

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



TESIS

**“SATISFACCIÓN POR LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y
PERCEPCIÓN DE CAMBIO EN EL NIVEL COMUNITARIO DE LOS
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA JUNTOS DEL DISTRITO DE
QUISQUI. HUÁNUCO; 2018”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN
GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA: Chávez Falcón, Madeleine Rosa

ASESOR: Soto Espejo, Simeón

HUÁNUCO – PERÚ

2020

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Ciencias políticas

Disciplina: Administración pública

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra ciencias administrativas, con mención en gestión pública

Código del Programa: P32

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40872032

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41831780

Grado/Título: Magister en gestión y negocios mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0002-3975-8228

H

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Valdivieso Echevarría, Rodolfo	Doctor en administración	22408967	0000-0003-3497-8413
2	Loarte Alvarado, Teófilo	Doctor en ciencias económicas y sociales	22513540	000-0002-6645-6671
3	Mancilla Chamarro, Iván	Magister en gestión y negocios gestión de proyectos	42330645	0000-0002-0615-9237



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Post Grado

Facultad de Ciencias Empresariales

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 09:00 am, a los 14 días del mes de marzo del año dos mil diecinueve, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), se reunió el jurado calificador, integrados por los docentes: Dr. Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA (Presidente), Dr. Teófilo LOARTE ALVARADO (Secretario) y el Mg. Iván Teodoro MANCILLA CHAMARRO (Vocal); nombrados mediante Resolución N° 718-2019-D-EPG-UDH, de fecha 12 de noviembre del año dos mil dieciocho y la aspirante al Grado Académico de Maestro, CHAVEZ FALCON, Madeleine Rosa.

Luego de la instalación y verificación de los documentos correspondientes, el Presidente del jurado invitó al graduando a proceder a la exposición y defensa de su tesis titulada: "SATISFACCIÓN POR LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y PERCEPCIÓN DE CAMBIO EN EL NIVEL COMUNITARIO DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA JUNTOS DEL DISTRITO DE QUISQUI HUÁNUCO, 2018", para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Administrativas, mención: Gestión Pública.

Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, luego el presidente del Jurado comunicó el resultado, habiendo obtenido la nota Diecerocho (18) con la calificación de Muy BUENO; al mismo tiempo recomendó a la Escuela de Post Grado, se le otorgue el grado académico de Maestro en Ciencias Administrativas, con mención en Gestión Pública a la graduando CHAVEZ FALCON, Madeleine Rosa.

Se suscribe la presente Acta en tres originales y siendo las Diez horas, se da por concluido el acto académico de sustentación.


PRESIDENTE
Dr. Rodolfo VALDIVIESO
ECHEVARRÍA


SECRETARIO
Dr. Teófilo LOARTE ALVARADO


VOCAL
Mg. Iván Teodoro MANCILLA
CHAMARRO

DEDICATORIA

A Dios, porque siempre está cuidándome, fortaleciéndome y amándome
para continuar día a día.

A mi familia, a mi madre sobre todo, por todo lo que hiciste por mí.

La autora.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Huánuco, por darnos la oportunidad de alcanzar un grado académico más.

A mi asesor, por su disposición de tiempo en la asesoría del presente estudio.

También, expreso mi cordial agradecimiento a la muestra en estudio, por habernos dado su consentimiento de participar en el estudio.

A todos muchas gracias.

La autora.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPITULO I.....	13
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción del problema	13
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Objetivo general.....	18
1.4. Objetivos específicos	18
1.5. Trascendencia de la investigación	19
2. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes de investigación	23
Antecedentes Internacionales	23
Antecedentes Nacionales.....	26
2.2. Bases teóricas	34
2.2.1. Teoría de la calidad de atención al ciudadano.....	34
2.2.2. Teoría de la satisfacción del usuario	34
2.3. Definiciones conceptuales	36
2.3.1. Definición de la satisfacción	36
2.3.2. Calidad de servicio	37
2.3.3. Satisfacción del usuario	38
2.3.4. Dimensiones de la satisfacción del usuario del programa juntos	39
2.3.5. Programas sociales.....	40
2.3.6. Programa JUNTOS	41
2.3.7. Beneficiarios del programa JUNTOS.....	42

2.4.	Sistema de hipótesis.....	42
2.4.1.	Hipótesis general	42
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	43
2.5.	Sistema de variables e indicadores.....	43
2.5.1.	Variable independiente.....	43
2.5.2.	Variable dependiente	44
2.5.3.	Variable de caracterización	44
2.6.	Operacionalización de variables	45
CAPITULO III.....		47
3.	MARCO METODOLÓGICO	47
3.1.	Tipo de estudio	47
3.2.	Población y muestra	48
a)	Población.....	48
b)	Muestra	49
c)	Delimitación geográfica – temporal y temática.....	50
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
a)	Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	
	52	
b)	Procedimientos de recolección de datos y organización de datos	53
c)	Interpretación de datos y resultados	54
d)	Análisis y datos (prueba e hipótesis).....	54
4.	RESULTADOS.....	56
4.1.	Análisis descriptivo	56
4.2.	Comprobación de hipótesis	66
CAPITULO V		70
5.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	70
CONCLUSIONES		74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		77
ANEXOS		80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de las características demográficas de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	56
Tabla 2. Descripción de las características sociales de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	57
Tabla 3. Descripción de las características familiares de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	58
Tabla 4. Descripción de la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: oportunidad de entrega en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	59
Tabla 5. Descripción de la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: transparencia, gratuidad y veracidad en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	60
Tabla 6. Descripción de la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: calidad en el servicio de pago en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	60
Tabla 7. Descripción de la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: buen trato y atención oportuna en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	61
Tabla 8. Satisfacción por la calidad de atención según sus dimensiones en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	62
Tabla 9. Satisfacción por la calidad de atención en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	63
Tabla 10. Percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	64
Tabla 11. Percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	65
Tabla 12. Relación entre la satisfacción por la calidad de atención y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	66
Tabla 13. Relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: oportunidad de entrega y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	67
Tabla 14. Relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: transparencia, gratuidad y veracidad y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	67

Tabla 15. Relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: calidad en el servicio de pago y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	68
Tabla 16. Relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: buen trato y atención oportuna y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Representación gráfica de la satisfacción por la calidad de atención según sus dimensiones en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018.....	62
Figura 2 Representación gráfica de la satisfacción por la calidad de atención en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	63
Figura 3 Representación gráfica del nivel de Nivel de percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018	65

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la satisfacción por la calidad de atención y la percepción de cambio a nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos del Distrito de Quisqui; Huánuco; 2018. Fue un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo prospectivo, analítico, transversal y observacional. La población fueron 1037 beneficiarios, siendo la muestra 78, quienes respondieron una guía de entrevista de características generales y dos escalas de satisfacción y de percepción de cambio a nivel comunitario; los cuales fueron validados. La comprobación de hipótesis fue mediante la prueba Chi Cuadrada, considerando un $p \leq 0,05$. Los resultados evidenciaron que el nivel de satisfacción por la calidad de atención a nivel comunitario fue percibido como satisfactorio en un 93,6% (73). El cambio a nivel comunitario fue percibido por 91% (71) de los beneficiarios. Al contrastar las hipótesis, se halló relación entre: satisfacción por la calidad de atención [$X^2=17,03$ GL=1, $p = 0,004$], calidad en el servicio de pago [$X^2 = 8,687$; GL =1, $p = 0,038$], buen trato y atención oportuna [$X^2 = 15,669$; GL= 1 GL, $p = 0,003$]; con la percepción de cambio, aceptándose la hipótesis de investigación. No se encontró relación entre oportunidad de entrega [$X^2 = 0,007$; GL =1, $p = 0,707$] y la transparencia, gratuidad - veracidad [$X^2 = 0,266$, GL= 1, $p = 0,497$]; con la percepción de cambio a nivel comunitario. Se concluye indicando que existe relación entre el nivel de la satisfacción por la calidad de atención y la percepción de cambio a nivel comunitario.

Palabras claves. *Satisfacción, calidad de atención, percepción de cambio, beneficiarios, programa Juntos.*

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between satisfaction with the quality of care and the perception of change at the community level of the beneficiaries of the Juntos Program of the District of Quisqui; Huánuco; 2018. It was a study with a quantitative approach, of a prospective, analytical, cross-sectional and observational type. The population was 1037 beneficiaries, being sample 78, who answered an interview guide of general characteristics and two scales of satisfaction and perception of change at community level; which were validated. The hypothesis was tested using the chi square test, considering $p \leq 0.05$. The results showed that the level of satisfaction with the quality of care at the community level was perceived as satisfactory in 93.6% (73). The change at the community level was perceived by 91% (71) of the beneficiaries. When comparing the hypotheses, a relationship was found between: satisfaction with the quality of care [$X^2 = 17,03$ GL = 1, $p = 0,004$], quality in the payment service [$X^2 = 8,687$; GL = 1, $p = 0.038$], good treatment and timely care [$X^2 = 15.669$; GL = 1 GL, $p = 0.003$]; with the perception of change, accepting the research hypothesis. No relationship was found between delivery opportunity [$X^2 = 0.007$; GL = 1, $p = 0.707$] and transparency, free -vity [$X^2 = 0.266$, GL = 1, $p = 0.497$]; with the perception of change at the community level. The conclusion is that there is a relationship between the level of satisfaction with the quality of care and the perception of change at the community level.

Keywords. Satisfaction, quality of attention, perception of change, beneficiaries, Together program.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción es la respuesta a una necesidad, en este sentido, la satisfacción del ciudadano por la calidad de un servicio, está relacionada con el conjunto de propiedades que debe tener un determinado servicio, en primer lugar, las necesidades (explícitas e implícitas) de las personas a las cuales va destinado (Medina, 2017).

Tal como señala Medina, (2017, p. 4), la satisfacción de los usuarios/as con la atención recibida es concebida como una medida de control de calidad por lo que su estudio y valoración es importante para la gestión y el trabajo de los profesionales de los servicios de salud y de servicios sociales en su conjunto, con la perspectiva de conseguir una mejor adaptación a las necesidades y deseos de los usuarios/as del sistema.

Por otro lado, Juntos es un programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) cuyo fin es promover el acceso a los servicios de salud y educación de las familias más pobres del país, con el objetivo de generar capital humano. Para ello entrega un incentivo monetario condicionado a los hogares usuarios, siempre y cuando cumplan con las corresponsabilidades en salud, educación e identidad (Ministerio de desarrollo e inclusión social 2018).

También, Juntos está definido como un Programa Social dirigido a la población de mayor vulnerabilidad, en situación de extrema pobreza, riesgo y exclusión (Perova y Vakis, 2009, p, 2). El aporte de los programas sociales es muy bien reconocida y percibida por la población beneficiario donde su aporte genera una mejor perspectiva de calidad de vida (Sánchez, 2016).

En tal sentido, en este estudio se tuvo el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción por la calidad de atención y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos del Distrito de Quisqui; Huánuco; 2018, por tal se estructuraron 5 apartados.

En el primero se aborda el problema de investigación el que contiene la descripción del problema, formulación del problema, objetivo, tanto general como específicos; justificación de la investigación de manera teórica, práctica y académico. En el segundo apartado se muestra el marco teórico, el cual contiene la descripción detallada de los antecedentes de investigación tanto internacionales, nacionales y locales; bases teóricas, y conceptuales. Las hipótesis, identificación de variables, operacionalización de variables.

En el tercer apartado se aborda al marco metodológico, el cual contiene el diseño de estudio, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos, sistemas de recolección de datos, elaboración de datos, análisis e interpretación de datos, y consideraciones éticas.

En el cuarto apartado, se exhibe al análisis de resultados el cual contiene los resultados descriptivos y la comprobación de hipótesis. En el quinto aspecto se muestra a la discusión de los resultados significativos. Finalmente, se muestran las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

La autora.

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

La situación de pobreza y extrema pobreza de una gran parte de la población del país, como consecuencia de causas estructurales como la desigualdad social y económica o de causas coyunturales como las políticas económicas de ajuste económico, ha influenciado en la implementación de diversos programas sociales desde el Estado, que se caracterizan por ser programas asistencialistas y de largo plazo, cuando se plantearon solo para un corto plazo (Bernardo Jiménez, 2014).

El programa JUNTOS fue aprobado el 7 de abril de 2005 mediante Decreto Supremo N° 032-2005-PCM. Es el primer programa de transferencias condicionadas o subsidio directo que se aplica en el país, aunque existe amplia experiencia internacional en este tipo de programas en México, Pakistán, Brasil, entre otros. El objetivo principal del Programa JUNTOS es superar la pobreza extrema (Contraloría General de la República, 2017).

El programa JUNTOS busca generar impactos como mejorar la brecha de ingresos especialmente para alimentación; desarrollo del capital humano, romper la transmisión intergeneracional de la pobreza y promover las actividades económicas de las comunidades (Programa JUNTOS, 2017).

Según Carolina Trivelli, exministra de Inclusión Social, los programas sociales sí han tenido un impacto en la reducción de la pobreza

ya que si se quitan las transferencias de Juntos la tasa de pobreza en zonas rurales aumenta. Los programas sociales ayudan a las personas en situación de pobreza a utilizar los recursos del Estado. Por lo que el “impacto” está asociado a la calidad y a la disponibilidad de los servicios de acceso universal (Diario Gestión, 2017).

La Defensoría del Pueblo, informó los reportes de las quejas, de los usuarios, entre ellos los programas sociales fueron de los más quejados por los pobladores; siendo la mayoría de ellos por la afectación al derecho de petición; en segundo lugar, por irregularidades en la ejecución de programas sociales, debido – principalmente - a la falta de comunicación a los beneficiarios sobre las razones de la suspensión del pago de sus beneficios, entre otros.

Existen muchos críticos como Bernardo, (2014) quien sostiene que el Programa JUNTOS no tiene una propuesta clara de articulación con iniciativas de desarrollo local y mejores oportunidades económicas para los sectores de mayor exclusión (empleo, acceso al crédito, asistencia técnica productiva, entre otros), asimismo, aun cuando las familias inviertan en la compra de animales menores, no se han desarrollado estrategias concretas dirigidas a promover la acumulación de capital productivo para el logro de la sostenibilidad social de las familias beneficiarias del programa Juntos.

En este contexto, el Gobierno Peruano, en la búsqueda de responder a las necesidades y demandas de la sociedad de una manera más eficiente, han colocado en los últimos años los estudios de satisfacción y la percepción de sus ciudadanos como parte de sus objetivos prioritarios,

permitiéndoles valorar la calidad de los bienes o servicios que proporcionan sus programas públicos, en este caso los programas sociales (Rodríguez Vargas, 2014).

La satisfacción ciudadana por la calidad de un servicio, está relacionada con las percepciones y expectativas de los usuarios, la percepción que el ciudadano tiene de cómo se presta el servicio y a la expectativa que tenía respecto al servicio esperado (Medina Tornero, Medina Ruiz, & Viguera Miralles, 2017). La valoración de la satisfacción puede variar según el contexto. La satisfacción se ve afectada por las circunstancias cambiantes, y, por lo tanto, la medición de satisfacción también (Rodríguez Vargas, 2014).

En el caso del Perú, el programa ha sufrido un crecimiento de más del 200% en el número de beneficiarios en menos de 10 años de funcionamiento, precisamente el incremento en la inclusión de hogares ha evidenciado las limitaciones en la oferta de los servicios públicos y las limitaciones en los procedimientos y mecanismos que permiten el cumplimiento efectivo de las corresponsabilidades. Un problema central, en esta perspectiva son las propias características de los servicios de salud a nivel local, administración que ha sido transferida desde el gobierno central hacia los gobiernos regionales (Cuba Salerno, 2014).

En el marco de la satisfacción del usuario, en el programa Juntos existen barreras entre el personal de salud y la población: la percepción sobre la población, intacta en la mayoría de los actores institucionales, que llega hasta una suerte de infantilización de la población rural, evidenciando

las dificultades en la relación con esta y contradiciendo los supuestos del Programa que se orientarían a lograr el empoderamiento, especialmente, de las mujeres, en muchos casos no promueve el desarrollo de estrategias respetuosas de los derechos y alentadoras de una conciencia ciudadana, que enfatizan la noción de corresponsabilidad entre el Estado y la población (Bernardo Jiménez, 2014).

Muchas beneficiarias consideran que sus hijos no habían presentado avances significativos en su estado nutricional; las beneficiarias del programa como las no beneficiarias, consideran que la selección no había sido del todo adecuada debido a que muchas personas en situación de pobreza no habían elegidas; y, la mayoría de las entrevistadas no estaba informada del sistema progresivo de graduación del Programa (Bernardo Jiménez, 2014).

En base a lo descrito, es necesario que los programas sociales en nuestro país generen sostenibilidad social en las familias beneficiarias, fortalecer el capital social, capital humano, el desarrollo de las capacidades humanas, empoderamiento con miras de mejorar la calidad de vida de las familias beneficiarias y reducción de la pobreza en si, por ello estas no deben ser agentes pasivos, receptores, conformistas y dependientes de lo que el estado puede subsidiar, compensar y asistir (Bernardo Jiménez, 2014).

En algunos departamentos del Perú, ya se vienen impulsando mejoras en torno a la calidad de atención del programa Juntos, ello debido a constantes quejas de los beneficiarios, estas mejoras están orientadas a

brindar atención rápida, eficiente y gratuita a los beneficiarios y ciudadanía. Tomando en consideración, la magnitud y la importancia del Programa JUNTOS en la estrategia de lucha contra la pobreza; se requiere analizar el nivel de satisfacción y la percepción de cambio que está tendiendo dicho programa (Cuba Salerno, 2014), según la percepción de los mismos Usuarios; en aras de fortalecer la calidad de atención de dicho programa social.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿La satisfacción por la calidad de atención tiene relación con la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos del Distrito de Quisqui; Huánuco; 2018?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción por la calidad de atención, según la percepción de los beneficiarios del Programa Juntos en estudio?
2. ¿Existe percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos en estudio?
3. ¿Existe relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión oportunidad de entrega y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios en estudio?
4. ¿La satisfacción por la calidad de atención en la dimensión transparencia, gratuidad y veracidad, guarda relación con la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios en estudio?

5. ¿Existe relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión buen trato y atención oportuna, con la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios en estudio?
6. ¿La satisfacción por la calidad de atención en la dimensión Calidad en el servicio de pagaduría, se relaciona con la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios en estudio?

1.3. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción por la calidad de atención y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos del Distrito de Quisqui; Huánuco; 2018.

1.4. Objetivos específicos

1. Valorar el nivel de la satisfacción por la calidad de atención, según la percepción de los beneficiarios del Programa Juntos en estudio.
2. Identificar la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos en estudio.
3. Analizar la relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión oportunidad de entrega y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios en estudio.
4. Identificar la relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión transparencia, gratuidad y veracidad, con la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios en estudio.

5. Determinar la relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión buen trato y atención oportuna, con la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios en estudio.
6. Analizar la relación de la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión Calidad en el servicio de pagaduría, con la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios en estudio.

1.5. Trascendencia de la investigación

Este estudio se justificó por las siguientes razones:

Teórica

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios. Desde esta perspectiva, la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio en las organizaciones, dado que el rendimiento de las organizaciones de servicios es valorado por las propias personas que adquieren y/o utilizan estos bienes de consumo y/o servicios, y por ello se hace necesario estudiar la calidad del servicio y la satisfacción de los consumidores y/o usuarios, de manera de realizar una gestión adecuada en la calidad garantizando la mejora continua, y la satisfacción plena de los usuarios (Leon Flores, 2010).

La calidad del servicio es un tema de actualidad presente en los discursos políticos, técnicos y de la sociedad en general, así como en los procesos de planificación, programas y proyectos sociales. Aumentar la eficacia y la eficiencia de las políticas públicas es un

objetivo permanente de los gobiernos. Para responder a este desafío, en la última década se han desarrollado nuevas herramientas de gestión que permiten el monitoreo y la evaluación de los resultados de las inversiones públicas en la reducción de la pobreza y mejora de los indicadores sociales de los países. Una de las herramientas más relevante hoy en día en la administración pública es la evaluación de impacto.

En el contexto organizacional de diversas instituciones del estado, los usuarios van tomando importancia, pues son el eje fundamental y es a ellos a quienes va dirigido la puesta en marcha de estos programas, por lo que se hace de importancia considerar su expectativas y la satisfacción que tienen con los servicios que se brindan en este tipo de programas. Las expectativas y la satisfacción de los usuarios, son las premisas principales del modelo de evaluación que se propone en esta tesis. En base a ello se pretende proporcionar información actualizada para que las autoridades propongan políticas de intervención que busquen mejorar la satisfacción de los beneficiarios del Programa Juntos.

Son pocos los estudios o experiencias llevadas a cabo para medir la satisfacción de la atención recibida por los usuarios de Servicios del Programa Juntos.

La presente investigación adquiere relevancia debido a que enlaza la acción gubernamental, con las percepciones de sus ciudadanos beneficiarios de programas públicos. En este sentido, la

investigación sostiene que para medir la satisfacción se debe empezar por reconocer que es relativa y está en función del contexto en que se analiza.

Práctica

Para los gestores de los Programas Juntos, es importante conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios con la atención recibida que brinda el programa Juntos, se concibe como una medida de control de calidad. Además, dentro del Plan de Reforma de Programas Sociales Otro aspecto clave de la gestión de los programas sociales es el de la participación de los involucrados, en especial de la población beneficiaria y sus organizaciones.

La relevancia de este estudio se puede ver reflejada en que se centra en la percepción del usuario/beneficiario de programas sociales, es decir se pretende obtener la opinión de los propios beneficiarios que reciben los apoyos de estos programas, que al ser focalizados a la población en situación de pobreza o marginación cobra mayor sentido, pues como lo menciona en el estudio titulado Lo que dicen los pobres, “aunque parezca sorprendente, existen pocos estudios sistemáticos en el mundo que han documentado el punto de vista de los pobres sobre cuestiones que tienen que ver con la pobreza”. “Un paso imprescindible para hacer a los pobres partícipes de la política pública, consiste por lo tanto, en escucharlos, en palpar la pobreza (Leon Flores, 2010). Escuchar de viva voz sus preocupaciones, sus anhelos, sus

frustraciones y, sobre todo, sus propuestas para alcanzar una vida más digna para ellos y sus familias”.

Es claro que es muy importante conocer la satisfacción del usuario ya que hay una relación directa entre la satisfacción del usuario y su lealtad o confianza. A lo largo de los años este tema ha incrementado su valor dentro de la sociedad y se han desarrollado diversos métodos para evaluar la satisfacción de los usuarios. Desde finales de la década de los ochenta, se han desarrollado diferentes modelos para evaluar la satisfacción de los usuarios.

Académica

En el campo social, a nivel de diversos programas sociales del Gobierno, existe una débil cultura evaluativa existente. Si bien la evaluación de programas educativos y sanitarios tiene más tradición e implantación en sus respectivos campos, no es éste el caso de los servicios y programas sociales. En tal sentido, uno de los principales retos en materia de evaluación es determinar si los programas sociales cumplen el fin y el propósito para los cuales fueron diseñados. Por este motivo, es relevante el desarrollo de este tipo de investigaciones, que utilizan metodología científica.

Este estudio proporcionará resultados confiables que servirán como referentes para estudios de mayor alcance y nivel poblacional. Del mismo modo la metodología que se emplea en este estudio contempla la aplicación del método científico.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Antecedentes Internacionales

Autor. Rodríguez Vargas

Título. Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del Programa Para El Desarrollo De Zonas

Lugar. En México (Tampico)

Año. 2014

Conclusiones. Como resultado del trabajo de campo cualitativo realizaron un total de 24 entrevistas estructuradas a beneficiarios de las cinco acciones a evaluar. De igual forma efectuaron siete grupos focales a los líderes de los Comités Comunitarios de Obra, así como a distintos actores que participan en la gestión de los beneficios y aquellos que participan en alguna de las etapas para la supervisión de las obras. Como principales conclusiones del estudio cualitativo encontramos que las dimensiones que explican la satisfacción de los beneficiarios del Programa PDZP son: imagen del programa, expectativas, valoración de las externalidades, calidad de la gestión, calidad del beneficio y quejas. Asimismo, identificaron las dimensiones que explicarían el modelo de percepción de impacto, el cual, de acuerdo al modelo propuesto las variables que lo explican son: valoración de la utilidad, grado de conocimiento y grado de apropiación. Después de realizar el estudio cualitativo diseñaron el

estudio cuantitativo, el cual consistió de las siguientes etapas: Diseño del cuestionario, diseño de la muestra, trabajo de campo y levantamiento de la información, elaboración de la base de datos, estimación y análisis de los índices de satisfacción y percepción de impacto para el programa en general y por tipo de apoyo. Asimismo, las estimaciones permiten concluir que los beneficiarios consideraron bajo el nivel de información que recibieron por parte de quien les instaló el beneficio principalmente para el apoyo de baños, y aparte consideran que es difícil dar mantenimiento al apoyo recibido. Los beneficiarios perciben con los apoyos de baños y estufas que no han tenido el impacto que esperaban en cuanto a la mejora de la vivienda. En las estimaciones observamos que los beneficiarios manifestaron que el grado de apropiación es principalmente explicado más por la variable valoración de la utilidad que por el grado de conocimiento. Observamos que la vertiente de muro fue el mejor evaluado por los beneficiarios, y es el que mayor nivel de apropiación presenta. Por el contrario, el modelo que resultó ser el peor evaluado por los beneficiarios del PDZP es el del apoyo de los CCA. En particular porque realmente los beneficiarios potenciales no se apropian del beneficio recibido, debido a que no cuentan con internet y su tiempo de uso es muy limitado. Razón por la que la población potencialmente beneficiaria no asiste periódicamente a utilizar el CCA y, por tanto, no consideran que realmente contribuya en la mejora de sus capacidades.

Autor. Gómez Mateos

Titulo. Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales que desarrolla un modelo conceptual y metodológico para la evaluación de la calidad de programas de servicios sociales comunitarios.

Lugar. En España (Granada)

Año. 2012

Conclusiones.

Los modelos de calidad percibida propuesto no solo fundamentan en la medición de la satisfacción de los usuarios con las distintas dimensiones de calidad, sino que considera la percepción subjetiva sobre sus efectos en el bienestar personal y la relación con factores de coproducción del servicio, muy relevantes en numerosos programas que implementan desde servicios sociales comunitarios. Todo ello desde la percepción subjetiva de los propios beneficiarios, como aproximación imprescindible para la mejora continua de programas y actuaciones, principio más importante de la búsqueda de la calidad y la excelencia. Los resultados muestran una satisfacción muy elevada con el servicio y con las diferentes dimensiones examinadas del mismo.

Autor. Cuevas González

Titulo. Propuesta educativa en alimentación y nutrición para los beneficiarios del programa de vidas móviles localidad de Ciudad Bolívar

Lugar. Bogotá

Año. 2010

Conclusiones.

Plantearon cinco actividades educativas que incluyen las estrategias metodológicas basadas en acción participativa de la comunidad, el objetivo y la descripción de las mismas. La Educación Alimentaria y Nutricional (EAN) como la estrategia que contribuye en la Seguridad Alimentaria de las comunidades, es herramienta que permitirá a esta población adquirir los conocimientos, habilidades y destrezas, para ejercer autonomía en la toma de adecuadas decisiones en el auto cuidado y mejorar su situación actual.

Antecedentes Nacionales

Autor. Sánchez Dávila

Título. “Relación del Programa Juntos con la satisfacción de las usuarias del Hospital Rural de Picota, 2016”. (Tesis para obtener el grado académico de maestra en financiera y tributaria), Universidad Cesar Vallejo

Lugar. Tarapoto.

Año. 2016

Conclusiones. Los resultados obtenidos muestran un nivel de percepción de las beneficiarias del Programa Juntos con un 30% refirieron un nivel “Malo”, 52% de beneficiarias indicaron tener un nivel “Regular” y un 18% de beneficiarias indicaron tener un nivel “Bueno”. Asimismo, los niveles de satisfacción en la atención de las

usuarias en el Hospital Rural de Picota, es de un nivel de satisfacción "Muy baja" con un 9%, 19% de usuarias tuvieron un nivel de satisfacción "Baja", 37% de usuarias indicaron tener un nivel de satisfacción "Media", 22% de usuarias manifestaron tener un nivel de satisfacción "Media alta" y un 13% de usuarias manifestaron tener un nivel de satisfacción "Alta".

El estudio concluye que existe una correlación alta positiva entre las variables Programa Juntos con la satisfacción de las usuarias del Hospital Rural de Picota, con un coeficiente de correlación de Pearson (0.844)

Autor. Pozo Celestino, MY

Titulo. El impacto socioeconómico del programa nacional de apoyo directo a los más pobres "Juntos" en el distrito de Cahuac provincia de Yarowilca departamento de Huánuco 2015.

Lugar. Huánuco.

Año. 2015

Conclusiones. El Programa JUNTOS ha generado un impacto socioeconómico positivo en el distrito de Cahuac, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco 2015. En el aspecto metodológico, el diseño de investigación se enmarca dentro de lo no experimental, transeccional y descriptivo simple, la muestra estaba conformada por las 196 beneficiarias, a quienes se les administro un cuestionario con 18 preguntas y cada una de ellas con tres

alternativas de respuesta. En base a los hallazgos, se pueden sacar las conclusiones siguientes: 1. El 31% de las beneficiarias del programa JUNTOS siente haber mejorada su condición económica, es un impacto muy positivo en una población pobre. 2. El 26% de las madres perciben que la salud de sus hijos ha mejorado con el programa JUNTOS, pero un elevado porcentaje no tiene la misma percepción. Pero de todos modos es un gran avance que el 26% de los pobres de ese distrito sienten el impacto positivo del programa y un 18% dijo que sus hijos no abandonarían sus estudios. 3. El 42% de las madres sienten que la educación de sus hijos ha mejorado con el programa JUNTOS. Este programa estaría alcanzando algún logro positivo en sus objetivos propuestos. 4. El 39% de las madres le dan mayor importancia a la alimentación de sus hijos, por lo que se puede deducir que este programa estaría teniendo efectos en la nutrición de los niños. Finalmente se puede afirmar que los resultados obtenidos arrojan que el impacto del programa JUNTOS en el distrito de Cahuac es positivo en términos socio económicos tanto en los beneficiarios como en el mismo distrito. Pero hay que señalar que en los objetivos del programa tales como los referidos a educación salud, alimentación hay grandes avances.

Autor. Manchego Ramírez

Título. Percepción de la madre acerca de la calidad de vida del menor de 5 años en los Cuna Más del distrito de Cayma, Arequipa

Lugar. Arequipa

Año. 2015

Conclusiones.

Trabajaron con una muestra de 97 madres, para el recojo de la información utilizaron un cuestionario tipo Likert, organizado por las dimensiones: bienestar físico, bienestar psicológico, estado de ánimo, autopercepción, autonomía, relación con los padres y vida familiar, recursos económicos, amigos y apoyo social. Concluyeron que la percepción de las madres sobre la calidad de vida de los niños menores de 5 años en el Cuna Más de Cayma-Arequipa, en cuanto amigos y apoyo social fue de 82%, y en cuanto a la autopercepción fue de 48%.

Autor. Cuba Salerno

Título. Una mirada a los pilares de gestión del programa Juntos que desarrolla su intervención en el marco de un proceso de descentralización que determina que los servicios asociados al cumplimiento de la corresponsabilidad (salud y educación)

Lugar. En Apurimac

Años. 2009-2011

Conclusiones.

La dimensión de la intervención estatal para la atención de problemas sociales complejos como la pobreza requiere del desarrollo de mecanismos de articulación interinstitucional que

puedan establecer acciones de cooperación y responsabilidades específicas para cada institución por nivel de competencia. Una revisión del cumplimiento de la corresponsabilidad en salud de los beneficiarios de Juntos mostrará al gobierno nacional como responsable de la orientación política, a los gobiernos regionales como responsables de la calidad del servicio y control de las prestaciones en tanto el programa efectiviza el pago de la transferencia monetaria como evidencia del cumplimiento asumido por las familias.

Autor. Bernardo Jiménez

Título. Programa juntos: efecto en la sostenibilidad social en las beneficiarias del distrito de San José De Quero

Lugar. En Huancayo

Años. 2010-2011

Conclusiones.

La sostenibilidad social de las beneficiarias del programa Juntos están directamente relacionadas con su capacidad de emprendimiento, de empoderamiento del programa, de la consolidación de sus redes de capital social y demás formas de inclusión social, como la inclusión financiera. No existen espacios ni voluntad de articulación entre los actores locales para llevar adelante acciones conjuntas que logre la sostenibilidad social.

Autor. Arroyo, J

Título. Efectos del Programa JUNTOS en los Cambios de Comportamiento de los Hogares Beneficiarios en el Distrito de Chuschi: Avances y Evidencias

Lugar. Distrito de Chuschi

Año. 2010

Conclusiones. Entre las conclusiones del estudio destaca, El Programa JUNTOS es considerado por los beneficiarios como soporte central para lograr un cambio en la vida de ellos y sus familias. La evidencia encontrada sugiere un incremento en el gasto familiar que sobrepasa la cifra de la transferencia, siendo destinado al consumo de alimentos con mayor contenido proteico. Asimismo, el estudio mostro cambios en las prácticas de cuidado de la salud intrafamiliar con mejoras percibidas por las condiciones generadas por el Programa, prácticas de higiene adecuadas, prevención y control de lesiones y accidentes. También, evito el maltrato y descuido de menores y con una mayor participación del hombre en el cuidado de los hijos.

Autor. Fondo de las Naciones unidas para la Infancia (UNICEF), Instituto de Estudios Peruanos (IEP) y Fondo de Población de las Naciones (UNFPA)

Equipo de Investigación: Ludwing Huber, Patricia Zaraté, Anahi Durand, Oscar Madalengotia y Jorge Morel

Título. Certezas y malentendidos en torno a las transferencias condicionadas estudio de caso de síes distritos rurales del Perú-

Lugar. Amazonas, Apurímac y Ayacucho

Años. 2009

Conclusiones.

.El presente estudio analiza el Programa JUNTOS desde una perspectiva local en distritos rurales del País y comprueba la importancia del contexto sociocultural específico para la aplicación del Programa. La aprobación y los rechazos, los mitos y rumores que pueda generar se explican a través de este contexto.

Los testimonios recogidos confirman que, según la percepción de la población en los distritos estudiados, en el Programa JUNTOS están efectivamente las familias más pobres. Si bien se ha escuchado algunos comentarios sobre filtraciones, en general se reconoce que las familias beneficiarias viven en condiciones de extrema pobreza, y mucho más malestar se ha expresado respecto a la desatención de numerosas familias en condiciones similares. Estas quejas revelan dos aspectos que generan desencuentros entre JUNTOS y la población:

- Un descontento con la manera como se ha aplicado la focalización, tanto referente al censo del INEI como a la validación comunal. En este descontento se expresa una pregunta de fondo para los programas sociales: quien merece el apoyo directo del Estado y quien no lo merece. La

implementación del Programa JUNTOS, tal como se está desarrollando en los distritos donde hemos aplicado el estudio, tiende a dividir las comunidades en torno a esta pregunta en mayor medida, que los demás programas, pues selecciona sólo a algunas familias entre varias que tienen condiciones económicas precarias equivalentes, por ello, autores como Standing (2008) consideran la focalización y las condicionalidades como elementos innecesarios y contraproducentes.

- La Ausencia de un conocimiento pleno sobre la “filosofía” del Programa de Transferencia Condicionada que es considerado, en la mayoría de los actores, unilateralmente como programa de lucha contra la pobreza, desconociéndose el aspecto generar capital humano en la siguiente generación.

Por otro lado de los funcionarios del Estado, a su vez, se ha observado un gran nivel de desentendimiento en relación a los valores locales. La constitución de 1993 establece que el Perú es un país pluricultural y multilingüe, sin embargo, este reconocimiento no se plasma en la aplicación de las políticas del Estado. En algunas localidades se ha observado un rechazo frontal al Programa en representantes de los sectores que, se supone, son sus principales aliados: salud y educación. Muchos funcionarios públicos dejan entender a las beneficiarias que reciben una ayuda del Estado que, en el fondo, no merecen.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de la calidad de atención al ciudadano

Los estudios sobre satisfacción del ciudadano, han trasladado principios de administración privada a la administración pública, principalmente por la necesidad de estudiar la percepción y satisfacción del ciudadano sobre los bienes y servicios que presta el gobierno. Esto no implica que la evaluación de los ciudadanos sobre el desempeño del gobierno inició con la así denominada “Nueva Administración Pública”. Usar encuestas para obtener la opinión de los ciudadanos sobre la oferta de los servicios de gobiernos locales es una práctica con una larga historia. En esencia el problema de la satisfacción de los ciudadanos con los bienes y servicios que ofrece el gobierno es la oferta y demanda de dichos servicios. Por tanto, es una forma diferente de la discusión acerca de lo que debe hacer y no hacer el gobierno (Rodríguez Vargas, 2014).

2.2.2. Teoría de la satisfacción del usuario

La satisfacción del ciudadano con los bienes y servicios del gobierno no puede ser una simple extensión de la aplicación de la satisfacción del cliente por varias razones, aunado a las dificultades de medir acciones del gobierno con base en información de mercado.

Adam Smith, y Henry Sidgwick, habían planteado entre sus preocupaciones el tratar el tema de la acción del estado. En este sentido, encontramos estudios desde diversas perspectivas de análisis, para medir el producto del gobierno, medir la productividad e impacto del gobierno al

proporcionar los bienes y servicios que demandan los ciudadanos, hasta los estudios de satisfacción de los ciudadanos (Rodríguez Vargas, 2014).

El primer determinante de la satisfacción del beneficiario es la imagen del programa que es la evaluación del conocimiento o información general que tiene el beneficiario acerca del programa, la cual, se espera tenga un efecto directo y positivo sobre la satisfacción total. Para hacer operacional la construcción de la imagen se consideraron los siguientes componentes: la Información publicitaria del programa, el conocimiento acerca de la institución que otorga el apoyo, la identificación del beneficiario con el programa (conocimiento del programa), funcionamiento del programa, grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo y el conocimiento de sus derechos y obligaciones que tiene el beneficiario acerca del programa (Rodríguez Vargas, 2014).

El segundo determinante de la satisfacción son las expectativas que se generan ex ante del beneficio, representada por la seguridad que se crea ante el beneficio, así como el grado en que espera el beneficiario cubrir sus necesidades individuales, familiares y colectivas al recibir el apoyo. Este papel de las expectativas también sugiere que debe tener un efecto positivo sobre la satisfacción del beneficiario. Las expectativas deben estar positivamente relacionadas con la cohesión social, la calidad de la gestión, calidad del beneficio, y contraprestación (Rodríguez Vargas, 2014).

2.3. Definiciones conceptuales

2.3.1. Definición de la satisfacción

El diccionario de la Lengua Española, describe al término satisfacción como “Acción de satisfacer”; “Gusto, placer, contento”; “Realización del deseo o gusto”.

Según Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, (1985), la satisfacción es un proceso de juicio cognitivo basado en una comparación con un modelo, que cada individuo establece para sí mismo. En este mismo sentido, manifestaron que la satisfacción es entendida también como la congruencia entre lo aspirado y lo logrado.

La satisfacción refleja cuánto gusta/disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas. Conceptualmente se trata de un fenómeno posterior al uso de un servicio. En lo referente a su operacionalización, el concepto de satisfacción es asimilado a la medición de las actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los variados atributos del bien o servicio incorporadas previamente por el individuo (Petracci, 1998).

La palabra satisfacción, procede del latín “satisfactio”, que significa la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo se refiere a la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria, por otro lado se denomina a la realización de un gusto o deseo (Tovar, 2004). Según el diccionario de la Real Academia Española, la satisfacción se define como “sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un

deseo o cubierto una necesidad”.

La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatida y discutida por diferentes campos tanto a nivel administrativo, de gestión, educación, laboral, sin embargo la conceptualización de esta palabra por las ciencias médicas, fue descrita por primera vez por Koos E. y Avedis Donabedian, quienes definen este término como una “medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente”. Cafferata y Roghmann han sugerido que la satisfacción del paciente puede ser entendida como una “entrada” (input) a esa interacción, porque se trata de una variable que predispone al usuario hacia una determinada actitud y condiciona su conducta (De Los Ríos Castillo & Ávila Rojas, 2004).

Massip Pérez, Reyes Ortiz, Llantá Abreu, Peña Fortes, & Infante Ochoa, (2008) señalan que la satisfacción es "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas de bienestar en el usuario.

2.3.2. Calidad de servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry citado por Petracci, (1998) consideran a la calidad del servicio como el resultado de la discrepancia entre las expectativas y la calidad percibida. La satisfacción del cliente la que conduce a la calidad percibida del servicio. Dicho en otros términos: a mayor satisfacción del cliente mejor evaluación de la calidad del servicio.

La calidad recibida contempla desde el diseño hasta la prestación del servicio, por lo que afecta a toda la organización. La calidad percibida o

externa depende de las opiniones y valoraciones subjetivas de los usuarios, y va asociada a aspectos como la calidad física, la interactiva, la incorporada en el diseño del servicio y la latente. La calidad latente está referida a situaciones en que se presta un servicio que el cliente no espera, por lo que es “generadora neta de satisfacción (Gómez Mateos, 2012).

2.3.3. Satisfacción del usuario

La satisfacción del beneficiario expresa la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza a través de la confirmación o des confirmación de la expectativa generada por el servicio y beneficio que recibe como una acción del gobierno a través del programa social, que tienen como objetivo la reducción de la pobreza y que se reconocen como un derecho constitucional (Rodríguez Vargas, 2014).

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. Hoy en día la satisfacción de los usuarios se utiliza como un indicador con el fin de evaluar la actuación o intervención de los servicios sanitarios y de salud dado que éste brinda información sobre la percepción de la calidad en diferentes aspectos como estructura, procesos y resultados referidos al servicio de

salud (Hernández Meca, Ochando García, Mora Canales, Lorenzo Martínez, & López Revuelta, 2005).

2.3.4. Dimensiones de la satisfacción del usuario del programa juntos

Oportunidad de entrega

La oportunidad de entrega es el producto de la eficacia por la eficiencia, es decir, tiene que ver con el cumplimiento de las metas y los objetivos institucionales, a través de la utilización adecuada y racional de los recursos. La oportunidad de entrega se la conoce también como productividad ya que se traduce en entregas de calidad, cuyo efecto o impacto se refleja en la satisfacción del cliente (Collaguazo Barrera, 2014).

Transparencia, gratuidad y veracidad

La satisfacción del cliente con los servicios que recibe y en especial por la transparencia, gratuidad y veracidad, es un objetivo importante del sistema y proporciona información sobre el éxito del personal en cuanto a si alcanza o no las expectativas del cliente. Es importante ofrecer al cliente una atención que sea afectiva, transparente y veraz, que también lo haga por sus problemas ya sea de salud, personales y sociales. La satisfacción del cliente, refleja transparencia, siendo ésta un elemento de vital importancia, que da confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto a la institución, como al personal que brinda dicha atención (Morales Gonzalez, 2009).

Buen trato y atención oportuna

En cuanto al buen trato y atención oportuna, debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado de la atención, y en la percepción de satisfacción del usuario; dado que el grado de satisfacción es el indicador fundamental de la atención oportuna. Desde este enfoque la percepción que el cliente tenga sobre la atención que recibe, es importante para retroalimentar no solamente la profesión sino también la atención que cada una de las instituciones ofrece a las personas; y esta está relacionada con el grado de satisfacción que tenga (Morales Gonzalez, 2009).

Calidad en el servicio de pagaduría

La relevancia de la calidad percibida. Es imprescindible partir de la idea que la evaluación de la calidad de un servicio es útil principalmente para los propios usuarios, si se tienen en consideración los resultados por parte de los responsables políticos y técnicos. Recabar información sobre su opinión es la base para comenzar el proceso de mejora de un programa, siendo imprescindible conocer qué quieren los propios clientes o beneficiarios. Se trata de una valoración centrada en la percepción subjetiva (Gómez Mateos, 2012).

2.3.5. Programas sociales

Gómez citado por Leon Flores, (2010) refiere que los programas sociales, son uno de los mecanismos mediante los cuales se puede ejercer la protección social para los ciudadanos, en este sentido los servicios o

programas sociales “son prestaciones técnicas relacionadas con necesidades humanas especialmente cualificadas, y consisten en facilitar atención a grupos de población que, por sus circunstancias o condiciones, están en situación de necesidad o marginación”, tales grupos de población lo constituyen principalmente la gente en situación de pobreza.

2.3.6. Programa JUNTOS

JUNTOS es, hoy, una de las principales acciones en cuanto a políticas sociales y, por su magnitud, el programa social de mayor escala en términos tanto de presupuesto como de cobertura. El programa Nacional de Apoyo directo a los más pobres Programa Juntos, creado en abril del año 2005, consiste en la transferencia condicionada en efectivo a los beneficiarios, con un período de entrega de 04 años. Habiendo pasado un período perentorio, es pertinente identificar y analizar los cambios operados tanto a nivel de los patrones de consumo como en los comportamientos de los beneficiarios y su entorno, su durabilidad en el tiempo, el incremento de la capacidad productiva de las familias beneficiarias, así como el desarrollo del capital humano para mejorar su calidad de vida y superar la situación de pobreza (Bernardo Jiménez, 2014).

El Programa Juntos fue Creado por Decreto Supremo N° 032-2005-PCM de la Presidencia del Consejo de Ministros a fines del año 2005, funcionó como proyecto piloto hasta fines del 2008. Desde su creación el

fundamento y los fines del programa lo definieron como un Programa de Transferencia Condicionada:

Creación del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres. Créase en el marco del Plan Nacional para la Superación de la Pobreza, el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Comisión Interministerial de Asuntos Sociales – CIAS (Cuba Salerno, 2014).

2.3.7. Beneficiarios del programa JUNTOS

Los principales beneficios derivados del Programa y percibidos por la población, son: el Programa JUNTOS es considerado por los beneficiarios como un soporte central para lograr un cambio en su vida y sus familias; la distribución y el nuevo orden doméstico y las nuevas actividades familiares, han permitido que los beneficiarios reconozcan que su vida actual es mucho más organizada y ordenada que antes (Bernardo Jiménez, 2014).

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Ho: La satisfacción por la calidad de atención no tiene relación con la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos del Distrito de Quisqui; Huánuco; 2018

Hi: La satisfacción por la calidad de atención tiene relación con la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos del Distrito de Quisqui; Huánuco; 2018

2.4.2. Hipótesis específicas

Ha₁: Existe relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión oportunidad de entrega y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios en estudio.

Ha₂: La satisfacción por la calidad de atención en la dimensión transparencia, gratuidad y veracidad, guarda relación con la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios en estudio.

Ha₃: Existe relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión buen trato y atención oportuna, con la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios en estudio.

Ha₄: La satisfacción por la calidad de atención en la dimensión Calidad en el servicio de pagaduría, se relaciona con la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios en estudio.

2.5. Sistema de variables e indicadores

2.5.1. Variable independiente

Satisfacción por la calidad de atención

2.5.2. Variable dependiente

Percepción de cambio en el nivel comunitario

2.5.3. Variable de caracterización

Características demográficas

Características familiares

Características sociales

2.6. Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Tipo de variable	Indicador (valor final)	Escala de medición
VARIABLE INDEPENDIENTE				
Satisfacción por la calidad de atención	Nivel de satisfacción	Categórica	Satisfecho =75-100 Medianamente satisfecho =50-75 Medianamente insatisfecho=25-50 Insatisfecho =0-25	Ordinal politómica
	Oportunidad de entrega	Categórica	Satisfecho Medianamente satisfecho Medianamente insatisfecho Insatisfecho	Ordinal politómica
	Transparencia, gratuidad y veracidad	Categórica	Satisfecho Medianamente satisfecho Medianamente insatisfecho Insatisfecho	Ordinal politómica
	Buen trato y atención oportuna	Categórica	Satisfecho Medianamente satisfecho Medianamente insatisfecho Insatisfecho	Ordinal politómica
	Calidad en el servicio de pagaduría	Categórica	Satisfecho Medianamente satisfecho Medianamente insatisfecho Insatisfecho	Ordinal politómica
VARIABLE DEPENDIENTE				
Percepción de cambio en el nivel comunitario	Única	Categórica	Peor Igual Mejor	Ordinal politómica
VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN				
Características demográficas	Edad	Categórica	En años	De razón
	Género	Categórica	Masculino Femenino	Nominal dicotómica
Características sociales	Estado civil	Categórico	Soltero(a) Conviviente Casado(a) Divorciado(a) Viudo(a)	Nominal politómica

	Grado de instrucción	Categorico	Ninguna Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Superior	Ordinal Politómico
	Tenencia de ocupación	Categorica	Si No	Nominal Dicotómica
	Religión	Categorica	Católico Evangélico Mormón Testigo de Jehová	Nominal Politómico
Características familiares	Con quien vive en la actualidad	Categorica	Solo Con un hijo Con sus nietos Con su esposo Otros familiares	Nominal Politómico
	Número de hijos	Categorico	En numero	De razón
	Jefe de familia	Categorico	Padre Madre Abuelo Hijo Tio Sobrino	Nominal Politómica
	Tipo de familia	Categorico	Nuclear Extendida Monoparental	Nominal Politómica
	Integrantes de la familia	Categorico	En numero	De razón

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio

3.1.1. Enfoque

El enfoque del estudio fue cuantitativo, puesto que se comprobaron las hipótesis mediante el análisis estadístico.

3.1.2. Alcance

El tipo de estudio corresponde, a los siguientes:

De acuerdo a la intervención de la investigadora el estudio fue de tipo **observacional**, por cuanto no existió intervención alguna.

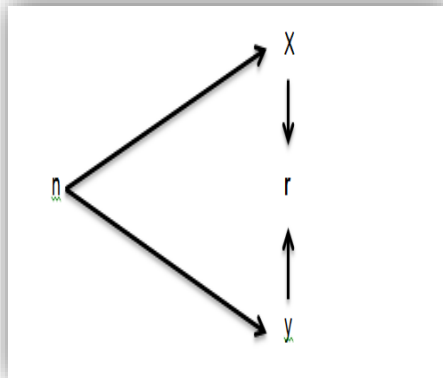
De acuerdo al tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información, el estudio fue **prospectivo**, puesto que la información se recolectó en tiempo presente, de una fuente primaria.

Según el número de mediciones; el tipo de estudio fue **transversal** por lo que se midieron en una sola oportunidad.

Y de acuerdo al número de variables fue **analítico**, porque se tienen dos variables analíticas.

3.1.3. Diseño

El diseño de investigación fue el diseño descriptivo-relacional, tal como se muestra a continuación.



Dónde:

N= beneficiarios del programa

Juntos

X= Satisfacción por la calidad de atención

Y = Percepción de cambio en el nivel comunitario

r= relación

3.2. Población y muestra

a) Población

Se trabajó con los 1037 beneficiarios del Programa Juntos del Distrito de Quisqui.

Para delimitar con precisión el tamaño de la muestra en estudio, se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, tal como se muestra a continuación:

Criterios de inclusión: se incluyó a los beneficiarios que:

- Son usuarios del Programa Juntos por más de un año.
- Realizaron sus cobranzas en el Distrito de Quisqui.

- Aceptaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión: se excluyeron a los beneficiarios que:

- No aceptaron el consentimiento informado.

b) Muestra

- Unidad de análisis

Beneficiarios del Programa Juntos

Unidad de muestreo

Unidad seleccionada igual que la unidad de análisis.

- Marco muestral

Padrón nominal proporcionado por el Programa Juntos

- Tipo de muestreo

La selección de la muestra fue a través del muestreo probabilístico, aleatorio simple, en la cual se tuvo en consideración los criterios de inclusión y exclusión.

- Tamaño de la muestra

Para el cálculo de la muestra, se tuvo en cuenta el siguiente algoritmo.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N =	1037
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	Z (1- $\alpha/2$) =	1.960
Prevalencia de la satisfacción	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.100
Tamaño de la muestra	n =	87.97

En total se trabajó con una muestra de 88 usuarios del Programa Juntos, quienes fueron seleccionados probabilísticamente, de modo aleatorio simple. Durante el proceso de recolección de datos, se perdieron a 10 unidades de estudio, razón por la cual solo se trabajó con 78 beneficiarios.

c) Delimitación geográfica – temporal y temática

- **a. Ubicación en el espacio.** El estudio se llevó a cabo en el Distrito de Quisqui.
- **b. Ubicación en el tiempo.** La duración del estudio fue durante el periodo de enero a agosto de 2018.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos, se utilizó la entrevista individualizada. Y como instrumentos de recolección de datos se utilizó los siguientes:

- **Guía de entrevista de las características generales de la muestra en estudio (Anexo 01).** Este instrumento fue

autoconstruido. Contiene tres dimensiones: características demográficas (2 preguntas), características sociales (4 preguntas) y características familiares (u preguntas).

- **Escala de satisfacción (Anexo 02).** Este instrumento fue elaborado por el MIDIS, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 128-2015 MIDIS/PANDP-DE consta de cuatro dimensiones:

Oportunidad de entrega

Transparencia, gratuidad y veracidad

Buen trato y atención oportuna

Calidad en el servicio de pagaduría

Cuya medición será:

Satisfecho =75-100

Medianamente satisfecho =50-75

Medianamente insatisfecho=25-50

Insatisfecho =0-25

- **Escala de percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos (Anexo 03).** Este instrumento fue construido por la Unidad Gerencial de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación del Programa JUNTOS, elaborado por Gualberto Segovia Meza e IR Internacional Health Group E.I.R.L. A través de su estudio titulado Efectos del programa juntos en la economía local de las zonas rurales a cinco años de Intervención en las regiones

Apurímac, Ayacucho, Huancavelica y Huánuco. Consta de 6 preguntas, la percepción del cambio será medido como: peor, igual y mejor.

a) Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Validación racional: los instrumentos de recolección de datos fueron construidos a partir de los antecedentes de experiencias y estudios similares a la temática que se abordó.

Validación por aproximación a la población: los instrumentos de medición fueron sometidos a una primera prueba piloto con el fin de verificar la pertinencia de cada pregunta, la comprensión del tiempo de recolección de datos, en esta etapa se tuvo que adecuar algunos términos a un lenguaje más sencillo para lograr el objetivo del estudio.

Validación por juicio de expertos.

Nuestros instrumentos de medición, también fueron sometidos a una revisión de jueces expertos en el tema de programas sociales, quienes nos dieron algunas recomendaciones para mejorar la calidad de los instrumentos.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad, de los instrumentos se llevó a cabo una segunda prueba piloto, con 15 beneficiarios, ajenos a la población de

estudio, pero con características similares a la muestra verdadera; con ello se armó una base de datos, para el cálculo de la confiabilidad para el anexo 02 se obtuvo el valor de 0, 79 y para el anexo 03 el valor fue 0, 89.

b) Procedimientos de recolección de datos y organización de datos

Para la aplicación del trabajo de campo se realizó las coordinaciones respectivas con los gestores del Programa Juntos del Distrito de Quisqui, a través de la emisión de una solicitud; quienes autorizaron la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Previo a al trabajo de campo, se capacitó a las personas que apoyaron en la realización de las encuestas. Inmediatamente antes de encuestar a los beneficiarios del programa Juntos, se les hizo firmar un consentimiento informado, para luego aplicar los instrumentos correspondientes.

Consentimiento informado.

Previo a la aplicación de instrumentos de recolección de datos, se solicitó el consentimiento Informado de cada unidad muestral considerados en el presente estudio; a través del cual la muestra en estudio fue informada por escrito de los objetivos generales del proyecto en el que fueron incluidos. Una vez leído este documento, lo firmaron así como la investigadora. La investigación no fue invasiva

para los participantes del estudio, pues se utilizó como herramienta la aplicación de encuestas, que no dañaron la integridad física ni moral de los participantes.

c) Interpretación de datos y resultados

Se planteó las siguientes fases:

- Revisión de los datos
- Codificación de los datos.
- Procesamiento de los datos.
- Plan de tabulación de datos.
- Presentación de datos.

d) Análisis y datos (prueba e hipótesis)

Análisis descriptivo

Se usó un análisis descriptivo de interés en la posición y dispersión de la medida de los datos, de acuerdo a la necesidad del estudio; determinando medidas de tendencia central y dispersión para las variables cuantitativas y de proporciones para las variables categóricas. Para tal efecto se determinó las medidas de tendencia central, la media, moda y mediana; y para las medidas de dispersión la varianza.

Análisis inferencial

Se consideró el análisis bivariado a nivel categórico entre todas las variables (las variables numéricas fueron categorizadas de acuerdo

a estándares conocidos y aprobados), con ello se pudo aplicar la prueba no paramétrica de X^2 , para variables categóricas; teniendo en cuenta el valor de la significancia estadística $p \leq 0,05$, con el 95% de confianza para determinar la relación que existe entre las variables. El procesamiento de los datos se llevó a cabo con el paquete estadístico SPSS versión 23.0 para Windows.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1. Descripción de las características demográficas de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Característica demográficas	n= 78	
	fi	%
Grupo de edad		
Adulto joven (20-39)	46	59,0
Adulto medio (40-49)	19	24,4
Adulto maduro (50-59)	8	10,3
Adultos mayores (60-74)	5	6,4
Género		
Masculino	6	7,7
Femenino	72	92,3

Fuente. Guía de entrevista de las características generales de la muestra en estudio (Anexo 01).

En la tabla 1 acerca de las características demográficas e los beneficiarios del programa Juntos en estudio, referente al grupo de edad, más de la mitad pertenecen al grupo de adultos jóvenes entre 20 y 39 años [59,0% (46)]; 24,4% (19) al grupo de adultos medios entre 40 y 49 años; 10,3% (8) al grupo de adultos maduros entre 50 y 59 años y; 6,4% (5) al grupo de adultos mayores entre 60 y 74 años. En cuanto al género, 7,7% (6) pertenecen al género masculino, frente al 92,3% (72) de féminas.

Tabla 2. Descripción de las características sociales de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Característica sociales	n= 78	
	fi	%
Estado civil		
Soltero (a)	10	12,8
Conviviente	43	55,1
Casado (a)	22	28,2
Divorciado (a)	1	1,3
Viudo (a)	2	2,6
Grado de escolaridad		
Ninguna	17	21,8
Primaria incompleta	27	34,6
Primaria completa	15	19,2
Secundaria incompleta	12	15,4
Secundaria completa	7	9,0
Ocupación		
Si	36	46,2
No	42	53,8
Tipo de ocupación		
Agricultor	27	34,6
Mesero	2	2,6
Ama de casa	3	3,8
Comerciante	4	5,1
Religión que profesa		
Católico	47	60,3
Evangélico	31	39,7

Fuente. Guía de entrevista de las características generales de la muestra en estudio (Anexo 01).

En la tabla 2 sobre las características sociales de los beneficiarios del Programa Juntos en estudio, respecto al estado civil, 12,8% (10) es soltero (a); 55,1% (43) conviviente; 28,2% (22) casado (a); 1,3% (1) divorciado (a) y; 2,6% (2) viudo (a). En cuanto al grado de escolaridad, 21,8% (17) no cuentan con ningún grado; 34,6% (27) cuentan con primaria incompleta; 19,2% (15) primaria completa; 15,4% (12) secundaria incompleta y; 9,0% (7) secundaria completa. Referente a la ocupación, una

importante proporción cuentan con una ocupación [46,2% (36)], 34,6% (27) son agricultores; 2,6% (2) meseros; 3,8% (3) amas de casa y; 5,1% (4) comerciantes. Mientras que; 60,3% (47) profesan la religión católica, frente al 39,7% (31) de evangélicos.

Tabla 3. Descripción de las características familiares de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Característica familiares	n= 78	
	fi	%
Con quien vive		
Con un hijo (a)	21	26,9
Con sus nietos	1	1,3
Con su esposo (a)	56	71,8
Número de hijos		
No tiene hijos	2	2,6
De 1 a 3 hijos	55	70,5
De 4 a 7 hijos	13	16,7
De 8 a 10 hijos	8	10,3
Jefe de familia		
Padre	61	78,2
Madre	16	20,5
Hijo	1	1,3
Tipo de familia		
Nuclear	62	79,5
Extendida	5	6,4
Monoparental	11	14,1
Número de personas que integran la familia		
De 2 a 3 personas	33	42,3
De 4 a 6 personas	39	50,0
De 7 a 8 personas	6	7,7

Fuente. Guía de entrevista de las características generales de la muestra en estudio (Anexo 01).

La tabla 3 acerca de las características familiares de los beneficiarios del Programa Juntos en estudio, en relación a con quien vive, 26,9% (21) lo hacen con un hijo (a); 1,3% (1) con sus nietos y; 71,8% (56) con su esposo (a). Referente al número de hijos, 2,6% (2) ni tiene hijos; 70,5% (55)

tienen de 1 a 3 hijos; 16,7% (13) de 4 a 7 hijos y; 10,3% (8) de 8 a 10 hijos. En cuanto al jefe de la familia, 78,2% (61) indicaron que el jefe es el padre; 20,5% (16) la madre y solo; 1,3% (1) el hijo. Respecto al tipo de familia, una gran proporción tienen una familia nuclear [79,5% (62)]; extendida [6,4% (5)] y; monoparental [14,1% (11)]. Acerca del número de personas que integran la familia, 42,3% (33) indicaron que son de 2 a 3 personas; 50,0% (39) de 4 a 6 personas y; 7,7% (6) de 7 a 8 personas.

Tabla 4. Descripción de la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: oportunidad de entrega en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Oportunidad de entrega	n= 78			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Considera que la verificación del cumplimiento compromisos por parte del personal de juntos es buena	78	100,0	0	0,0
Cuándo hizo un pedido al personal de Juntos, este lo atendió rápido	66	84,6	12	15,4

Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 02).

En la tabla 4 acerca de la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: oportunidad de entrega en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se aprecia que una importante proporción considera que la verificación del cumplimiento compromisos por parte del personal de juntos es buena [100,0% (78)]; cuándo hizo un pedido al personal de Juntos, este lo atendió rápido [84,6% (66)]. Mientras que en menor proporción indicaron no sentirse satisfechos en la dimensión oportunidad de entrega.

Tabla 5. Descripción de la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: transparencia, gratuidad y veracidad en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Transparencia, gratuidad y veracidad	n= 78			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Los servicios de juntos son gratuitos	78	100,0	0	0,0
El programa le informa oportunamente cuándo y dónde podrá cobrar su incentivo	72	92,3	6	7,7
Usted ha asumido compromisos con el Programa Juntos	77	98,7	1	1,3

Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 02).

La tabla 5 acerca de la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: transparencia, gratuidad y veracidad en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se aprecia que, 100,0% (78) indico que los servicios de juntos son gratuitos; 92,3% (72) el programa le informa oportunamente cuándo y dónde podrá cobrar su incentivo y; 98,7% (77) ha asumido compromisos con el Programa Juntos. Por otro lado en menor proporción indicaron no sentirse satisfechos en la dimensión oportunidad de entrega.

Tabla 6. Descripción de la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: calidad en el servicio de pago en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Calidad en el servicio de pago	n= 78			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Cuando retira su dinero, el banco le entrega completo	76	97,4	2	2,6
Tiene buena ubicación los lugares donde publican los padrones o listas de pago	65	83,3	13	16,7
Cuándo usted se afilio al Programa Juntos, la información que recibió fue entendible	64	82,1	14	17,9

Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 02).

En la tabla 6 sobre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: calidad en el servicio de pago en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se aprecia que una importante proporción, cuando retira su dinero, el banco le entrega completo [97,4% (76)]; tiene buena ubicación los lugares donde publican los padrones o listas de pago [83,3% (65)] y; cuándo se afilio al Programa Juntos, la información que recibió fue entendible [82,1% (64)]. Mientras que en menor proporción indicaron no sentirse satisfechos en la dimensión calidad en el servicio de pago.

Tabla 7. Descripción de la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: buen trato y atención oportuna en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Buen trato y atención oportuna	n= 78			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
La atención que le brindan cuando retira su incentivo económico es buena	69	88,5	9	11,5
Advierte siempre sobre la presencia del personal de Juntos en su zona.	72	92,3	6	7,7

Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 02).

La tabla 7 acerca la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: buen trato y atención oportuna en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se evidencia que, 88,5% (69) la atención que le brindan cuando retira su incentivo económico es buena; 92,3% (72) advierte siempre sobre la presencia del personal de Juntos en

su zona. Por otro lado en menor proporción indicaron no sentirse satisfechos en la dimensión buen trato y atención oportuna.

Tabla 8. Satisfacción por la calidad de atención según sus dimensiones en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Dimensiones	n= 78			
	Satisfecho		Insatisfecho	
	fi	%	fi	%
Oportunidad de entrega	66	84,6	12	15,4
Transparencia, gratuidad y veracidad	71	91,0	7	9,0
Calidad en el servicio de pago	74	94,9	4	5,1
Buen trato y atención oportuna	69	88,5	9	11,5

Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 02).

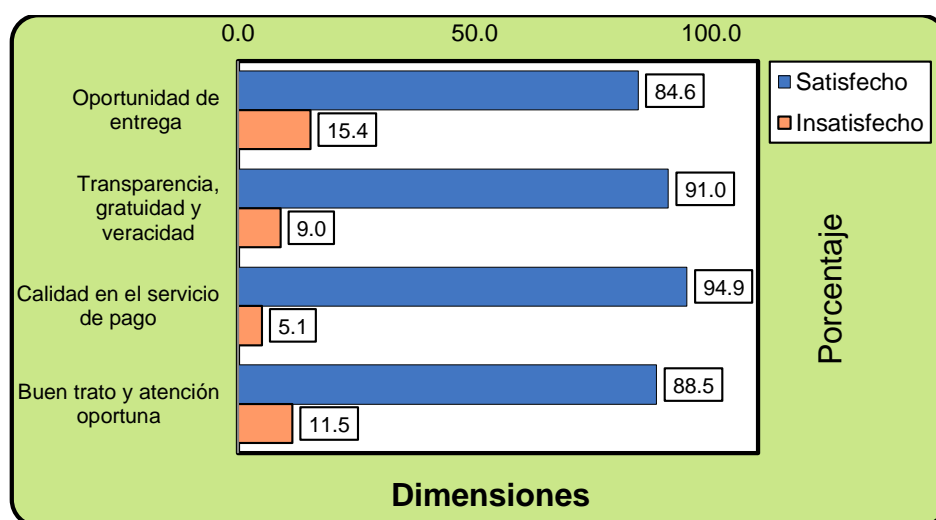


Figura 1 Representación gráfica de la satisfacción por la calidad de atención según sus dimensiones en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

En la tabla 8 y figura 1 acerca de la satisfacción por la calidad de atención según sus dimensiones en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se halló que, 84,6% (66) se mostraron satisfechos en la dimensión oportunidad de entrega; 91,0% (71)

transparencia, gratuidad y veracidad; 94,9% (74) calidad en el servicio de pago y; 88,5% (69) buen trato y atención oportuna.

Tabla 9. Satisfacción por la calidad de atención en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Satisfacción	n= 78	
	fi	%
Satisfecho	73	93,6
Insatisfecho	5	6,4

Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 02).

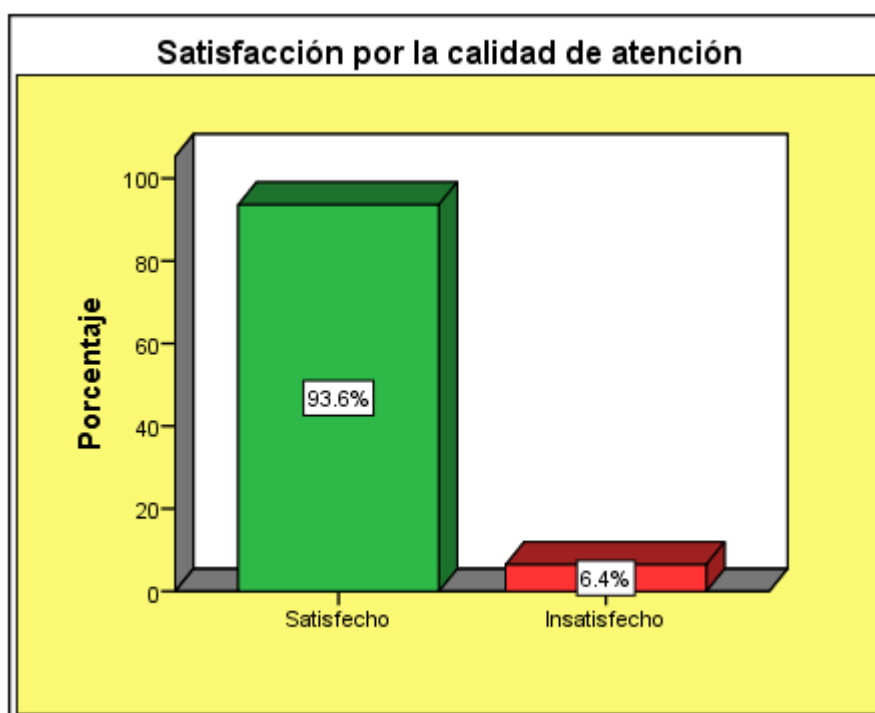


Figura 2 Representación gráfica de la satisfacción por la calidad de atención en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

La tabla 9 y figura 2 acerca de la satisfacción por la calidad de atención percibido por los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se

evidencio, 93,6% (73) satisfacción, frente al 6,4% (5) que estuvieron insatisfechos.

Tabla 10. Percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Percepción de cambio	n= 78					
	Peor		Igual		Mejor	
	fi	%	fi	%	fi	%
Ahora que usted recibe el dinero del Programa Juntos, ¿cómo se siente?	1	1,3	8	10,3	69	88,5
Ahora que usted recibe el dinero del Programa Juntos, ¿cómo está económicamente?	1	1,3	11	14,1	66	84,6
Ahora que está el programa Juntos, ¿cómo está la unión en su comunidad?	0	0,0	27	34,6	51	65,4
Ahora que está el Programa Juntos, ¿cómo está la salud de la comunidad?	2	2,6	21	26,9	55	70,5
Ahora que está el Programa Juntos, ¿cómo está la educación de la comunidad?	1	1,3	13	16,7	64	82,1
Ahora que está el Programa Juntos, ¿cómo están los negocios en la comunidad?	10	12,8	33	42,3	35	44,9

Fuente. Escala de percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos (Anexo 03).

En la presente tabla acerca de la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se aprecia 88,5% (69) se sienten mejor; 84,6% (66) están mejor económicamente; 65,4% (51) en unión; 70,5% (55) en la salud; 82,1% (64) en la educación y; 44,9% (35) en el negocio en la comunidad.

Tabla 11. Percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Nivel de percepción de cambio	n= 78	
	fi	%
Si	71	91,0
No	7	9,0

Fuente. Escala de percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos (Anexo 03).

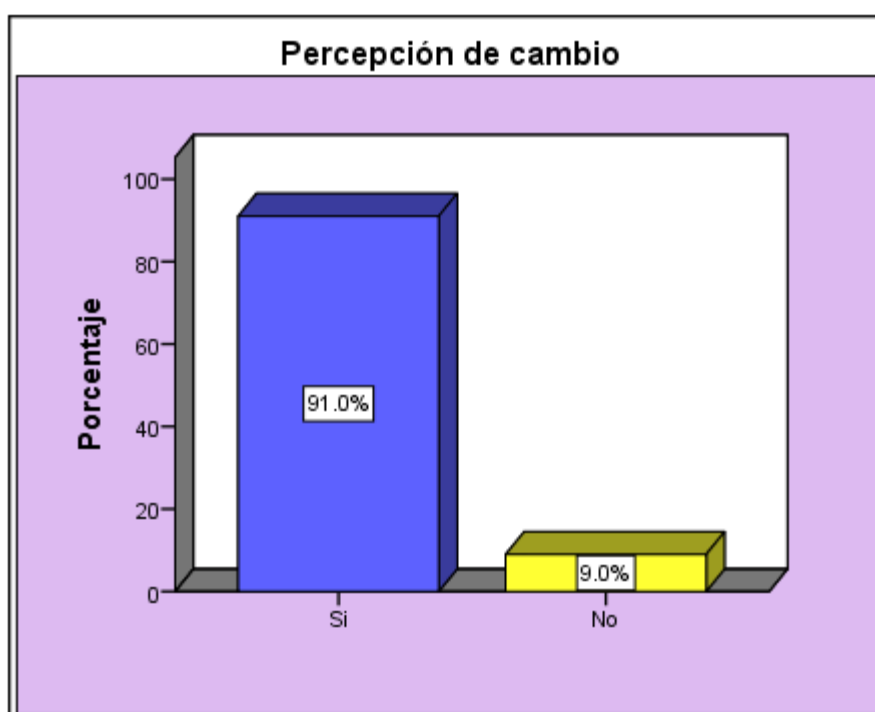


Figura 3 Representación gráfica del nivel de Nivel de percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

La tabla 11 y figura 3 sobre la percepción de cambio de los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se halló que, 91,0% (71) percibieron dicho cambio, frente al 9,0% (7) que no percibieron cambio alguno.

4.2. Comprobación de hipótesis

Tabla 12. Relación entre la satisfacción por la calidad de atención y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Satisfacción por la calidad de atención	Percepción de cambio				X ²	GL	p-valor
	Si		No				
	fi	%	fi	%			
Satisfecho	69	88,5	4	5,1	17,03	1	0,004
Insatisfecho	2	2,6	3	3,8			
Total	71	91,0	7	9,0			

Fuente. Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 02) y Escala de percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos (Anexo 03).

Al analizar la relación entre la satisfacción por la calidad de atención y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se evidenció que 88,5% (69) estuvieron satisfechos y a la vez percibieron el cambio.

Al corroborar la relación entre dichas variables, mediante la prueba de independencia, se halló un valor calculado de 17,03 para 1 grado de libertad, con significancia ($p = 0,004$); con lo que se rechazó la hipótesis nula, determinando la relación de dichas variables.

Tabla 13. Relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: oportunidad de entrega y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Oportunidad de entrega	Percepción de cambio				X ²	GL	p-valor
	Si		No				
	fi	%	fi	%			
Satisfecho	60	76,9	6	7,7	0,007	1	0,707
Insatisfecho	11	14,1	1	1,3			
Total	71	91,0	7	9,0			

Fuente. Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 02) y escala de percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos (Anexo 03).

Analizando la relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: oportunidad de entrega y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se aprecia que 76,9% (60) estuvieron satisfechos y a la vez percibieron el cambio.

Al corroborar la relación entre dichas variables, mediante la prueba de independencia, se halló un valor calculado de 0,007 para 1 grado de libertad, sin significancia ($p = 0,707$); con lo que se aceptó la hipótesis nula, determinando la independencia de dichas variables.

Tabla 14. Relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: transparencia, gratuidad y veracidad y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Transparencia, gratuidad y veracidad	Percepción de cambio				X ²	GL	p-valor
	Si		No				
	fi	%	fi	%			
Satisfecho	65	83,3	6	7,7	0,266	1	0,497
Insatisfecho	6	7,7	1	1,3			
Total	71	91,0	7	9,0			

Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 02) y escala de percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos (Anexo 03).

Al evaluar la relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: transparencia, gratuidad y veracidad y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se aprecia que 83,3% (65) estuvieron satisfechos y a la vez percibieron el cambio.

Comprobando la relación entre dichas variables, mediante la prueba de independencia, se halló un valor calculado de 0,266 para 1 grado de libertad, sin significancia ($p = 0,497$); con lo que se aceptó la hipótesis nula, determinando la independencia de dichas variables.

Tabla 15. Relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: calidad en el servicio de pago y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Calidad en el servicio de pago	Percepción de cambio				X ²	GL	p-valor
	Si		No				
	fi	%	fi	%			
Satisfecho	69	88,5	5	6,4	8,687	1	0,038
Insatisfecho	2	2,6	2	2,6			
Total	71	91,0	7	9,0			

Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 02) y escala de percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos (Anexo 03).

Al analizar la relación entre la satisfacción por la calidad atención en la dimensión: calidad en el servicio de pago y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se evidenció que 88,5% (69) estuvieron satisfechos y a la vez percibieron el cambio.

Comprobando la relación entre dichas variables, mediante la prueba de independencia, se halló un valor calculado de 8,687 para 1 grado de

libertad, con significancia ($p = 0,038$); con lo que se rechazó la hipótesis nula, determinando la relación de dichas variables.

Tabla 16. Relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: buen trato y atención oportuna y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018

Buen trato y atención oportuna	Percepción de cambio				X^2	GL	p-valor
	Sí		No				
	fi	%	fi	%			
Satisfecho	66	84,6	3	3,8	15,669	1	0,003
Insatisfecho	5	6,4	4	5,1			
Total	71	91,0	7	9,0			

Fuente. Escala de la satisfacción (Anexo 02) y escala de percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos (Anexo 03).

Evaluando la relación entre la satisfacción por la calidad atención en la dimensión: buen trato y atención oportuna y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se evidenció que 84,6% (66) estuvieron satisfechos y a la vez percibieron el cambio.

Comprobando la relación entre dichas variables, mediante la prueba de independencia, se halló un valor calculado de 15,669 para 1 grado de libertad, con significancia ($p = 0,003$); con lo que se rechazó la hipótesis nula, determinando la relación de dichas variables.

CAPITULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Debido a la escasez de trabajos similares al presente, no es factible comparar los resultados de esta investigación con los de otros autores; pero si podría ser utilizado como punto de partida para la realización de nuevos trabajos; sin embargo se explican aspectos aproximados a las variables estudiadas.

En el presente estudio se encontró que el nivel de satisfacción por la calidad de atención a nivel comunitario percibido por los beneficiarios del programa Juntos en estudio, en un 93,6% (73) se sintieron satisfechos, frente al 6,4% (5) que percibieron insatisfacción.

Estos resultados se contradicen con el estudio de Sánchez (2016). “quien halló un nivel de percepción de las beneficiarias del Programa Juntos con un 30% refirieron un nivel “Malo”, 52% de beneficiarias indicaron tener un nivel “Regular” y un 18% de beneficiarias indicaron tener un nivel “Bueno”. Asimismo, los niveles de satisfacción en la atención de las usuarias en el Hospital Rural de Picota, es de un nivel de satisfacción “Muy baja” con un 9%, 19% de usuarias tuvieron un nivel de satisfacción “Baja”, 37% de usuarias indicaron tener un nivel de satisfacción “Media”, 22% de usuarias manifestaron tener un nivel de satisfacción “Media alta” y un 13% de usuarias manifestaron tener un nivel de satisfacción “Alta”.

Al analizar la percepción de cambio por los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se halló que, 91,0% (71) percibieron dicho cambio a nivel comunitario, frente al 9,0% (7) que no percibieron cambio

alguno. En el presente estudio también se logró comprobar la hipótesis de investigación, en la cual se establece que existe relación entre el nivel de la satisfacción por la calidad de atención y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos. Al respecto, podemos argumentar que el Programa JUNTOS viene contribuyendo a la formación del capital humano en los hogares focalizados en situación de pobreza, prioritariamente de las zonas rurales de sierra y selva del país. Hasta la actualidad, su intervención ha sido reconocida por estudios e investigaciones, así como por artículos de expertos, tanto por su incidencia en resultados de corto plazo traducida en la transferencia de recursos económicos a los hogares y a las comunidades donde se localizan; cuanto por su aporte al aproximar a ciudadanos en proceso de inclusión a la oferta de los servicios sociales universales y promover las consiguientes mejoras de la salud/nutrición y educación de niñas y niños, adolescentes y jóvenes, hasta que culminen la educación secundaria o cumplan los 19 años de edad (Programa Juntos, 2018, p. 48).

También, Perova y Vakis, (2009, p, 2), destacan los impactos positivos del programa Juntos en varias dimensiones de bienestar de los beneficiarios. Este programa viene generando impacto positivo sobre la reducción de pobreza, los ingresos y el consumo de sus beneficiarios. En las áreas de nutrición y salud, existe un incremento significativo en la utilización de servicios de salud y mejoras en gastos de alimentos de mayor calidad nutritiva y mejoras en gastos de alimentos de mayor calidad nutritiva (Perova y Vakis, 2009, p, 4).

En un informe del programa JUNTOS, se menciona que dicho programa ha concitado la atención de las autoridades y de la comunidad académica por su amplia cobertura, y su contribución al uso de servicios básicos de salud y educación en las familias pobres (Boletín de políticas públicas sobre infancia 2016, p. 1). Su presencia institucional a nivel nacional por más de una década confirma el rol fundamental que cumple como parte estructural del Estado para la disminución de la pobreza, desnutrición y mejora de los indicadores educativos. Tanto es así que el Programa ha sido reconocido con el premio a las “Buenas Prácticas en Gestión Pública 2015” que organiza anualmente “Ciudadanos al Día” por su trabajo con las familias más pobres del país (Programa Juntos, 2018, p. 10).

JUNTOS es un programa que va más allá de la entrega de incentivos monetarios: es una herramienta de inclusión social que está contribuyendo a la sostenible superación de la pobreza durante estos 10 años de existencia institucional (Programa Juntos, 2018, p. 10).

También en estos últimos años se ha llevado a cabo una serie de evaluaciones del impacto del programa JUNTOS (Boletín de políticas públicas sobre infancia 2016, p. 2) en la cual se demostró la contribución a que los hogares en situación de pobreza con gestantes, niñas, niños, adolescentes y jóvenes en proceso de inclusión tengan la oportunidad de ejercer su derecho a la identidad, la salud y la educación, y a que puedan desarrollar sus capacidades para ser más competitivos y articularse a oportunidades de desarrollo digno (Programa Juntos, 2018, p. 10).

Pozo (2015), por su parte encontró en su estudio que el Programa JUNTOS ha generado un impacto socioeconómico positivo en el distrito de Cahuac, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco. El 31% de las beneficiarias del programa JUNTOS siente haber mejorada su condición económica, es un impacto muy positivo en una población pobre. El 26% de las madres perciben que la salud de sus hijos ha mejorado con el programa JUNTOS, pero un elevado porcentaje no tiene la misma percepción. Pero de todos modos es un gran avance que el 26% de los pobres de ese distrito sienten el impacto positivo del programa y un 18% dijo que sus hijos no abandonarían sus estudios. El 42% de las madres sienten que la educación de sus hijos ha mejorado con el programa JUNTOS. Este programa estaría alcanzando algún logro positivo en sus objetivos propuestos. El impacto del programa JUNTOS en el distrito de Cahuac fue positivo en términos socio económicos tanto en los beneficiarios como en el mismo distrito (Pozo 2015).

Según Perova y Vakis (2009) el Programa JUNTOS habría tenido un efecto sobre resultados intermedios: reducción en pobreza monetaria, incremento en acceso a servicio de educación y salud y mayor gasto en alimentos. Ellos basan su evaluación en el uso de técnicas de emparejamiento (propensity score matching), comparando hogares beneficiados por Juntos con hogares de distritos no seleccionados por el programa pero similares según un conjunto de características observables a los hogares beneficiados.

CONCLUSIONES

Según los objetivos planteados y el análisis respectivo de los resultados se arribó a las siguientes conclusiones:

1. Respecto al nivel de satisfacción por la calidad de atención a nivel comunitario percibido por los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se evidenció, 93,6% (73) se sintieron satisfechos, frente al 6,4% (5) que percibieron insatisfacción.
2. Al analizar la percepción de cambio por los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se halló que, 91,0% (71) percibieron dicho cambio a nivel comunitario, frente al 9,0% (7) que no percibieron cambio alguno.
3. Al contrastar las hipótesis del estudio, en un primer momento se halló relación entre la satisfacción por la calidad de atención y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio [$X^2=17,03$ GL=1, $p = 0,004$], por lo que se aceptó la hipótesis de investigación.
4. Analizando la relación entre la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: oportunidad de entrega y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio, no se halló relación entre dichas [$X^2 = 0,007$; GL =1 $p = 0,707$]; por lo que se aceptó la hipótesis nula.
5. Al relacionar la satisfacción por la calidad de atención en la dimensión: transparencia, gratuidad y veracidad con la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio,

se halló independencia entre dichas variables [$X^2 = 0,266$, $GL = 1$, $p = 0,497$]; por lo que también se rechazó la hipótesis de investigación.

6. Al analizar la relación entre la satisfacción por la calidad atención en la dimensión: calidad en el servicio de pago y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se evidenció relación entre dichas variables [$X^2 = 8,687$; $GL = 1$, $p = 0,038$]; con lo que se aceptó la hipótesis de investigación.
7. Finalmente al evaluar la relación entre la satisfacción por la calidad atención en la dimensión: buen trato y atención oportuna y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos en estudio, se evidenció relación entre dichas variables [$X^2 = 15,669$; $GL = 1$, $p = 0,003$]; con lo que también se aceptó la hipótesis de investigación.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados encontrados se realiza las siguientes recomendaciones.

- Fortalecer las competencias en calidad de atención al personal que labora en el programa, con enfoque intercultural.
- Ampliar y profundizar la investigación aquí expuesta, en razón de que las variables consideradas son importantes en el establecimiento de políticas sociales para la disminución de la pobreza.
- Desarrollar talleres de gestión y planeamiento estratégico para optimizar los procesos de calidad de atención.
- A las beneficiarias del programa Juntos involucrarse y participar en los procesos implementados con el propósito de coadyuvar en el desarrollo de las actividades programadas, para ello implementar actividades de concientización y sensibilización para obtener un usuario, familia y comunidad satisfecha.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Boletín de políticas públicas sobre infancia (2016, p. 1). Balance del impacto de JUNTOS, programa de transferencias condicionadas del Perú*. Recuperado de: <http://www.ninosdelmilenio.org/wp-content/uploads/2016/07/JUNTOS.pdf>
- Bernardo Jiménez, J. (2014). *Programa juntos: efecto en la sostenibilidad social en las beneficiarias del distrito de San José De Quero 2010-2011. (Tesis para optar el Título de Licenciado en Sociología)*. Universidad Nacional Del Centro Del Perú. Facultad De Sociología, Huancayo.
- Collaguazo Barrera, N. A. (2014). Diseño e implementación de indicadores de gestión en el proceso de atención de pacientes en consulta externa en el departamento de estadística del Hospital Dario Machuca Palacios. *Invest*, 3(1), 23-56.
- Contraloría General de la República. (2017). Programas Sociales en el Perú. Elementos para una propuesta desde el control gubernamental. Recuperado de: <http://www.midis.gob.pe/dgsye/evaluacion/documentos/ProgramassocialesenelPeru.Elementosparaunapropuestadesdeelcontrolgubernamental-ContraloriaGeneralde la Republica.pdf>. In.
- Cuba Salerno, A. (2014). *Una mirada a los pilares de gestión del programa Juntos. (Tesis para obtener el grado de Magíster en Gerencia Social)*. Pontificia Universidad Católica Del Perú. Escuela De Posgrado, Lima.
- Cuevas González, E. (2010). *Propuesta educativa en alimentación y nutrición para los beneficiarios del programa de vidas móviles localidad de Ciudad Bolívar. (tesis para optar el Título de Nutricionista Dietista)*. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad De Ciencias, Bogotá.
- Sánchez Dávila, (2016). "Relación del Programa Juntos con la satisfacción de las usuarias del Hospital Rural de Picota, 2016". (Tesis para obtener el grado académico de maestra en financiera y tributaria), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.
- Fondo de las Naciones unidas para la Infancia (UNICEF), Instituto de Estudios Peruanos (IEP) y Fondo de Población de las Naciones (UNFPA), 2009. *Certezas y malentendidos en torno a las transferencias condicionadas estudio de caso de síes distritos rurales del Perú*.
- De Los Ríos Castillo, J. L., & Ávila Rojas, T. L. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en enfermería*, 22(2), 128-137.
- Diario Gestión. (2017). Midis concluirá evaluaciones de impacto de tres programas sociales este año. Recuperado de: <http://gestion.pe/politica/midis-concluirevaluaciones-impacto-tres-programas-sociales-este-ano-2182432>. In.

- Diener, E., Emmons, R., Larsen, R., & Griffin, S. (1985). Escala de satisfacción con la vida. *Diario de la evaluación de personalidad*, 49, 71-75.
- Gómez Mateos, J. (2012). *Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales. (tesis para optar el Título profesional en Sociología)*. Universidad de Granada. Departamento de Sociología, Granada.
- Hernández Meca, M., Ochando García, A., Mora Canales, J., Lorenzo Martínez, S., & López Revuelta, K. (2005). Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. *Rev de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*, 8(2), 90-96.
- Leon Flores, C. (2010). *Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el programa de abasto social de leche Liconsa y el programa 70 y más a cargo de la secretaría de desarrollo social. (Tesis Que para obtener el grado de Maestro En Ingeniería De Calidad)*. Universidad Iberoamericana, Mexico.
- Manchego Ramírez, F. (2015). *Percepción de la madre acerca de la calidad de vida del menor de 5 años en los Cuna Más del distrito de Cayma, Arequipa, Perú, 2014. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería)*. Universidad Alas Peruanas. Facultad De Medicina Humana Y Ciencias De La Salud, Arequipa.
- Massip Pérez, C., Reyes Ortiz, M. R., Llantá Abreu, M. d. C., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev. Cubana de Salud Pública*, 34(4), 0-0.
- Medina Tornero, M. E., Medina Ruiz, E., & Viguera Miralles, R. (2017). Calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios Recuperado de: http://www.unavarra.es/digitalAssets/159/159639_7_p-Medina_calidad-1.pdf
- Ministerio de desarrollo e inclusión social (2018). Juntos. Recuperado de: <http://www.juntos.gob.pe/>
- Morales Gonzalez, C. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. febrero a abril de 2009. (Tesis para optar el grado de licenciado en enfermería)*. Pontificia universidad javeriana facultad de Enfermería Santafe de Bogota D.C., Bogotá.
- Petracci, M. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano-usuario de servicios públicos privatizados*. Instituto Nacional de la Administración Pública, Dirección de Estudios e Investigaciones, Mexico.
- Perova E, Y Vakis R (2009). El impacto y potencial del Programa "Juntos" en Peru: evidencia de una evaluación no-experimental. Recuperado de: http://www.juntos.gob.pe/modulos/mod_legal/archivos/Evaluaci%C3%B3n-de-Impacto-del-Programa-Juntos-2009.pdf

- Pozo Celestino, MY (2015). El impacto socioeconómico del programa nacional de apoyo directo a los más pobres “Juntos” en el distrito de Cahuac provincia de Yarowilca departamento de Huánuco 2015. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/149993>
- Programa Juntos. Juntos una década (2018, p. 10). Recuperado de: <http://www.juntos.gob.pe/storage/ckeditor/bof5J189EMz9Tiz4if8laTrRiSnQNj.pdf>
- Programa JUNTOS. (2017). Impactos generales esperados Recuperado de: www.juntos.gob.pe/images/impactos.jpg. In.
- Rodríguez Vargas, M. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del Programa Para El Desarrollo De Zonas Prioritarias (pdzp) 2014. (Tesis para optar Título profesional en Comercio y Administración)*. Universidad Autónoma de Tamaulipas. Facultad de Comercio y Administración, Tampico.
- Sánchez Dávila, (2017) “Relación del Programa Juntos con la satisfacción de las usuarias del Hospital Rural de Picota, 2016”. (Tesis para obtener el grado académico de maestra en financiera y tributaria). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto 2017.
- Tovar, H. (2004). *Grado de satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, mayo – diciembre*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ANEXOS

Código ()

fecha: / /

ANEXO

GUÍA DE ENTREVISTA DE LAS CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA MUESTRA EN ESTUDIO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Satisfacción por la calidad de atención y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos del distrito de Quisqui, Huánuco, 2018

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentarán unas preguntas sobre sus datos generales. Se le pide, por favor, responder con la verdad cada una de las preguntas que a continuación se formulan.

Agradecemos su colaboración.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRAFICAS

1. ¿Cuántos años tiene usted?

2. Sexo:

Masculino ()

Femenino ()

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES

3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero(a) ()

Conviviente ()

Casado(a) ()

Divorciado(a) ()

Viudo(a) (...)

4. ¿Cuál es su grado de instrucción?

Ninguna ()

Primaria incompleta ()

Primaria completa ()

Secundaria incompleta ()

Secundaria completa ()

Superior ()

5. ¿Usted trabaja?

Si (...)

No (...)

5.1 De ser afirmativa su respuesta especifique, ¿en qué trabaja?

6. ¿Qué religión profesa?

Católico (...)

Evangélico (...)

Mormón (...)

Testigo de Jehová ()

Otros ()

Especifique: -----

III. CARACTERÍSTICAS FAMILIARES

7. ¿Con quién vive actualmente?

Solo ()

Con un hijo(a) ()

Con sus nietos ()

Con su esposo(a) ()

Otros familiares ()

8. ¿Cuántos hijos tiene?

9. ¿Quién es el jefe de familia?

a) Padre ()

b) Madre ()

c) Abuelo(a) ()

d) Hijo(a) ()

e) Tío(a) ()

f) Sobrino(a) ()

10. ¿Qué tipo de familia tiene?

a) **Nuclear** : (Formada por madre, padre e hijos) ()

b) **Extendida**:(Formada por parientes cuyas relaciones no son únicamente entre padres e hijos) ()

c) **Familia Monoparental**: (Formada solo por uno de los padres) ()

11. ¿Cuántas personas integran de su familia?

_____ (Números)

ANEXO ESCALA DE LA SATISFACCIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Satisfacción por la calidad de atención y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos del Distrito de Quisqui; Huánuco; 2018

INSTRUCCIONES

Estimado(a); encuestador sírvase registrar las respuestas emitidas por la muestra en estudio, en el espacio correspondiente.

Gracias por su colaboración.

Oportunidad de entrega

1. ¿Considera que la verificación del cumplimiento compromisos por parte del personal de juntos es?
 - a) Muy buena
 - b) Buena
 - c) Mala
 - d) Muy mala

2. ¿Cuándo hizo un pedido al personal de Juntos, este lo atendió?
 - a) Muy rápido
 - b) Rápido
 - c) Se demoró para atenderlo
 - d) Nunca lo atendió

Trasparencia, gratuidad y veracidad

3. ¿Los servicios de Juntos son gratuitos?
 - a) Sí, totalmente gratuito.
 - b) Sí, son gratuitos pero tiene gastos para trasladarse y/o fotocopiar sus documentos.
 - c) Juntos le cobra por pagarle el incentivo y por verificarles si cumple con todos sus compromisos
 - d) Juntos le cobra por afiliación y por actualizar datos

4. ¿El programa le informa oportunamente cuándo y dónde podrá cobrar su incentivo?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Casi nunca
 - d) Nunca

5. ¿Cuáles de los siguientes compromisos ha asumido usted con Juntos?
- a) Llevar a sus hijos al colegio y/o al establecimiento de salud
 - b) Ir a los controles prenatales y/o llevar al bebe a sus controles
 - c) Llevar a sus hijos a sus controles de salud cuando pueda
 - d) No sabe

Calidad en el servicio de pago

6. Cuando retira su dinero, el banco:
- a) Siempre le entrega completo
 - b) Casi siempre le entrega completo
 - c) Casi nunca le entregan completo
 - d) Nunca le entrega completo
7. ¿Qué les parece la ubicación de los lugares donde se publican los padrones o listas de pago?
- a) Muy buena
 - b) Buena
 - c) Mala
 - d) Muy mala
8. ¿Cuándo usted se afilio al Programa Juntos, la información que recibió fue?
- a) Completamente entendible
 - b) Entendible
 - c) No estuvo clara
 - d) No recibió información

Buen trato y atención oportuna

9. ¿Cómo es la atención que le brindan cuando retira su incentivo económico?
- a) Muy buena
 - b) Buena
 - c) Mala
 - d) Muy mala
10. ¿Advierte usted la presencia del personal de Juntos en su zona?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Casi nunca
 - d) Nunca

ANEXO
ESCALA DE PERCEPCIÓN DE CAMBIO EN EL NIVEL COMUNITARIO DE
LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA JUNTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.

Satisfacción por la calidad de atención y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos del Distrito de Quisqui; Huánuco; 2018

INSTRUCCIONES.

Sírvase contestar las siguientes preguntas sobre los cambios que usted haya tenido desde que recibe el apoyo del Programa Juntos.

Gracias por su participación

Ítems	Peor	Igual	Mejor
1. Ahora que usted recibe el dinero del Programa Juntos, ¿cómo se siente?			
2. Ahora que usted recibe el dinero del Programa Juntos, ¿cómo está económicamente?			
3. Ahora que está el programa Juntos, ¿cómo está la unión en su comunidad?			
4. Ahora que está el Programa Juntos, ¿cómo está la salud de la comunidad?			
5. Ahora que está el Programa Juntos, ¿cómo está la educación de la comunidad?			
6. Ahora que está el Programa Juntos, ¿cómo están los negocios en la comunidad?			

**ANEXO
CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título del estudio

Satisfacción por la calidad de atención y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos del distrito de Quisqui, Huánuco, 2018

Yo:.....

He leído la hoja de información que me entregaron.

He podido hacer preguntas sobre el estudio.

He recibido suficiente información sobre el estudio.

He hablado con la investigadora

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que puedo retirarme del estudio:

1. Cuando quiera.
2. Sin tener que dar explicaciones.
3. Sin que esto repercuta en la paga que me brinda el Programa Juntos

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Fecha -----/-----/-----

DNI-----Firma del beneficiario

