha institución. Es por ello que es importante desarrollar este estudio.

En tal sentido, el estudio se organiza en cinco capítulos, estructurados de la siguiente manera:



El Capítulo I se centra en el problema de la investigación, abordando las preguntas que buscan esclarecer sus causas y efectos, así como las variables, los objetivos y la justificación del estudio.

En el Capítulo II se desarrollan los antecedentes de la investigación, relacionados con investigaciones previas sobre el tema.

El Capítulo III se describe la metodología, las técnicas empleadas para la recopilación de datos y menciona los recursos utilizados.

El Capítulo IV se dedica al análisis e interpretación de los resultados, utilizando tablas estadísticas para obtener información confiable que permita probar la hipótesis.

Finalmente, el Capítulo V contiene las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos correspondientes.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En los últimos años, los programas sociales de transferencias monetarias condicionadas han demostrado ser herramientas clave en la lucha contra la pobreza y la desigualdad. A nivel mundial, iniciativas como Bolsa Familia en Brasil y Prospera en México han buscado no solo reducir la pobreza, sino también promover el acceso equitativo a servicios esenciales como salud y educación. Sin embargo, la eficacia de estos programas está condicionada no solo por sus resultados económicos, sino también por la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción de sus beneficiarios. Estudios como el de la International Initiative for Impact Evaluation. destacan que mientras que en algunos países estos programas generan altos niveles de aceptación, en otros enfrentan críticas por problemas de acceso, equidad y percepción de los usuarios.

A nivel nacional, el programa social Juntos ha desempeñado un papel central en



la mejora de las condiciones de vida de las familias en situación de pobreza y pobreza extrema. Este programa, se centra en garantizar el acceso a servicios fundamentales como identidad, salud y educación, especialmente durante los primeros años de vida de los niños y adolescentes. Su enfoque combina transferencias monetarias condicionadas con estrategias de acompañamiento familiar y gestión territorial. Según Calderón y Guzmán (2022), el programa Juntos ha mostrado impactos positivos en indicadores como nutrición infantil y asistencia escolar. No obstante, también han identificado niveles de satisfacción medios en los beneficiarios, en parte debido a la percepción de la calidad de los servicios asociados al programa.

En este escenario, las cifras de pobreza reflejan un contexto complejo que subraya la importancia de programas como Juntos. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, la pobreza monetaria afectó al 27,5% de la población peruana en 2022, incrementándose al 29,0% en 2023. Este aumento, de 1,5 puntos porcentuales, evidencia una creciente vulnerabilidad en sectores urbanos, donde la pobreza monetaria ascendió al 26,4%, aumentando en 2,3 puntos porcentuales respecto al año anterior. En cambio, en las zonas rurales, la pobreza disminuyó levemente a 39,8%, lo que sigue siendo una cifra alarmantemente alta (INEI, 2023)

En la región Puno, Juntos se presenta como un recurso fundamental para mitigar los altos índices de pobreza, En 2023, Puno se ubicó como la cuarta región más pobre del país, con una incidencia de pobreza monetaria del 41,6%, lo que significa que aproximadamente 42 de cada 100 habitantes viven por debajo de la línea de pobreza. Esta cifra refleja un incremento respecto a años anteriores y posiciona a Puno entre las regiones con mayores desafíos en términos de desarrollo social y económico.

Dentro de la región, el distrito de Pomata enfrenta retos derivados de factores



estructurales como la insuficiencia de infraestructura, barreras de acceso a los servicios y una gestión local limitada. Estas problemáticas no solo afectan la calidad de los servicios brindados por el programa Juntos, sino también la percepción de los usuarios sobre su efectividad y pertinencia.

Así mismo, se ha identificado que, aunque el programa incluye visitas domiciliarias, actividades grupales y mecanismos de acompañamiento, la irregularidad en la prestación de estos servicios genera un impacto negativo en la satisfacción de los beneficiarios. Según un diagnóstico realizado, los beneficiarios reportan dificultades para acceder a servicios complementarios como atención en salud y apoyo educativo debido a la falta de coordinación entre actores locales y regionales. Asimismo, la ausencia de mecanismos claros para atender las quejas y necesidades de las familias beneficiarias afecta la confianza en el programa.

Esta situación se agrava por el desconocimiento de los beneficiarios sobre las condiciones del programa y las acciones complementarias que este incluye. Las familias tienden a percibir a Juntos exclusivamente como un mecanismo de transferencias económicas, dejando de lado su potencial como promotor del desarrollo integral. Esto limita la efectividad de las estrategias implementadas y refuerza una percepción asistencialista que puede ser contraproducente para los objetivos de inclusión social y mejora sostenible.

En este sentido, es fundamental evaluar tanto la calidad de los servicios ofrecidos por el programa como el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Pomata.



## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre la calidad humana y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la capacidad técnico-científico y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024?
- ¿Qué relación existe entre el entorno y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis general**

Existe relación directa y significativa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.

### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación directa y significativa entre la calidad humana y la calidad de servicio Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.
- Existe relación directa y significativa entre capacidad técnico-científico y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.



- Existe relación directa y significativa entre el entorno y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación busca proporcionar información valiosa sobre la percepción de las familias respecto a la calidad de los servicios recibidos, como la atención brindada, la accesibilidad de los beneficios y la claridad de los procedimientos. La evaluación de estos factores es fundamental para mejorar la efectividad del programa, identificar áreas de mejora y en consecuencia elevar la calidad de vida de las familias en situación de vulnerabilidad social.

Desde una perspectiva teórica, este estudio aporta evidencia empírica relevante para comprender la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en programas sociales. La literatura existente sobre políticas sociales y programas de transferencia monetaria ha demostrado que la percepción de calidad en la atención y la transparencia en los procedimientos son factores clave para garantizar la efectividad de tales intervenciones. Los resultados de esta investigación contribuirán al enriquecimiento de las teorías sobre la evaluación de programas sociales, destacando la importancia de evaluar tanto la calidad del servicio como la satisfacción de los beneficiarios como indicadores clave para el éxito de las políticas públicas. Además, este estudio permitirá explorar de manera específica las características del Programa Juntos en el contexto del distrito de Pomata, contribuyendo a una comprensión más profunda de los factores que afectan la experiencia de los beneficiarios.

Desde un enfoque práctico, este estudio tiene implicaciones directas para el mejoramiento del Programa Juntos en Pomata. La identificación de áreas específicas de oportunidad, como la necesidad de mejorar la comunicación entre los gestores del



programa y los beneficiarios, o de asegurar una mayor equidad en la entrega de los beneficios, son fundamentales para optimizar el impacto del programa. Las recomendaciones derivadas de esta investigación no solo buscan mejorar la satisfacción de los beneficiarios, sino también fortalecer la confianza de las familias en el programa, lo que contribuye a su sostenibilidad a largo plazo. En particular, los hallazgos podrían impulsar la implementación de capacitaciones para el personal encargado de la ejecución del programa, mejorando la atención y la relación con los beneficiarios, además de optimizar la claridad en los procesos y la transparencia en las actividades realizadas.

En términos metodológicos, este estudio se basa en técnicas validadas para la recopilación de datos, como cuestionarios, los cuales permiten obtener información precisa y confiable sobre la percepción de los usuarios. Esta metodología aplicada puede ser replicada en otros contextos similares, permitiendo comparaciones entre diferentes localidades y contribuyendo a un análisis más amplio sobre la calidad de los programas sociales en el país. Además, los resultados proporcionarán una base sólida para que el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y los gobiernos locales diseñen políticas y estrategias que fortalezcan la calidad de los servicios del Programa Juntos, asegurando que la población más vulnerable no reciba solo el apoyo financiero necesario, sino también un servicio de calidad.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.



### 1.5.2. Objetivos específicos

- Demostrar la relación que existe entre la calidad humana y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.
- Establecer la relación que existe entre la capacidad técnico-científico y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.
- Identificar la relación que existe entre el entorno y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A nivel internacional

Zapata et al. (2020), en su investigación titulada “*Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de consulta externa especializada en la IPS sociedad médica clínica Maicao S.A. en el municipio de Maicao*”. Su objetivo es determinar en qué medida se relacionan las variables mencionadas. El tipo de estudio fue aplicado, diseño no experimental. 250 usuarios conformaron la población y la muestra fue censal. Como resultado los usuarios encuestados mostraron una mayor insatisfacción con la competencia de los profesionales médicos en consulta externa especializada y con los tiempos de espera. En cuanto a los elementos tangibles, hubo un mayor nivel de satisfacción con una desviación estándar de 0,58. La actitud de servicio obtuvo menor satisfacción, con una desviación estándar de 0,62. La accesibilidad recibió un alto grado de satisfacción, destacándose como el indicador más relevante, mientras que la organización mostró menor satisfacción con respuestas dispersas. En conclusión, se encontró un nivel de satisfacción relativamente aceptable con los servicios de consulta externa especializada. Aunque hay insatisfacción respecto a la actitud del servicio, los usuarios están parcialmente satisfechos con la organización, accesibilidad, trato del personal y efectividad del servicio.

Campos (2022), en su tesis titulada “*Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida del instituto mexicano del seguro social San Luis Potosí*”. El



objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos. La investigación de nivel descriptivo, correlacional, transversal. La población es de un total de 384. La muestra es la misma totalidad de la población. Como resultado, el 69% de los usuarios tuvieron una estancia menor a 12 horas. El trato de los vigilantes fue calificado como bueno por el 48%, excelente por el 44% y malo por el 18%. El 66% consideró buenas las condiciones de la sala de espera y el 85% reportó una recepción cordial por parte del médico. En conclusión, los usuarios están satisfechos con el servicio, destacando la atención del médico, la cordialidad y el conocimiento.

Gobierno del Estado de Colima (2019), desarrollaron un estudio titulado *“Encuestas de satisfacción de los programas de desarrollo social de gobierno del Estado de Colima”*, con el objetivo de proporcionar una evaluación real del impacto de las políticas sociales estatales desde la perspectiva de los beneficiarios, fomentando la rendición de cuentas y la transparencia gubernamental. Este estudio se enfocó en recopilar datos cualitativos y cuantitativos mediante encuestas para evaluar la satisfacción de los beneficiarios de programas sociales del Gobierno del Estado de Colima. Se diseñaron preguntas en una escala del 1 al 5 y se incluyeron preguntas abiertas, cerradas y descriptivas para obtener una visión completa de los encuestados. Concluye indicando la importancia de evaluar los programas sociales gubernamentales a nivel internacional, nacional y estatal. Este estudio subraya la importancia de la política social en mejorar las condiciones de vida de los sectores más vulnerables y en mitigar los efectos adversos de la centralización de recursos.



### 2.1.2. A nivel nacional

Barrera y Barturen (2023), en su tesis denominada “*Gestión del programa JUNTOS y su influencia en el nivel de satisfacción en los beneficiarios en el departamento de Lambayeque – 2019*”. Su objetivo fue determinar como el manejo de los fondos en el mencionado programa impacta en el bienestar de los hogares en esta localidad. El enfoque fue cuantitativo con alcance explicativo y diseño transversal no experimental. Se trabajo con 6901 familias en situación de abandono como población y la muestra corresponde a 363 hogares. Como resultado, se observa que el 14 % respondió como “Medio”, el 0 % como “Baja” y el 86 % como “Alta”. En el Gráfico N°1, la mayoría de los beneficiarios respondieron estar “De acuerdo” con la gestión, excepto en la Pregunta N°6, donde el 2.2 % calificaron su satisfacción como “Medio”, el 0 % como “Baja” y el 97.8 % como “Alta. En conclusión, los beneficiarios del programa Juntos en el departamento están satisfechos con su gestión, mostrando una relación significativa entre ambas variables.

Suárez (2021), en su tesis titulada “*Percepción del bienestar social en los hogares beneficiarios del programa juntos, en el distrito Daniel Alomía Robles, Región Huánuco – 2020*”. Su propósito fue conocer el nivel de percepción de los usuarios del programa juntos. La investigación es de tipo básico, transversal, deductivo, inductivo. La población está conformada por 715 familias. La muestra es de un total de 42 familias. Como resultado se observa que el 81% de la población encuestada tiene hijos y/o familiares menores de tres años, lo que indica una alta demanda de los recursos del programa Juntos. El 76.2% tiene hijos y/o familiares en edad escolar, y el 59.4% de estos asisten siempre a clases. Además, el 92.9% no tiene familiares gestantes en el último año. De los jefes de hogar, el



59.5% son mujeres, el 50% son convivientes, y el 26.2% tiene ingresos mensuales entre 100 y 300 soles. El 50% alcanzó la educación secundaria, y el 78.6% posee vivienda propia. En términos laborales, el 71.4% son trabajadores independientes, y el 73.8% vive bien con sus ingresos. Sin embargo, el 54.8% se considera más o menos pobre. En conclusión, se encontró una correspondencia importante entre las dos categorías, respaldada por un F Statistic de 13.76. A pesar de ingresos bajos, la satisfacción subjetiva mejora con el cumplimiento de requisitos médicos y educativos, aumentando la percepción de bienestar social.

Fonseca Loarte (2022), desarrolló un estudio denominado “*Gestión de servicio y satisfacción de los usuarios del programa pensión 65 en el distrito de Végueta*”. Su objetivo fue identificar como se vincula las variables mencionadas en el título de la investigación. El estudio fue correlacional y explicativo. Se estimó una muestra de 180 beneficiarios. Los resultados indicaron una correlación que alcanza 0,709 que corresponde al nivel alto. Se concluyó que ambas variables se relacionan de manera significativa, en tanto la percepción de los pobladores se ajusta al nivel de calidad de servicio, las ventajas y beneficios que les brinda el mencionado programa en este distrito.

Gonzales (2020), en su tesis denominada “*Eficacia y calidad de servicio del programa social juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande 2020*”. Su objetivo fue identificar en qué medida se relaciona el servicio y su nivel de eficacia en el mencionado programa social. El estudio básico de nivel correlacional de diseño no experimental. La población es de un total de 10 trabajadores. La muestra es la misma totalidad de la población. Como resultado el 80% de los usuarios califica la calidad del servicio de la entidad como muy baja o baja, indicando falta de confiabilidad, velocidad en la atención y seguridad. El



70% considera la eficacia como muy baja o baja, señalando que la entidad no alcanza los objetivos planteados y tiene deficiencias respecto de la gestión logística y la determinación de los beneficiarios, monitoreo y evaluación de impacto, y manejo de información. Además, el Banco Internacional de Desarrollo y otros estudios corroboran que la mala calidad del servicio afecta negativamente el aprendizaje, salud y bienestar de la población vulnerable en el Perú. En conclusión, el nivel de atención de este programa Juntos en Lonya Grande en 2020 es baja, con un 80% de desacuerdo sobre su adecuación, y la eficacia también es baja, con un 70% de desacuerdo en el logro de objetivos.

Calderón y Guzmán (2022), en su investigación titulada *“Influencia del Programa “JUNTOS” en el nivel de satisfacción de los beneficiarios, en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, 2019”*. El propósito fue conocer cómo influye el programa mencionado hacia las poblaciones pobres. El estudio fue no experimental de nivel descriptivo. La población es un total de 53 beneficiarios. La muestra es la misma totalidad de la población. Los resultados muestran que se presenta una calidad de servicio y eficacia bajas, con un 80% y 70% de desacuerdo en su adecuación y logro de objetivos, respectivamente. En salud, el 52.8% de los beneficiarios percibió mejoras buenas, y el 24.53% muy buenas. En educación, el 52.83% y el 28.3% se sienten satisfechos y muy satisfechos. Un 69.8% considera buenos los beneficios y la mejora de la calidad de vida. Los resultados del estudio concluyen que existe una fuerte asociación positiva entre la satisfacción de los beneficiarios y el Programa Juntos.



### 2.1.3. A nivel local

Paredes y Ramos (2023) en su tesis *“Percepción y grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social juntos, en el distrito de Puno, 2022”*. El objetivo es conocer cómo se corresponden las variables mencionadas en el título de esta investigación. La investigación es de enfoque mixto de tipo básico, explicativo, descriptivo. La muestra estuvo conformada por doscientas familias, que tienen una percepción alta sobre los procesos realizados, un 29.0% considera que corresponden a sus expectativas y un 68.5% valora positivamente la orientación de los trabajadores. El 48.5% percibe una atención rápida y un 62.5% siente que se respeta la programación. En general, el 60.0% está satisfecho con la atención, el 43.5% considera que la población está satisfecha, y el 34.5% cree que el programa contribuye a disminuir la pobreza. Un 56.5% piensa que beneficia a los ciudadanos en pobreza y un 44.0% que prioriza a poblaciones vulnerables. Un 39.5% cree que alcanza a quienes lo necesitan, un 35.5% ve soluciones innovadoras, y un 68.0% cree que se debe subir la pensión. Un 30.0% considera que el mencionado programa ha bajado su atención por el alza del costo de vida. Se concluyó que hay una correspondencia significativa entre ambas variables.

Calcina et al., (2023), es su investigación titulada *“La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno”*. Esta investigación tuvo como objetivo de conocer cómo se vinculan ambas variables. El estudio utilizó un diseño correlacional no experimental y descriptivo, aplicando métodos correlacionales y descriptivos analíticos. La información se obtuvo mediante encuestas, utilizando un cuestionario y trabajando con un grupo de trescientos ochenta y dos usuarios. Con respecto a la



verificación de las hipótesis, se rechazó la hipótesis nula de acuerdo con los resultados el 49% de los participantes indicaron baja satisfacción, el 24% perciben que la satisfacción es poca, el 24% indica que hay mucha satisfacción, pero el 21% y el 6% se muestran insatisfechos y satisfechos, respectivamente.

Capquequi (2024), en su tesis titulada “*Calidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al centro emergencia mujer Puno – 2023*”. El propósito fue establecer la vinculación entre las variables mencionadas en el título de este estudio. El estudio es correlacional explicativo. La muestra es de un total de 130 usuarios. Como resultado la calidad de atención en el área social tiene un impacto significativo en el grado de beneficios a las usuarias de esta entidad con un nivel de satisfacción alto del 73.1%. En cuanto a las dimensiones específicas de atención social, el 70% de las usuarias perciben una buena fiabilidad, el 51.54% menciona que la atención es oportuna, el 57.69% señala que hay alto nivel de seguridad, mientras que la empatía es evaluada como regular por el 73.08% de las usuarias y los aspectos tangibles como regular por el 100% de ellas. En conclusión, se observa que existe relación directa entre ambas variables.

## 2.2 MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. A nivel de la variable: Satisfacción de los usuarios

### 2.2.2. Modelo de Donabedian

El modelo de Avedis Donabedian es uno de los enfoques más reconocidos para evaluar la satisfacción de los usuarios, especialmente en áreas relacionadas con las ciencias sociales y la salud. Este marco conceptual revolucionó la evaluación de la calidad al establecer tres dimensiones fundamentales para su



análisis: estructura, proceso y resultado. Según Donabedian, la calidad de un servicio no puede ser evaluada únicamente por sus resultados finales, sino también considerando los recursos disponibles y las acciones realizadas para alcanzarlos (Donabedian, 1993).

La estructura se refiere a los recursos físicos, humanos y organizativos que respaldan la prestación del servicio. Esto incluye elementos como la infraestructura, los equipos, la gestión administrativa y la capacitación del personal. Según Donabedian, una estructura sólida y bien organizada establece las bases para que los servicios se desarrollen de manera eficiente.

Por otro lado, el proceso evalúa cómo se llevan a cabo las acciones durante la prestación del servicio, incluyendo las interacciones entre usuarios, el personal, y la aplicación de los procedimientos necesarios.

Finalmente, el resultado se centra en los efectos producidos, tanto objetivos como subjetivos, tales como los cambios positivos en los usuarios y su percepción de calidad. El autor destaca que la calidad de los servicios puede definirse como la medida en que las prestaciones cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios, lo que contribuye directamente a su satisfacción.

Además, subraya la importancia de que los usuarios sean quienes evalúen si el servicio responde a sus necesidades e intereses, enfatizando que el objetivo no solo es alcanzar su satisfacción, sino también generar en ellos entusiasmo, confianza. Este enfoque sitúa al usuario en el centro de la evaluación, resaltando su papel activo en la valoración de la calidad (Chata, 2023).

Entonces, esta investigación rescató como sustento teórico y metodológico el modelo de Donabedian para la variable satisfacción de los usuarios, utilizando

sus tres dimensiones como ejes de análisis. Este marco permitió evaluar cómo los recursos, las acciones implementadas y los impactos percibidos en el programa Juntos influyen en la experiencia y percepción de los beneficiarios.

### **2.2.3. Satisfacción del usuario**

Pérez-Cantó et al., (2019), señalan que la satisfacción del usuario es una valoración que refleja la percepción que este tiene sobre la calidad con la que se entrega un servicio o beneficio ofrecido por una entidad para cubrir sus principales necesidades.

La satisfacción en los servicios públicos se entiende como la percepción favorable de los ciudadanos respecto a la calidad y eficiencia de los servicios que reciben del gobierno. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2024), se trata de un indicador clave para evaluar el desempeño del sector público desde la perspectiva del usuario, considerando factores como el acceso, la capacidad de respuesta y la calidad de servicios que ofrecen los hospitales, escuelas, tribunales, entre otros. Además, esta percepción no solo se limita a la experiencia personal de los usuarios, sino que también impacta en la confianza hacia las instituciones públicas y en la efectividad de su funcionamiento, influyendo en la productividad y el bienestar social.

### **2.2.4. Importancia de la satisfacción de los usuarios**

Tanto las instituciones públicas como privadas tienen el deber de ofrecer servicios de calidad para garantizar la satisfacción del usuario, ya que esto es un derecho que le corresponde. El no solo puede exigir un buen servicio, sino también experimentar satisfacción con los servicios que recibe de la institución. Esto no solo mejora el ambiente de interacción, sino que también refuerza la reputación



de la entidad, contribuyendo al progreso de la sociedad en su conjunto (Machaca y Mamani, 2022).

### **2.2.5. Dimensiones de la satisfacción de los usuarios**

La satisfacción de los usuarios es uno de los factores clave para evaluar la calidad de los servicios. Según Donabedian (1993), es esencial incluir la perspectiva del usuario para poder describir adecuadamente la calidad, ya que su opinión refleja el grado en que el sistema logra cumplir con sus expectativas, es así que propone tres dimensiones.

#### **2.2.5.1. Calidad humana**

La calidad humana es fundamental, ya que el propósito de los servicios públicos es ofrecer una atención eficiente que garantice el bienestar físico, mental y social de la persona. Esta dimensión incluye:

- Respeto por los derechos, la cultura y las características individuales del usuario.
- Información completa proporcionada al usuario o a quien lo representa.
- Consideración por los intereses y necesidades del usuario.
- Un trato amable, cordial y empático durante la atención.
- Ética profesional, basada en los valores sociales, el comportamiento adecuado, las responsabilidades profesionales, y la higiene y presentación.

El propósito de esta dimensión es analizar cómo interactúan el profesional y el usuario, y si los servicios cumplen con las expectativas e



intereses del individuo como parte de una familia y sociedad.

#### **2.2.5.2. Capacidad técnica-científico**

Hace referencia a las habilidades y capacidades que los profesionales adquieren para resolver las necesidades y problemas de los usuarios. Además, destaca la importancia de la información disponible en la institución, la cual debe garantizar que todos estén adecuadamente informados (Chata, 2023). Para ello, se proponen las siguientes características:

- **Efectividad:** Se refiere a los cambios positivos en la salud de la población.
- **Eficacia:** Alude al cumplimiento de los objetivos del servicio a través de la correcta aplicación de normas técnicas y administrativas.
- **Eficiencia:** Consiste en el uso adecuado de los recursos para obtener los resultados esperados.
- **Continuidad:** Garantiza que el servicio se preste de manera ininterrumpida.
- **Seguridad:** Hace referencia a la prestación del servicio de manera que maximice los beneficios y minimice los riesgos para el usuario, considerando tanto la estructura como los procesos de atención.
- **Integridad:** Asegura que el usuario reciba toda la atención sanitaria que su situación requiera, de acuerdo con sus necesidades e intereses.

#### **2.2.5.3. Entorno**

La dimensión de entorno, según el Ministerio de Salud, (2007) en



su modelo de Sistema de Gestión de la Calidad, se refiere a las facilidades que ofrece la institución para mejorar la prestación de servicios, aportando valor adicional al usuario a costos accesibles y sostenibles. Esta dimensión incluye aspectos como la comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y elementos de confianza que el usuario percibe.

#### **2.2.6. A nivel de la variable: Calidad de servicio**

#### **2.2.7. Teoría de la calidad total de Deming**

La calidad de servicio del Programa JUNTOS puede analizarse mediante la integración de la teoría de calidad total de Deming (1989) y los estándares establecidos por el MIDIS para programas sociales. Esta convergencia teórica permite una evaluación integral que considera tanto aspectos operativos como la experiencia del usuario en la prestación del servicio.

El enfoque de Deming (1989), enfatiza la mejora continua orientada a satisfacer las necesidades del usuario, principio que el MIDIS (2021) implementa a través de estándares específicos que evalúan la fiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta y los elementos tangibles del programa. Esta visión se materializa en el Manual de Operaciones del Programa (Resolución Ministerial N° 068-2020-MIDIS), que establece criterios precisos para la evaluación de la eficiencia en la gestión de transferencias, la efectividad del acompañamiento familiar y la precisión en el registro de corresponsabilidades.

El ciclo de mejora continua propuesto por Deming se incorpora en los procesos operativos del MIDIS (2019), estableciendo un sistema de evaluación constante que abarca la planificación de intervenciones, la ejecución de procesos, la verificación de resultados y la implementación de mejoras. Este marco



evaluativo sistemático permite asegurar que el servicio cumpla con los estándares de calidad establecidos y responda efectivamente a las necesidades de la población beneficiaria.

La evaluación de la calidad del servicio, según los lineamientos del Programa Juntos (2023), integra indicadores técnico-operativos con la percepción del usuario, alineándose con los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social. Esta aproximación holística garantiza un servicio que no solo cumple con estándares técnicos de calidad, sino que también satisface las expectativas y necesidades reales de los beneficiarios del programa.

#### **2.2.8. Modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL es uno de los cuestionarios más completos y ampliamente utilizados para medir la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Desarrollado en 1988 por Parasuraman et al., este instrumento ha sido ajustado y mejorado con el tiempo, convirtiéndose en una herramienta estandarizada adaptable a las necesidades específicas de cada institución. Su principal objetivo es evaluar, comparar y optimizar los servicios ofrecidos por una organización (Chata, 2023).

El cuestionario está diseñado con una escala de respuestas que permite recolectar información clave sobre las percepciones y expectativas de los usuarios en relación con el servicio recibido.

Además, SERVQUAL se aplica en diversos sectores, tanto públicos como privados, incluyendo ámbitos como tecnología, alimentación, educación, salud, entre otros. Este método evalúa la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente mediante cinco dimensiones clave: tangibilidad, confiabilidad, capacidad

de respuesta, seguridad y empatía, que representan los principales criterios utilizados por los usuarios para valorar un servicio.

### **2.2.9. Calidad de servicio**

Según Barrera y Ysuiza (2018) señalan que la calidad del servicio debe ser comprendida por los gestores como el grado en que se satisfacen las demandas de los contribuyentes, en términos de sus solicitudes de información, orientación, asistencia y atención, utilizando diversos recursos esenciales para apoyar los objetivos de la organización. Actuar conforme a los principios y valores institucionales permitirá a la entidad alcanzar sus metas dentro del tiempo establecido.

De igual manera, la calidad del servicio está vinculada a la percepción que tienen los usuarios o clientes sobre la atención que reciben de una institución estatal o una empresa. Para reducir la insatisfacción, es necesario cerrar la brecha que genera cuestionamientos sobre el desempeño de los funcionarios del sector. Por ello, es importante enfatizar que la calidad no solo implica cumplir con las expectativas, sino también atender de manera efectiva las necesidades insatisfechas de los usuarios, con el objetivo de cumplir los propósitos de la organización (Padilla, 2021).

### **2.2.10. Dimensiones de la calidad de servicio**

De acuerdo con Zeithaml et al. (citado en Paucarima, 2024), las dimensiones de la calidad del servicio son elementos clave para evaluar la percepción de los usuarios sobre los servicios ofrecidos. Estas dimensiones han sido ampliamente estudiadas y aplicadas en investigaciones relacionadas con la calidad del servicio.



### **2.2.10.1. Los elementos tangibles**

Incluyen las instalaciones físicas de la entidad, como muebles, equipos, materiales e infraestructura, además de la presentación del personal, los cuales influyen en la percepción del usuario y generan una buena impresión. Esta dimensión abarca tres indicadores principales: los equipos, que deben ser modernos y adecuados para garantizar un buen servicio en un contexto de digitalización; los materiales, que comprenden recursos tecnológicos, informáticos y bienes tangibles necesarios para facilitar la atención al público; y las instalaciones, que requieren una infraestructura adecuada, con un entorno limpio, ordenado y agradable que proyecte una buena imagen.

### **2.2.10.2. Capacidad de respuesta**

Se centra en la habilidad para ofrecer un servicio eficiente y rápido, atendiendo de manera precisa las necesidades del usuario, resolviendo inquietudes y proporcionando soluciones inmediatas ante cualquier problema. Esta dimensión abarca aspectos clave como la habilidad, que implica atención oportuna y ágil para resolver situaciones; la puntualidad, que asegura el cumplimiento de horarios y evita largas esperas; y la disposición de ayuda, que destaca la importancia de apoyar especialmente a los usuarios más vulnerables, quienes requieren mayor asistencia.

### **2.2.10.3. Seguridad**

Esta dimensión se enfoca en transmitir confianza al usuario respecto a los bienes y servicios ofrecidos, asegurando su integridad y evitando riesgos. Incluye el conocimiento que exige que el personal esté



capacitado para responder a las consultas de los usuarios con seguridad; la profesionalidad, que garantiza un trato ético y respetuoso con lenguaje adecuado y precisa información; y la confianza, que se construye cumpliendo lo prometido en los trámites con transparencia y claridad.

#### **2.2.10.4. Empatía**

La empatía implica comprender la perspectiva del usuario para identificar sus necesidades y ofrecer un servicio que las satisfaga plenamente. Esta dimensión abarca la comprensión, que requiere entender la situación del usuario y mostrar interés por resolver sus problemas; la atención a las necesidades del usuario, asegurando que se cumplan sus expectativas en trámites y gestiones; y la atención, que destaca la importancia de responder a las inquietudes con cortesía, interés y eficiencia.

#### **2.2.10.5. Confiabilidad**

Esta dimensión garantiza que la entidad cumpla con las promesas realizadas al inicio del servicio, promoviendo transparencia y claridad en la información ofrecida. Incluye la eficiencia, que se centra en satisfacer las expectativas de los usuarios con los recursos disponibles; la solución de problemas, que exige que el personal esté preparado para atender las dificultades que enfrentan los usuarios; y el compromiso, que asegura que se cumplirá con lo prometido sin generar falsas expectativas, dentro de las capacidades reales de la institución.



### 2.2.11. Programa Juntos

El programa social "Juntos" es una iniciativa de apoyo directo a las personas en situación de pobreza, creada bajo el Decreto Supremo N°032-2005-PCM durante el gobierno de Alejandro Toledo Manrique. Este programa, gestionado actualmente por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).

El programa está dirigido a las familias, siendo las madres las principales receptoras de los fondos. Al inicio, las familias seleccionadas recibirían una transferencia mensual de 100 nuevos soles, destinada a facilitar el acceso a servicios básicos de salud y educación para sus hijos. El enfoque principal eran las familias pobres con hijos menores de 14 años, con el objetivo de fomentar la inversión en capital humano, promoviendo la educación, nutrición y bienestar, con el fin de romper el ciclo de pobreza a largo plazo. En 2010, el programa "Juntos" evolucionó, introduciendo cambios de clave: las familias debían encontrarse en situación de pobreza extrema y contar con hijos menores de 14 años o mujeres embarazadas (Alcázar y Espinoza, 2014).

A corto plazo, el objetivo del programa es reducir la pobreza mediante la entrega bimestral de 200 soles a las madres, condicionado al cumplimiento de ciertos requisitos establecidos por el programa. A largo plazo, se busca evitar la transmisión intergeneracional de la pobreza, fomentando la educación básica, reduciendo el trabajo infantil y promoviendo un mayor uso de los servicios de salud (Chavez y Linares, 2023).



## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

### 2.3.1. Calidad

La calidad se refiere a la capacidad de satisfacer las necesidades razonables de los usuarios mediante soluciones técnicamente adecuadas. Esto implica que la calidad está determinada por la percepción de los usuarios, quienes deben expresar y definir sus expectativas, y corresponde a cumplir de manera razonable sus necesidades tras hacer uso de los servicios (Trejo, 2016).

### 2.3.2. Servicio

El servicio se considera, ante todo, un proceso, una actividad que no genera un producto físico, sino que forma parte intangible de la interacción entre el cliente y el proveedor. Se puede definir como el conjunto de prestaciones adicionales, tanto cuantitativas como cualitativas, que complementan la prestación principal.

### 2.3.3. Satisfacción

La palabra satisfacción, de origen latino *satisfactio*, se refiere a la acción y el resultado de satisfacer o sentirse satisfecho. Este término implica cumplir con obligaciones, satisfacer deseos o necesidades, calmar emociones, cumplir con ciertos requisitos, recompensar un mérito o corregir una ofensa. A lo largo del tiempo, el concepto de satisfacción ha evolucionado, con distintas investigaciones destacando diversos aspectos y modificando su comprensión.

### 2.3.4. Usuario

La Real Academia Española (RAE) define el término "usuario" de manera simple y precisa como aquella persona que utiliza algo de manera habitual.



Derivado del latín *usuarius*, el concepto se refiere a quien hace uso de un objeto o es el receptor de un servicio, ya sea de carácter privado o público.

### **2.3.5. Eficiencia**

Se refiere a la capacidad de alcanzar los mejores resultados posibles utilizando la menor cantidad de recursos, como tiempo, esfuerzo, dinero o materiales. No solo implica cumplir con los objetivos establecidos, sino hacerlo de manera óptima, minimizando el desperdicio y maximizando la productividad. La eficiencia busca el equilibrio entre los resultados obtenidos y los recursos empleados, con el fin de lograr un alto rendimiento en cualquier proceso, ya sea en el ámbito empresarial, productivo o en la gestión de servicios (Chiavenato, 2001).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo en el distrito de Pomata. Esta ciudad está situada en la región norcentro de Puno, al norte de la provincia de Chucuito y en la parte oriental de la cordillera de los Andes. El distrito de Pomata abarca un territorio de 382,58 km<sup>2</sup> y cuenta con una población total de 13.707 habitantes. Los límites del distrito son: al norte, con el Lago Titicaca; al sur, con los distritos de Huacullani y Zepita; al este, con la provincia de Yunguyo, incluyendo los distritos de Cuturapi y Yunguyo; y al oeste, con el distrito de Juli.

#### 3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO

##### 3.2.1. Tipo de investigación

La investigación fue teórica en tanto se enfocó en ampliar el conocimiento teórico y académico. Según Sanchez y Reyes (2018) la investigación básica aborda cuestiones teóricas o fundamentales con el objetivo de describir explicar y predecir la realidad. Además, busca identificar los principios y leyes generales que contribuyen a la formulación de una teoría científica.

##### 3.2.2. Alcance de la investigación

Tuvo un alcance descriptivo-correlacional en tanto se describió el comportamiento de cada variable buscando el nivel de asociación entre las mismas.



### 3.2.3. Método de investigación

El método seleccionado para este estudio fue el hipotético-deductivo. Este método implica la formulación de hipótesis específicas que se prueban mediante la recopilación y el análisis de datos. Según Rodríguez y Pérez (2017), este método involucra la realización de observaciones manipulativas seguidas de un análisis. A partir de estos procesos, se generan hipótesis mediante razonamiento deductivo, las cuales son luego sometidas a comprobación.

### 3.2.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue el no experimental. Hernández (2014) señala que estos estudios se realizan sin manipular ninguna variable, recolectando la información tal y como ocurre en el contexto para su posterior análisis e interpretación.

## 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

### 3.3.1. Técnica

**Encuesta:** Ayuda a recolectar los datos e información necesarios sobre la población objeto de estudio.

### 3.3.2. Instrumento

**Cuestionario:** Se empleó un cuestionario tipo Likert con 14 enunciados para medir la variable independiente, el cual mostró un coeficiente alfa de Cronbach de 0.823, lo que indica una buena consistencia interna. Para la variable dependiente, se utilizó el cuestionario SERVQUAL, también en formato Likert, que constaba de 22 enunciados. Este cuestionario presentó un valor elevado para



la medida de adecuación muestral de KMO (superior a 0.9) y un resultado significativo en la prueba de esfericidad de Bartlett ( $p < 0.001$ ). Además, se observará que más del 60% de la variación de las 22 preguntas, lo que respalda la validez de la herramienta de medición utilizada.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO**

#### **3.4.1. Población**

La población estuvo conformada por un total de 513 beneficiarias del programa social Juntos. Estas beneficiarias incluyen madres de familia pertenecientes a hogares que reciben apoyo del programa en el distrito de Pomata. Específicamente, se trata de mujeres en su mayoría responsables del cuidado de niños y adolescentes.

De acuerdo con Carrasco (2005), la población se define a todos los elementos que forman parte del área geográfico en la cual se llevará a cabo la investigación.

#### **3.4.2. Muestra**

Para la presente muestra se tomó el muestreo probabilístico, considerando el MAS (muestreo aleatorio simple), en el que se recogieron los datos cuantitativos para establecer las relaciones entre las variables. Para calcular la muestra se hizo uso de la siguiente formula:



$$n = \frac{N \times \delta^2 \times z^2}{(N - 1) \times e^2 + \delta \times z^2}$$

$$n = \frac{510(0,5)^2 1.96^2}{(510 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2 (1.96)^2}$$

$$n = \frac{489.36}{2.2329}$$

$$n = 219.13$$

$$n = 219$$

Donde:

N = Población

N = Muestra

$\delta$  = Desviación estándar: 0.5

z = Nivel de confianza del 95%: 1.95

e= Margen de error: 0.05

n= 221

La muestra estuvo compuesta por 221 usuarias de la población mencionada.

### 3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

En relación al tratamiento estadístico de la información se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial, con la elaboración de tablas y gráficos estadísticos la escala a considerar es mediante el baremo que es descrito en las tablas siguientes:

**Tabla 1***Baremo de primera variable*

<b>Escala</b>	<b>V1: Satisfacción del usuario</b>	<b>D1: Calidad humana</b>	<b>D2: Capacidad técnico - científico</b>	<b>D3: Entorno</b>
<b>Insatisfecho</b>	[14 – 42]	[5 – 15]	[5 – 15]	[4 – 12]
<b>Satisfecho</b>	[43 – 70]	[16 – 25]	[16 – 25]	[13 – 20]

Nota. Evaluación de preguntas.

**Tabla 2***Baremo de la segunda variable*

<b>Escala</b>	<b>V2: Calidad de servicio</b>	<b>D1: Elementos tangibles</b>	<b>D2: Fiabilidad</b>	<b>D3: Capacidad de respuesta</b>	<b>D4: Seguridad</b>	<b>D5: Empatía</b>
<b>Pésima</b>	[22 – 40]	[4 – 7]	[4 – 7]	[4 – 7]	[5 – 9]	[5 – 9]
<b>Mala</b>	[41 – 57]	[8 – 10]	[8 – 10]	[8 – 10]	[10 -13]	[10 -13]
<b>Regular</b>	[58 – 75]	[11 – 14]	[11 – 14]	[11 – 14]	[13 – 17]	[13 – 17]
<b>Buena</b>	[76 – 92]	[14 – 17]	[14 – 17]	[14 – 17]	[18 – 21]	[18 – 21]
<b>Excelente</b>	[93 – 110]	[18 – 20]	[18 – 20]	[18 – 20]	[22 – 25]	[22 – 25]

Nota. Evaluación de preguntas.

Con respecto a la verificación de las hipótesis se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman con el fin de determinar el nivel de correlación que existe entre las variables y dimensiones.

### 3.5.1. Contraste de Hipótesis

El coeficiente rho de Spearman, representado como  $\rho$ , mide la correlación entre variables de un nivel de medición ordinal. Este coeficiente permite ordenar a los individuos de una muestra en rangos y es comúnmente utilizado por investigadores para analizar escalas tipo Likert, considerando estas como



ordinales (Hernández, 2014).

El Coeficiente, puede tomar un valor entre +1 y -1 donde:

-1.00 = Correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”)

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

**0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.**

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75= Correlación positiva considerable.

+0.90= Correlación positiva muy fuerte.

+1.00= Correlación positiva perfecta

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

En este apartado se desarrollan los resultados de la investigación, el cual mediante las tablas cruzadas se evidencia la relación porcentual entre las variables de estudio considerado cada objetivo propuesto en investigación, dichos valores son interpretados en el contexto en el cual se realizó el cuestionario de los usuarios del programa. Por otro lado, se encuentra la estadística inferencial el cual se desarrolla mediante el Coeficiente de correlación de Rho Spearman brinda la dirección de la relación de las variables y la intensidad de estas.

##### 4.1.1. Satisfacción de los usuarios y calidad de servicio del Programa

**Juntos.**

**H.G.** Existe relación directa y significativa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.

**Tabla 3**

*Satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.*

		Calidad de servicio				Total
		Mala	Regular	Buena	Excelente	
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	<b>Insatisfecho</b>	N 1	15	2	0	18
		% 0.45%	6.8%	0.9%	0.0%	8.1%
	<b>Satisfecho</b>	N 1	43	144	15	203
		% 0.45%	19.5%	65.2%	6.8%	91.9%
<b>Total</b>		N 2	58	146	15	221
		% 0.9%	26.2%	66.1%	6.8%	100.0%

Nota. Información obtenida del cuestionario aplicado a los beneficiarios del Programa juntos.



La tabla 3 se muestra la satisfacción de los beneficiarios del programa Juntos en el distrito de Pomata. Los datos indican que 144 de los usuarios representado por el 65.2% quienes consideran que la calidad del servicio es buena y 15 usuarios (6.8%) califica como excelente. Por otro lado, un participante representado por 0.45% de los usuarios insatisfechos considera la calidad del servicio como mala. Es por ello, estos valores indican que existe espacios para mejorar, la percepción general del servicio como positiva, con un alto porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio ofrecido. Asimismo, los valores determinan un direccionamiento positivo puesto que la mayoría de los beneficiarios están satisfechos, con una perspectiva de mejora en la calidad del servicio con el fin de aumentar la satisfacción general de los beneficiarios del programa.

**Tabla 4**

*Correlación entre calidad de servicio - satisfacción de los usuarios*

Correlación			Calidad de servicio	Satisfacción de los usuarios
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>	Coeficiente de correlación	1.000	<b>,474**</b>
		Sig. (bilateral)		<b>0.000</b>
		N	221	221
	<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Coeficiente de correlación	<b>,474**</b>	1.000
		Sig. (bilateral)	<b>0.000</b>	
		N	221	221

Nota: Coeficiente de Correlación Rho Spearman – SPSS.



### **Regla de decisión:**

Los valores a identificar esto mediante la significancia estadística, para ello, al obtener un valor menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y aceptar la alterna; Por el contrario, cuando es mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula y se llega a rechazar la alterna.

En la tabla 4 se aprecia la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, el coeficiente de correlación de Spearman es 0.474 este valor muestra una relación positiva moderada, entonces se concreta que a medida que la calidad del servicio mejora, también lo hace la satisfacción de los usuarios de manera significativa. Por otro lado, se evidencia que es estadísticamente significativa siendo menor a 0.05 de significancia, por ende, se rechaza la hipótesis nula y aceptar la alterna. Además, se afirma que existe una relación significativa y directa entre percibir un mejor servicio y sentirse más satisfecho. Entonces, se enfatiza en la importancia de mantener altos estándares de calidad en el servicio para que se pueda garantizar la satisfacción de los beneficiarios, en contribuir a una mayor lealtad y percepción positiva del programa.

#### **4.1.2. Calidad humana y calidad de servicio del Programa Juntos**

**HE 1:** Existe relación directa y significativa entre la calidad humana y la calidad de servicio Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.

**Tabla 5**

*Calidad humana y calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.*

		Calidad de servicio				Total	
		Mala	Regular	Buena	Excelente		
<b>Calidad humana</b>	<b>Insatisfecho</b>	N	2	23	19	2	46
		%	0.9%	10.4%	8.6%	0.9%	20.8%
	<b>Satisfecho</b>	N	0	35	127	13	175
		%	0.0%	15.8%	57.5%	5.9%	79.2%
<b>Total</b>		N	2	58	146	15	221
		%	0.9%	26.2%	66.1%	6.8%	100.0%

Nota. Información obtenida del cuestionario aplicado a los beneficiarios del Programa Juntos.

En la tabla 5 se observa la relación entre la calidad del servicio y la calidad humana en la satisfacción de los usuarios del Programa Juntos, por ende, los resultados indican que la mayoría de los usuarios están satisfechos, 175 usuarios el cual es representado por el 79.2% expresaron satisfacción respecto a la calidad humana. También, de este grupo, 127 participantes el cual es el 57.5% quienes consideran la calidad del servicio como buena, mientras que 2 (0.9%) de los usuarios están insatisfechos, además perciben la calidad del servicio como mala. Por consiguiente, se llega apreciar un nivel significativo de satisfacción general.

Es importante destacar que los niveles de insatisfacción fueron bajos entre quienes calificaron el servicio como malo o regular, representando solo el 20.8% del total. Aumentar la calidad del servicio podría elevar aún más los niveles de satisfacción general entre los beneficiarios y optimizar el impacto del programa.

**Tabla 6***Correlación entre calidad de servicio – calidad humana*

Correlación			Calidad de servicio	Calidad humana
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>	Coeficiente de correlación	1.000	<b>,394**</b>
		Sig. (bilateral)		<b>0.000</b>
		N	221	221
	<b>Calidad humana</b>	Coeficiente de correlación	<b>,394**</b>	1.000
		Sig. (bilateral)	<b>0.000</b>	
		N	221	221

Nota: Coeficiente de Correlación Rho Spearman – SPSS.

**Regla de decisión:**

Los valores a identificar esto mediante la significancia estadística, para ello, al obtener un valor menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y aceptar la alterna; Por el contrario, cuando es mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula y se llega a rechazar la alterna.

En la tabla 6 se aprecia la correlación entre la calidad del servicio y la calidad humana, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido es 0.394, el cual muestra una relación positiva moderada. En consecuencia, a medida que la calidad del servicio mejora, la percepción de la calidad humana también. Además de ser estadísticamente significativa al 0.000 con un 0.05 de significancia, el cual permite afirmar que se rechaza la hipótesis nula y aceptar la alterna, por ello existe la relación directa y considerable entre la percepción de un mejor servicio y una mejor percepción de la calidad humana. Por consiguiente, la importancia en no solo enfocarse en los aspectos técnicos del servicio, sino también en el trato humano y personalizado para mejorar la satisfacción general de los beneficiarios del programa.

#### 4.1.3. Capacidad técnico-científico y calidad de servicio del Programa

##### Juntos

**HE2:** Existe relación directa y significativa entre capacidad técnico-científico y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.

**Tabla 7**

*Capacidad técnico – científico y calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.*

		Calidad de servicio				Total	
		Mala	Regular	Buena	Excelente		
Capacidad técnico - científico	<b>Insatisfecho</b>	N	2	18	15	0	35
		%	0.9%	8.1%	6.8%	0.0%	15.8%
	<b>Satisfecho</b>	N	0	40	131	15	186
		%	0.0%	18.1%	59.3%	6.8%	84.2%
	<b>Total</b>	N	2	58	146	15	221
		%	0.9%	26.2%	66.1%	6.8%	100.0%

Nota. Información obtenida del cuestionario aplicado a los beneficiarios del Programa juntos.

En la Tabla 7 se observa la relación entre la capacidad técnico-científica y la calidad del servicio del Programa Juntos. Los resultados reflejan que la mayoría de los usuarios están satisfechos. Por lo tanto, 131 usuarios representado por el 59.3% de los beneficiarios considera que la calidad del servicio es buena. Por otro lado, 15 participantes el cual es el 6.8% califican como excelente. También, 2 usuarios que representa el 0,9% están insatisfechos y perciben la calidad del servicio como mala.

En este sentido, en cuanto al evidenciar una alta satisfacción general relacionada con la capacidad técnico-científico, también se identifican áreas de mejora. Las calificaciones regulares en algunos aspectos del servicio señalan oportunidades claras para optimizar la calidad de la información.

**Tabla 8***Correlación entre calidad de servicio – capacidad técnica – científico*

Correlación			Calidad de servicio	Capacidad técnico - científico
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 221	,428** 221
	Capacidad técnico - científico	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,428** 221	1.000 221

Nota: Coeficiente de Correlación Rho Spearman – SPSS.

**Regla de decisión:**

Los valores a identificar esto mediante la significancia estadística, para ello, al obtener un valor menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y aceptar la alterna; Por el contrario, cuando es mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula y se llega a rechazar la alterna.

La correlación entre la calidad del servicio y la capacidad técnico-científica, mediante el coeficiente de correlación de Spearman de 0.428 muestra una relación positiva moderada, el cual indica que a medida que la calidad del servicio mejora, lo hace también la percepción de la capacidad técnico-científica del personal. Asimismo, es estadísticamente significativa al 0.05, por lo tanto, se afirma en rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Es así que, existe relación directa y considerable entre la percepción de un mejor servicio y la valoración de la capacidad técnica y científica del personal. Al respecto se realza la importancia de mantener mayores estándares en la calidad del servicio como en las

capacidades técnicas del personal, para garantizar una mayor satisfacción y confianza de los beneficiarios del programa.

#### 4.1.4. Entorno y calidad de servicio del Programa Juntos

**HE 3:** Existe relación directa y significativa entre el entorno y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.

**Tabla 9**

*Entorno y calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.*

		Calidad de servicio				Total	
		Mala	Regular	Buena	Excelente		
<b>Entorno</b>	<b>Insatisfecho</b>	N	0	21	22	2	45
		%	0.0%	9.5%	10.0%	0.9%	20.4%
	<b>Satisfecho</b>	N	2	37	124	13	176
		%	0.9%	16.7%	56.1%	5.9%	79.6%
<b>Total</b>		N	2	58	146	15	221
		%	0.9%	26.2%	66.1%	6.8%	100.0%

Nota. Información obtenida del cuestionario aplicado a los beneficiarios del Programa juntos.

La Tabla 9 muestra los resultados relacionados con la satisfacción de los usuarios del programa Juntos en cuanto al entorno donde se les brindó el servicio, por lo tanto, entre los usuarios satisfechos 124 representado por el 56.1% calificó el entorno como bueno, y 13 participantes el cual es un 5.9% lo evaluó como excelente. De otra forma, entre los beneficiarios insatisfechos 22 usuarios el cual es el 10.0% demostraron que el entorno era regular, mientras que ningún participante calificó el entorno como malo.

En general, los resultados evidencian que la mayoría de los beneficiarios perciben positivamente el entorno en el que se brindaron los servicios. Sin embargo, los aspectos evaluados como regulares representan una oportunidad para realizar mejoras que fortalezcan la percepción favorable entre todos los

usuarios.

**Tabla 10**

*Correlación entre calidad de servicio – entorno*

Correlación			Calidad de servicio	Entorno
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>	Coeficiente de correlación	1.000	<b>,219**</b>
		Sig. (bilateral)		<b>0.001</b>
		N	221	221
	<b>Entorno</b>	Coeficiente de correlación	<b>,219**</b>	1.000
		Sig. (bilateral)	<b>0.001</b>	
		N	221	221

Nota: Coeficiente de Correlación Rho Spearman – SPSS.

**Regla de decisión:**

Los valores a identificar esto mediante la significancia estadística, para ello, al obtener un valor menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y aceptar la alterna; por el contrario, cuando es mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula y se llega a rechazar la alterna.

En la tabla 10 se observó el resultado de la correlación entre la calidad del servicio y el entorno, en este sentido el coeficiente de correlación de Spearman obtenido es 0.219, el cual muestra una relación positiva baja, donde las mejoras en la calidad del servicio tienden a estar asociadas con una mejor percepción del entorno con una débil intensidad. Por otro lado, es significativa al 5%, es decir que, se rechaza la hipótesis nula y aceptar la alterna. Por ende, la calidad del servicio y el entorno están relacionados de manera significativa. Esto muestra que, para mejorar la satisfacción de los usuarios de manera integral, no solo centrarse en la calidad del servicio, sino también en mejorar el entorno en el que se ofrece este servicio. Asimismo, ambos factores juntos contribuirían a una experiencia de



usuario más completa y satisfactoria.

### **Prueba de normalidad**

Esta prueba admite verificar la distribución de los datos obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios del programa juntos, en este sentido se tiene dos opciones como; la paramétrica que es normal y la no paramétrica el cual no es normal. También se considerada la prueba de Kolgomorov – Smirnov, puesto que es debido a que la muestra es mayor a 50.

### **Hipótesis de normalidad**

**Ho:** Es normal la distribución de los datos.

**Hi:** No es normal la distribución de los datos.

### **Nivel de significancia**

Se toma en cuenta un  $\alpha = 0.05$  (5%), puesto que representa un 5% de error aceptable en este tipo de investigación, asimismo la confiabilidad de una 95% de los usuarios.

**Tabla 11***Prueba de kolmogorov - Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	0.087	221	0.000
Calidad humana	0.100	221	0.000
Capacidad técnico - científico	0.133	221	0.000
Entorno	0.101	221	0.000
<b>Calidad de servicio</b>	0.082	221	0.001
Elementos tangibles	0.121	221	0.000
Fiabilidad	0.108	221	0.000
Capacidad de respuesta	0.092	221	0.000
Seguridad	0.148	221	0.000
Empatía	0.159	221	0.000

**a. Corrección de significación de Lilliefors**

Nota: Información extraída del SPSS.

La información mostrada en la tabla 11, las variables y sus dimensiones son significativas al 0.05, dando referencia un 95% confianza de los valores. Por lo que, esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, afirmando que se caracteriza por no ser normal la distribución de los datos. Por consiguiente, el estadístico a elegir es el coeficiente de correlación Rho Spearman.

## 4.2. DISCUSIÓN

Se evidencia los resultados del objetivo general el cual fue determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024, estos resultados se contrastan con los de Barrera y Barturen (2023) concluyen que la mayoría de los beneficiarios del programa en Lambayeque están satisfechos con la gestión evidenciando una relación positiva significativa con áreas de mejora en ciertos aspectos específicos. Asimismo, Suárez (2021) y Calderón y Guzmán (2022) destacan que, aunque existen limitaciones como ingresos bajos y calidad variable



en los servicios, por ende, los beneficiarios perciben mejoras en bienestar social y condiciones de vida gracias al cumplimiento de objetivos educativos y médicos del programa. Así mismo, Gonzales (2020) y Calderón y Guzmán (2022) coinciden en señalar la baja eficacia y calidad del servicio en algunos contextos, con deficiencias en la logística, atención y alcance. A nivel local, Paredes y Ramos (2023) muestran una satisfacción general del 60% en Puno, aunque se identifican desafíos relacionados con la percepción de insuficiencia en los beneficios. Calcina et al. (2023) confirman una baja satisfacción general, pero resaltan que una parte significativa de los usuarios identifica aspectos positivos. Por ende, el Programa Juntos presenta una relación significativa entre la calidad de su servicio y la satisfacción de los beneficiarios, aunque esta varía según el contexto, lo que subraya la necesidad de una gestión más eficiente y orientada a las necesidades específicas de las poblaciones vulnerables.

Por otro lado, el primer objetivo específico fue demostrar la relación que existe entre la calidad humana y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024, dichos valores obtenidos se contrastan con los valores obtenidos por los autores que anteceden la investigación como Capquequi (2024) quien obtuvo como respuesta un nivel de satisfacción alto del 73.1%, así mismo, el 70% de las usuarias perciben una buena fiabilidad, por lo que especifica una relación directa entre las variables. Asimismo, Zapata et al. (2020) destacan que la actitud de servicio y la organización influyen negativamente en la percepción de los usuarios, mientras que elementos tangibles y accesibilidad son mejor valorados. Campos (2022) refuerza la importancia de la cordialidad y el trato profesional en la satisfacción de los usuarios, algo también relevante según Calderón y Guzmán (2022), quienes señalan que la mejora percibida en salud y educación contribuye al bienestar. A nivel local, Paredes y Ramos (2023) resaltan que, aunque los beneficiarios perciben una atención adecuada, consideran



necesaria una mayor personalización en los servicios, algo que coincide con los resultados de Capquequi (2024), donde la empatía y aspectos tangibles son áreas críticas de mejora. Esto indica que, la calidad humana en el trato personalizado y la eficacia de los servicios resultan determinantes en la percepción de satisfacción y el impacto positivo en los beneficiarios, destacando la necesidad de una gestión integral y centrada en las necesidades específicas de la población vulnerable.

En este sentido, el segundo objetivo específico el cual fue establecer la relación que existe entre la capacidad técnico-científico y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024, los resultados obtenidos guardan relación con Barrera y Barturen (2023) quienes la mayoría de los beneficiarios respondieron estar satisfechos con la gestión, mostrando que el 2.2 % calificaron a un nivel medio de satisfacción y el 97.8 % como alta. Por lo que, los beneficiarios del programa Juntos en el departamento están satisfechos, demuestra que los beneficiarios del programa en el departamento perciben una gestión satisfactoria, lo que evidencia una relación positiva y significativa entre la capacidad técnico-científica y la calidad del servicio ofrecido.

Por último, el tercer objetivo específico el cual fue identificar la relación que existe entre el entorno y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024, Los resultados obtenidos tiene contraste con Zapata et al. (2020) identificaron niveles mixtos de satisfacción, destacando aspectos negativos como los tiempos de espera y la actitud del personal. Por otro lado, Campos (2022) resalta que, aunque la mayoría de los usuarios están satisfechos con la cordialidad y atención ofrecida, persisten aspectos por mejorar en las condiciones del entorno de atención. A nivel nacional, Barrera y Barturen (2023) y Suárez (2021) evidencian que el programa Juntos tiene una influencia positiva en el bienestar de los beneficiarios, aunque con áreas de mejora en términos de gestión y efectividad. Asimismo, coincide con Paredes y Ramos



(2023), quienes resaltan la percepción positiva sobre los procesos de atención, pero también sugieren la necesidad de innovar y ajustar el programa a las expectativas económicas actuales. Asimismo, Calcina et al. (2023) señalan que, aunque existe satisfacción en algunos usuarios de las redes asistenciales, una proporción significativa reporta insatisfacción, reflejando la variabilidad en la percepción del servicio. En el entorno del Programa Juntos, se concluye que la calidad del servicio que incluye factores como la accesibilidad, la orientación del personal, la seguridad y la empatía, tiene un impacto directo en la satisfacción de los beneficiarios y es un aspecto fundamental para optimizar el alcance y efectividad de estos programas.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se determinó un coeficiente de Rho Spearman 0.474, que determina una relación positiva y significativa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio, donde los usuarios se mostraron satisfechos con el servicio, el 65.2% considera que la calidad del servicio es buena y el 6.8% califica como excelente.

**SEGUNDA:** Se demostró un coeficiente de Rho Spearman 0.394, evidencia una relación positiva y significativa entre la calidad humana y la calidad de servicio, de los usuarios satisfechos el 57.5% consideran la calidad del servicio como buena y un 0.9% de los usuarios insatisfechos consideran que la calidad del servicio es mala.

**TERCERA:** Se estableció con un coeficiente de Rho Spearman 0.428, o cual evidencia una relación positiva y significativa entre la capacidad técnico-científica y la calidad del servicio. De los usuarios que se declaran satisfechos con la capacidad técnico-científica del servicio, el 59.3% considera que la calidad del servicio es buena, mientras que solo el 0.9% de los usuarios insatisfechos califican la calidad del servicio como mala.

**CUARTA:** Se identificó un coeficiente de Rho Spearman 0.219, lo que indica una relación positiva y significativa entre la capacidad técnico-científica y la calidad del servicio. Entre los encuestados que se sienten satisfechos, el 56.1% califica la calidad del entorno como buena, mientras que, entre los usuarios insatisfechos, el 10.0% considera el entorno como regular.



## VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Al programa Juntos, implementar un sistema de atención al usuario más eficiente, además de establecer líneas telefónicas directas, capacitar al personal en atención al cliente y ofrecer métodos de contacto alternativos como WhatsApp o redes sociales. Para facilitar la resolución de dudas y mejorar el procedimiento recepción de sugerencias.
- SEGUNDA:** Al encargado del Programa Juntos en Pomata, programar entrenamientos regulares para el personal, enfocados en los valores fundamentales de buen trato al usuario, resolución de conflictos y comunicación intercultural. Además, de abordar las necesidades específicas de la población de Pomata con sensibilidad, empatía y un enfoque respetuoso hacia la diversidad cultural, mejorando así la calidad del servicio.
- TERCERA:** Al encargado del programa Juntos del distrito de Pomata, al haber obtenido respuestas negativas en cuanto al tiempo de trámite se propone con el fin de agilizar los trámites con el fin de recibir los beneficios. Incluir la digitalización de documentos, o la implementación de un sistema de citas para reducir tiempos de espera en oficinas.
- CUARTA:** A los futuros profesionales investigadores de la Escuela Profesional de Trabajo Social en un estudio experimental o cuasi experimental con el apoyo de las MIDIS realizar talleres informativos en las comunidades. Estos talleres deben enfocarse en reducir la desconfianza de los beneficiarios hacia el programa y mejorar la percepción general sobre la calidad del servicio, aumentando así la participación y la satisfacción de los usuarios en el programa.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcázar, L., & Espinoza, K. (2014). Impactos del programa Juntos sobre el empoderamiento de la mujer. *Avances de Investigación*. <https://www.grade.org.pe/publicaciones/14388-impactos-del-programa-juntos-sobre-el-empoderamiento-de-la-mujer/>
- Baena, Jesus; Garcia, Jeronimo; Bernal, Ainara; Lara, Alejandro; Galvez, P. (2016). El valor percibido y la satisfacción del cliente en actividades dirigidas virtuales y con técnico en centros de fitness. *Revista de Psicología Del Deporte*, 25(2), 219–227. <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235146515002.pdf>
- Barrera, A. M., & Ysuiza, M. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(1), 91–110. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Barrera, N., & Barturen, L. (2023). *Gestión del programa JUNTOS y su influencia en el nivel de satisfacción en los beneficiarios en el departamento Lambayeque – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/11766/Barrera\\_Vargas\\_Nelida\\_y\\_Barturen\\_Rojas\\_Leydi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/11766/Barrera_Vargas_Nelida_y_Barturen_Rojas_Leydi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calcina, B. P., Cahuana, M. E., & Rado, G. (2023). La Calidad De Servicio Y Su Relación Con La Satisfacción Del Usuario En Las Redes Asistenciales De La Region De Puno. *Waynarroque - Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 3(1), 33–46. <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>
- Calderón, K., & Guzmán, 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* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. [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)
- Capquequi, C. (2024). *Calidad de atención del área social y nivel de satisfacción en usuarias que acuden al centro emergencia mujer Puno – 2023*. Tesis de maestría,



Universidad Nacional del Altiplano.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de investigación científica*.

Chata, L. mery. (2023). *Calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano].  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chavez, R., & Linares, R. (2023). *Programa Juntos y la pobreza monetaria departamental del Perú: 2016 - 2020*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga.

Chiavenato, I. (2001). *Proceso Administrativo: Planeación, Organización, Dirección Y Control*. In *McGRAW-HILL INTERAMERICANA*, (Vol. 3).

Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=123126>

Donabedian, A. (1993). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Publica Mex*, 35(3). <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5653>

Gobierno del Estado de Colima. (2019). *Encuestas de satisfacción de los programas de desarrollo social de gobierno del Estado de Colima*.

Gonzales, L. (2020). *Eficacia y calidad de servicio del programa social juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan].  
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8760/Gonzales\\_Alcántara\\_Lizet\\_Sheraldine.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8760/Gonzales_Alcántara_Lizet_Sheraldine.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernandez, S. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (McGrawHill Education (ed.)).  
[https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2\\_Hernandez\\_Fernandez\\_y\\_Baptista-Metodología\\_Investigacion\\_Científica\\_6ta\\_ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2_Hernandez_Fernandez_y_Baptista-Metodología_Investigacion_Científica_6ta_ed.pdf)

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Pobreza monetaria afectó al 27,5% de la población del país en el año 2022*.  
<https://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-065->



2023-inei.pdf

- International Initiative for Impact Evaluation. (2018). *Programas de transferencias monetarias condicionadas de dinero en efectivo: ¿solución mágica para mejorar la salud y la educación de las personas?*  
<https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1234>
- Loarte, K. (2022). *Gestión de servicio y satisfacción de los usuarios del programa pensión 65 en el distrito de Végueta* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
[https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2000/TS\\_JNSG\\_2021\\_R1.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2000/TS_JNSG_2021_R1.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Machaca, S., & Mamani, S. (2022). *Calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ichuña, Moquegua 2018* [[Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]].  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Salud. (2007). *Sistema de gestión de la calidad en Salud* (pp. 25–36).  
[https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_sgcualidad-2.pdf](https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcualidad-2.pdf)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2024). Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024. In *OECD Publishing*. <https://doi.org/10.18235/0002232>
- Padilla, A. A. (2021). *Calidad de servicio y percepción de Satisfacción del cliente en el edificio multifamiliar Madreselva 121, (Lima-Perú) 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Sur]. <https://hdl.handle.net/20.500.12805/2421>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. *Revista Científica*, 12.  
<https://www.proquest.com/docview/228609374?sourcetype=Scholarly Journals>
- Paredes, Juan; Ramos, C. (2023). *Percepción y grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social juntos, en el distrito de Puno, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mama](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mama)



ni\_Joel\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Paucarima, E. M. (2024). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del programa social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho-2023* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. [https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3312/Paucarima Franco%2C E. M..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3312/Paucarima%20E.%20M..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saude Publica*, 53, 87. <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.scielo.org/pdf/rsp/2019.v53/87/es>
- Rodriguez, Andres; Perez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 1–26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Sanchez, Hugo; Reyes, C. (2018). *Manual de terminos en investigacion cientifica, tecnologica y humanistica* (U. R. Palma (ed.)). <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Suárez, J. (2021). Percepción del bienestar social en los hogares beneficiarios del programa Juntos en el Distrito Daniel Alomia Robles , Región Huánuco - 2020 [Tesis de maestria, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. In *Universidad Nacional Agraria de la Selva*. [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2000/TS\\_JNSG\\_2021\\_R1.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2000/TS_JNSG_2021_R1.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Trejo, C. (2016). *Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra Lima-Perú 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3722%0Ahttp://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1471>



Zapata, Hector; Pimienta, Ronald; Mejia, J. (2020). Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de consulta externa especializada en la IPS sociedad médica clínica Maicao S.A. en el municipio de Maicao [Tesis de posgrado, Universidad de La Guajira]. In *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*.

<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7600/Tesis.E.F.M.2022.Nivel.Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de consistencia

#### Satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.</p>	<p>VI: Satisfacción de los usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad Humana</li> <li>• Capacidad Técnico-científico</li> <li>• Entorno</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>La población estará conformada por 513 usuarias del Programa Juntos en el distrito de Pomata. La muestra estará constituida por 221 usuarias.</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad humana y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Demostrar la relación que existe entre la calidad humana y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre la calidad humana y la calidad de servicio Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.</p>	<p>VD: Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	<p><b>Método estadístico a utilizar:</b></p> <p>Rho de Spearman</p> <p><b>Procesamiento y análisis de datos:</b></p> <p>Programa estadístico SPSS V25</p>



<p>¿Qué relación existe entre el entorno y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024?</p>	<p>Juntos en el distrito de Pomata, 2024. Identificar la relación que existe entre el entorno y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.</p>	<p>Juntos en el distrito de Pomata, 2024. Existe relación directa y significativa entre el entorno y la calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024.</p>		<p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p><b>VI:</b> Cuestionario tipo Likert de 14 enunciados.</p> <p><b>VD:</b> Se empleará el cuestionario SERVQUAL de tipo Likert.</p>
---	--	---	--	---

## ANEXO 2. Operacionalización de variables

### Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
VI: Satisfacción de los usuarios	La satisfacción se refiere a la percepción del cliente de que sus necesidades e intereses han sido completamente satisfechos de manera óptima. De acuerdo con los autores, la satisfacción del usuario se basa en la percepción de que sus demandas fueron atendidas en su totalidad. (Baena et al. 2016).	Se refiere al grado en que los servicios proporcionados cumplen o superan las expectativas de los usuarios, medido a través de indicadores específicos.	Calidad Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato amable y cordial del personal.</li> <li>• Interés genuino en resolver problemas o consultas.</li> <li>• Respeto a la privacidad durante la atención.</li> <li>• Atención cuidadosa y atenta.</li> <li>• Correcta identificación y apariencia profesional.</li> <li>• Información clara y útil durante la espera.</li> <li>• Orientación comprensible sobre el material entregado.</li> <li>• Entendimiento efectivo sobre los temas tratados.</li> <li>• Garantía de confidencialidad de la información.</li> <li>• Consulta eficiente en tiempo.</li> </ul>	1,2,3,4,5	Escala de Likert Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Capacidad técnico-científico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientes adecuados</li> <li>• Ambientes higiénicos</li> <li>• Señalización adecuada</li> <li>• Suficiente equipamiento para la atención</li> </ul>	6,7,8,9,10	
VD: Calidad de servicio	Parasuraman et al. (1996) mencionan que esta variable corresponde a la percepción del usuario sobre el nivel	La calidad de servicio se medirá mediante la evaluación de estas dimensiones: elementos tangibles,	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona una atención adecuada</li> <li>• Infraestructura apropiada</li> <li>• Uso de recursos de información</li> <li>• La infraestructura es adecuada.</li> </ul>	1,2,3,4	Escala de Likert Ordinal

	<p>de calidad de un servicio. Este juicio se forma al comparar la satisfacción de los clientes sobre la atención recibida.</p>	<p>fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía. Estas dimensiones se operacionalizarán utilizando una encuesta el cual incluirá preguntas específicas.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información precisa y comprensible</li> <li>• Cumplimiento de los horarios de trabajo</li> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Atención rápida</li> <li>• Resolución ágil de consultas</li> <li>• Trámite atendido de manera oportuna</li> <li>• Muestra interés en solucionar problemas</li> <li>• Finaliza el servicio en el tiempo prometido</li> <li>• El personal está capacitado</li> <li>• Cortesía en la atención</li> <li>• Capacidad para generar confianza</li> <li>• Conocimientos adecuados para responder a las preguntas</li> <li>• Atención sensible hacia las personas</li> <li>• Disponibilidad de horario para la atención</li> <li>• Trato personalizado</li> <li>• Consideración de necesidades específicas del usuario</li> <li>• Interés en mejorar el bienestar de los usuarios</li> </ul>	<p>5,6,7,8</p> <p>9,10,11,12</p> <p>13,14,15,16,17</p> <p>18,19,20,21,22</p>	<p>1= Totalmente desacuerdo</p> <p>2= En desacuerdo</p> <p>3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>4= De acuerdo</p> <p>5= Totalmente de acuerdo</p>
--	--	--	---	--	--	--



**ANEXO 3.** Instrumento para la recolección de datos

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO**  
**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**  
**CUESTIONARIO**

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL  
PROGRAMA JUNTOS EN EL DISTRITO DE POMATA, 2024**

**Instrucciones:**

Apreciado participante. Estamos realizando una investigación sobre la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio del programa Juntos. A continuación, le presentamos algunas preguntas. Por favor, marque con una (X) la respuesta que considere adecuada. Le recordamos que sus respuestas son anónimas y se utilizarán únicamente para esta investigación.

**I. DATOS GENERALES**

**EDAD:**

**SEXO:**

**GRADO DE INSTRUCCIÓN:**

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

**II. ENUNCIADOS**

**VI: SATISFACCION DE LOS USUARIOS**

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD HUMANA</b>						
1	El personal del Programa Juntos le atendió de forma amable y cordial					
2	El personal mostró un genuino interés al abordar sus problemas o consultas					
3	Su privacidad se respecto apropiadamente en el tiempo del servicio.					
4	La atención recibida fue cuidadosa y atenta por parte del personal					
5	El personal estaba correctamente identificado y presentaba una apariencia limpia					
<b>CAPACIDAD TÉCNICO-CIENTIFICO</b>						



6	Recibió información clara y útil durante su espera					
7	La orientación sobre el material entregado fue comprensible					
8	Sintió que el personal tenía un buen entendimiento sobre los temas tratados durante la atención					
9	Se garantizó la confidencialidad de la información durante su consulta					
10	La duración de la consulta fue adecuada y eficiente					
<b>ENTORNO</b>						
11	Los ambientes del Programa Juntos eran cómodos y adecuados para la atención					
12	Los espacios donde recibió la atención estaban limpios y bien mantenidos					
13	La señalización dentro de los locales facilitó su orientación y acceso					
14	Hubo suficiente equipamiento y recursos disponibles para su atención					

**VD: CALIDAD DE SERVICIO**

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	La persona que me atiende tiene una buena presentación y se ve profesional					
2	El lugar donde me atienden está limpio y ordenado.					
3	Los materiales e información que usan son claros y útiles.					
4	Es fácil ver cómo trabajan y qué hacen para ayudar.					
<b>FIABILIDAD</b>						
5	Ofrecen una garantía en la ejecución de sus servicios.					
6	Puedo confiar en la información y ayuda que me dan.					
7	Siguen las reglas y procedimientos correctos.					
8	Cumplen con mis expectativas.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
9	Me atienden de manera rápida.					
10	Resuelven mis dudas y problemas.					
11	Siempre están disponibles cuando los necesito.					
12	Concluyen su trabajo de manera satisfactoria.					



<b>SEGURIDAD</b>						
<b>13</b>	Entienden y respetan mis necesidades.					
<b>14</b>	Son creíbles y honestos en lo que hacen.					
<b>15</b>	Me siento seguro/a al hablar sobre mis problemas.					
<b>16</b>	Trabajan rápidamente y sin demoras innecesarias.					
<b>17</b>	La atención se adapta a mis necesidades y requerimientos.					
<b>EMPATIA</b>						
<b>18</b>	Se interesan por mis necesidades y problemas.					
<b>19</b>	Adaptan su ayuda a mis necesidades y preferencias					
<b>20</b>	Tratan de entenderme y ayudarme de forma personal.					
<b>21</b>	Escuchan y comprenden mis preocupaciones.					
<b>22</b>	La atención se personaliza según mis preferencias.					

**Gracias por su colaboración.**



## ANEXO 4. Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL



### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del experto: Zenteno Momani Angelica  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Facultad de Trabajo Social  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción de los usuarios y calidad de servicio  
 1.4 Autor(es) del instrumento: Danitza Quispe Quispe

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X		
3. CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.				X	
5. SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.				X	
6. PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto de la investigación.				X	
7. CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.				X	
8. COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en las variables, dimensiones e indicadores.				X	
9. FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).				X	
10. ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realizar el conteo de acuerdo con la puntuación asignada a cada indicador)				3	36	
		A	B	C	D	E

Coefficiente de validez =  $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{39}{50}$

#### III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1,00]

#### IV. OPINIÓN DEL EXPERTO

Aprobado

LUGAR: Puno, 16 de septiembre del 2024.

*[Firma manuscrita]*  
 F.S.A. Danitza Quispe Quispe  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DOCENTE



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
POR CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del experto: SUCAPUCA TITO ELIZABETH  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE DE LA FACULTAD TRABAJO SOCIAL  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA JUNTOS  
 1.4 Autor(es) del instrumento: DANITZA QUISPE QUISPE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.				X	
3. CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.				X	
5. SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.				X	
6. PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto de la investigación.				X	
7. CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.				X	
8. COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en las variables, dimensiones e indicadores.					X
9. FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).				X	
10. ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realizar el conteo de acuerdo con la puntuación asignada a cada indicador)				3	32	5
		A	B	C	D	E

Coefficiente de validez =  $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$  40  
50

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1,00]

IV. OPINIÓN DEL EXPERTO

APROBADO

LUGAR: Puno, 17 de septiembre del 2024.

  
 T.S. Elizabeth Sucapuca Tito  
 DOCENTE DE LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL - UNA  
 FIRMA DEL EXPERTO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
POR CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del experto: Maquera Maquera Yuselino  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Facultad de Trabajo Social  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción de los usuarios y calidad de servicio  
 1.4 Autor(es) del instrumento: Danitra Quispe Quispe

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.				X	
3. CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.				X	
5. SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.				X	
6. PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto de la investigación.				X	
7. CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.					X
8. COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en las variables, dimensiones e indicadores.					X
9. FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).				X	
10. ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.				X	

CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realizar el conteo de acuerdo con la puntuación asignada a cada indicador)				28	15
	A	B	C	D	E

Coefficiente de validez =  $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{43}{50}$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1,00]

IV. OPINIÓN DEL EXPERTO

Aprobado

LUGAR: Puno, 16. de septiembre del 2024.

Dr. Yuselino Maquera Maquera  
 DOCENTE FTS UNA PUNO  
 FIRMA DEL EXPERTO





## ANEXO 6. Evidencias fotográficas







## ANEXO 7. Declaración jurada de autenticidad de tesis.



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo DANITZA QUISPE QUISPE  
identificado con DNI 76815044 en mi condición de egresado de:

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

TRABAJO SOCIAL

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

" SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y CALIDAD DE  
SERVICIO DEL PROGRAMA JUNTOS EN EL  
DISTRITO DE POMATA, 2024. "

Es un tema original.

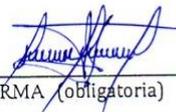
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, 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 16 de diciembre del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



## ANEXO 8. Autorización para el depósito de tesis en Repositorio Institucional.



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

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

Por el presente documento, Yo DANITZA QUISPE QUISPE  
identificado con DNI 76 815044 en mi condición de egresado de:

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

TRABAJO SOCIAL

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

" SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y CALIDAD DE  
SERVICIO DEL PROGRAMA JUNTOS EN EL  
DISTRITO DE POMATA, 2024. "

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 16 de diciembre del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



-Huella