



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN  
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD

TESIS  
**PROGRAMA JUNTOS Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACHAYA, AZANGARO,  
PUNO, 2024**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
CULTURA Y ORGANIZACIÓN

PRESENTADO POR:  
MARITZA GUTIERREZ TORRES

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE CONTADORA PUBLICA

DOCENTE ASESOR:  
DR. JULIO CÉSAR ANGELES MORALES  
CÓDIGO ORCID N°0000-0002-7470-8154

CHINCHA, 2024

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

### CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino.

Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración.

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que la estudiante GUTIERREZ TORRES MARITZA de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa académico de Contabilidad, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE  
TESIS

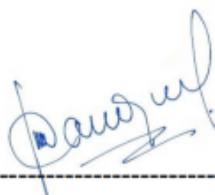
TESIS

Titulado: PROGRAMA JUNTOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACHAYA, AZANGARO, PUNO, 2024.

Por lo tanto, queda expedita para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



---

Dr. Julio César Angeles Morales.  
DNI N° 32796107  
Código ORCID N° 0000-0002-7470-8154

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN



## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, MARITZA GUTIERREZ TORRES identificado(a) con DNI N° 71093439, en mi condición de estudiante del programa de estudios de CONTABILIDAD de la Facultad de INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACION en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: PROGRAMA JUNTOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACHAYA, AZANGARO, PUNO, 2024, declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

11%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información ó adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 31 de diciembre del 2024



MARITZA GUTIERREZ TORRES  
DNI: 71093439



**NOTARIA  
RODRIGUEZ ZEA RENEE RODOLFO  
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



**INFORMACIÓN PERSONAL**  
DNI 71093439  
Primer Apellido GUTIERREZ  
Segundo Apellido TORRES  
Nombres MARITZA

**CORRESPONDE**

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.

  
**GUTIERREZ TORRES, MARITZA**  
DNI 71093439

**INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR**

Operador: 70490292 - Margoth Noemi Mamani Zambrano  
Fecha de Transacción: 31-12-2024 14:53:57  
Entidad: 10024231572 - RODRIGUEZ ZEA RENEE RODOLFO

**VERIFICACIÓN DE CONSULTA**

Puede verificar la información en línea en:  
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>  
Número de Consulta: 0109582071



**CERTIFICADO:** Que la firma que antecede  
corresponde a: Maritza Gutierrez Torres  
Identificado con: DNI 71093439  
Se legaliza la firma mas no el contenido  
Juliana: 31 DIC 2024

  
**RENEE Rodolfo Rodríguez Zea**  
NOTARIO DE SAN ROMÁN - JULIACA  
C.N.P. 31



## **DEDICATORIA**

A dios por darme la fuerza necesaria para no desistir de lograr este objetivo. A mis padres por su amor y apoyo incondicional

A mis hermanos por su apoyo, por sus consejos que me brindan a cada momento para que logre mi objetivo

A mi abuelita que desde el cielo guía mi camino

A mi tía yola dándome ánimos en todo momento para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiar de mi camino y a la Universidad Autónoma de Ica por haberme aceptado para continuar creciendo como profesional y poder graduarme como contadora pública.

Mis agradecimientos al Doctor Julio Angeles Morales por haber compartido sus conocimientos, sus experiencias, por haber tenido paciencia para que logre mi objetivo.

Agradezco a mis familiares por estar siempre conmigo en los momentos complicados de mi vida profesional.

## RESUMEN

### **Objetivo general**

Identificar la relación que existe entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024.

### **Metodología**

El método correspondiente para la investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo básico y un diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional. La muestra del cuestionario estuvo compuesta por 125 usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro.

### **Resultados descriptivos**

Con respecto al objetivo general, en cuanto al programa Juntos, el 54% lo consideró regular, el 30% eficiente y el 15% deficiente. Se promueve la salud materno-infantil y la educación escolar con la participación de familias beneficiadas y voluntarios. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, el 53% la consideraron moderada, el 32% baja y el 15% muy baja. Al lograr deseos o metas, se alcanza felicidad, pero satisfacer necesidades humanas puede resultar difícil y generar insatisfacción. Se observó una relación del programa Juntos con la satisfacción  $r = 0.335$ .

### **Conclusiones**

Se ha establecido que hay una correlación positiva y significativa entre el programa "Juntos" y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad. Se evidencio una relación igual a  $0.335$ , con una significancia  $0.000 < 0.05$ .

**Palabras claves:** Programa juntos, satisfacción, usuarios

## **ABSTRACT**

### **General objective**

Identify the relationship that exists between the together program and the satisfaction of the users of the District Municipality of Achaya, Azángaro, Puno, 2024.

### **Methodology**

The corresponding method for the research has a basic quantitative approach and a non-experimental cross-sectional correlational level design. The questionnaire sample was made up of 125 users from the District Municipality of Achaya, Azángaro.

### **Descriptive results**

Regarding the general objective, regarding the Juntos program, 54% considered it regular, 30% efficient and 15% deficient. Maternal and child health and school education are promoted with the participation of benefited families and volunteers. Regarding user satisfaction, 53% considered it moderate, 32% low and 15% very low. By achieving desires or goals, happiness is achieved, but satisfying human needs can be difficult and generate dissatisfaction. A correlation was observed between the Juntos program and user satisfaction, with a Spearman's Rho of 0.335.

### **Conclusions**

It has been established that there is a positive and significant correlation between the "Juntos" program and the satisfaction of users of the Municipality. A relationship equal to 0.335 was evident, with a significance of  $0.000 < 0.05$ .

**Keywords:** Together program, satisfaction, users



## ÍNDICE GENERAL

		<b>Pág.</b>
Portada		i
Constancia de aprobación de investigación		ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación		iii
Dedicatoria		v
Agradecimiento		vi
Resumen		vii
Abstract		viii
Índice general/Índice de tablas académicas y de figuras		ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>		<b>13</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>		<b>16</b>
2.1	Descripción del problema	16
2.2	Pregunta de investigación general	17
2.3	Preguntas de investigación específicas	17
2.4	Objetivo general	17
2.5	Objetivos específicos	17
2.6	Justificación e importancia	18
2.7	Alcances y limitaciones	20
<b>III. MARCO TEÓRICO</b>		<b>21</b>
3.1	Antecedentes	21
3.2	Bases Teóricas	26
3.3	Marco conceptual	32
<b>IV. METODOLOGÍA</b>		<b>33</b>
4.1	Tipo y nivel de investigación	33
4.2	Diseño de investigación	34
4.3	Hipótesis general y específicas	34
4.4	Identificación de las variables	35
4.5	Matriz de operacionalización de variables	36
4.6	Población – muestra	38
4.7	Técnicas e instrumentos de recolección de información	39
4.8	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	39

<b>V. RESULTADOS</b>		41
5.1	Presentación de resultados	41
5.2	Interpretación de los resultados	49
<b>VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>		51
6.1	Análisis inferencial	51
<b>VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		56
7.1	Comparación de los resultados	56
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		59
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		61
<b>ANEXOS</b>		68
Anexo 1: Matriz de consistencia		70
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos		72
Anexo 3: Ficha de validación por juicio de expertos		74
Anexo 4: Base de datos		80
Anexo 5: Evidencia fotográfica		90
Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud		94

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pág.</b>
1	Resultado de la variable programa juntos	41
2	Resultado de la dimensión uso de transferencias	42
3	Resultado de la dimensión representación social	43
4	Resultado de la dimensión situación social familiar	44
5	Resultado de la variable satisfacción de los usuarios	45
6	Resultado de la dimensión expectativas del beneficiario	46
7	Resultado de la dimensión calidad percibida del programa	47
8	Resultado de la dimensión valor percibido del programa	48
9	Resultado de la prueba de normalidad	51
10	Correlación entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios	52
11	Correlación entre el uso de transferencias y la satisfacción de los usuarios	53
12	Correlación entre la representación social y la satisfacción de los usuarios	54
13	Correlación entre la situación social familiar y la satisfacción de los usuarios	55

## INDICE DE FIGURAS

<b>Tabla</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pág.</b>
1	Correlación	34
2	Resultado de la variable programa juntos	41
3	Resultado de la dimensión uso de transferencias	42
4	Resultado de la dimensión representación social	43
5	Resultado de la dimensión situación social familiar	44
6	Resultado de la variable satisfacción de los usuarios	45
7	Resultado de la dimensión expectativas del beneficiario	46
8	Resultado de la dimensión calidad percibida del programa	47
9	Resultado de la dimensión valor percibido del programa	48

## I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto titulado “Programa juntos y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, periodo 2024” cuyo fin principal fue identificar la relación existente entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya.

El fundamento principal del estudio fue que la población vulnerable continúa creciendo en la actualidad; estos grandes porcentajes no han disminuido, a pesar de los sacrificios ejecutados por el Estado y de la eficacia de programas colectivos que contribuyen a servir a esta población, la cual lo necesita más porque no posee el sustento económico o las necesidades básicas para llevar a cabo una vida.

De tal manera, el estado en esta situación desarrolló programas objetivos de garantizar el bienestar de la sociedad, ayudándoles a alcanzar un sustento económico que les posibilita aprovechar necesidades básicas y ofrecer salud, educación, comida y otros servicios.

Entre estos programas se tiene al programa juntos, el mismo que da una subvención económica a los ciudadanos más vulnerables, dicha cantidad es para que estos puedan ejecutar compras y asimismo cubrir su canasta básica familiar, es más se les da facilidades para acceder a las prestaciones de salud y educación, este aporte contribuye con las personas que más lo necesitan, sin embargo, una cantidad considerable de los beneficiarios hallan problemas en esta ayuda, pues no tienen la educación ni la salud que necesitan, por malos profesionales que necesitan capacitación, asimismo tampoco tienen facilidades para el cobro de la ayuda económica, para ello tienen que realizar largas colas teniendo que trasladarse a otros lugares para el cobro, entre otros problemas, es por ello las razones del desarrollo del estudio, para conocer los vínculos existentes entre las gestiones y la calidad de vida.

Dicho todo ello, se procede a indicar el modo en que serán presentados cada uno de los Capítulos en qué consistirán cada uno de ellos, siguiente el formato indicado por la casa de estudios de la manera siguiente:

Para iniciar, se da una breve presentación indicando sobre que trata el estudio, además de señalar de manera continua en cada capítulo.

Paso seguido, se presenta el capítulo II, donde se da a conocer la raíz del problema, desde un enfoque internacional, nacional, y local, así mismo, se presenta el problema general y específicos que se tienen a raíz del problema en desarrollo, para luego dar a conocer los objetivos, asimismo, para mayor sustento, la justificación que indica los aportes que se brindaran, y la relevancia del estudio.

Posterior a ello, en el capítulo III se tiene el marco teórico, presentando estudios con una problemática similar para conocer las contribuciones más relevantes que dieron, asimismo se tienen las definiciones de las variables, para comprender con mayor precisión el tema en desarrollo, del mismo modo de sus dimensiones, y teorías relevantes que contribuyen en comprender el tema, también se pasa a presentar un glosario de los términos más empleados en el estudio, ello con el fin de conocer el sentido dado.

Seguido del capítulo IV en el cual se conoce la metodología, así como el tipo, nivel y diseño del estudio, también se da a conocer la hipótesis, continuando con la descripción de las variables, seguidamente de la operacionalización, así también la población y la muestra seleccionada para el estudio. Las técnicas e instrumentos aplicados como también el proceso de datos.

Continuando con el capítulo V se tienen los resultados hallados estadísticamente.

En el capítulo VI se presenta en análisis de los resultados.

Para culminar en el capítulo VII se tienen la discusión y de los resultados conseguidos en la investigación y para terminar se muestran las referencias bibliográficas en el cual se detalla cada investigación, artículo o libro utilizado para la investigación.

*Maritza Gutiérrez Torres.*

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción de problema.

Durante estos últimos años, se han desarrollado varios programas sociales, los mismos que se dirigen a varios grupos de diversas edades, ello con la iniciativa de que se pueda mejorar la condición de vida de la sociedad en estado de vulnerabilidad o que vive en condiciones precarias, de tal modo garantizar su calidad de vida y satisfacción en los aspectos que el estado brinda ayuda o subsidio. Satisfacer a las personas es un aspecto muy importante para la evaluación de los servicios que son ofrecidos por el programa social, en razón de que este resultado se espera luego de prestar servicios de alta calidad, siendo estos objetos cruciales para todos los programas, en razón de que tiene efectos poderosos en la conducta de los usuarios.

A nivel internacional la pobreza es una de las dificultades más complejas y graves que afrontan todos los países de Latinoamérica. Donde la pobreza total viene afectando al 23,3%, en el país de Colombia el índice es más elevado con un 28,9% sin embargo en el país de Chile el índice es menor por lo que es representado por 11,7%. Durante los últimos 20 años se han diseñado programas con mayor eficiencia conforme a las políticas de protección e inclusión social, con mejores focalizaciones con el único fin de que se pueda minimizar la pobreza en las familias con mayor necesidad (Chanca, Ávila, & Aliaga, 2019).

A nivel nacional, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social realizó el primer estudio tras rediseñar el programa juntos, donde indicaron que la población beneficiaria si tuvieron mejoras notables en sus vidas, sin embargo, la estadística de pobreza manifiesta lo contrario, pues la tasa del 2023 fue del 29%, pronosticando para este año, una tasa de pobreza de 3% más, esto genera una gran preocupación para la sociedad (Ramos A. , 2024).



## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación que existe entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

### **P.E.1:**

¿Cuál es la relación que existe entre el uso de transferencias y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024?

### **P.E.2:**

¿Cuál es la relación que existe entre la representación social y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024?

### **P.E.3:**

¿Cuál es la relación que existe entre la situación social familiar y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024?

## **2.4. Objetivo general y específicos**

Identificar la relación que existe entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024.

## **2.5. Objetivos específicos**

### **O.E.1:**

Identificar la relación que existe entre el uso de transferencias y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024.

**O.E.2:**

Identificar la relación que existe entre la representación social y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024.

**O.E.3:**

Identificar la relación que existe entre la situación social familiar y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024.

**2.6. Justificación e importancia****Justificación.**

**Teórica:** El estudio brindará información relevante acerca del programa juntos, teorías de mucha importancia para esclarecer y conocer el tema, también teorías relevantes en relación a la misma, así mismo se presentó información con respecto a la satisfacción de los usuarios, y para el mejor entendimiento del tema, se desarrollaran sus dimensiones, teorías que contribuirán en comprender el problema, seguido de ello, se presentan estudios ya desarrollados, a fin de conocer sus contribuciones más importantes, que luego serán parte de la discusión, para finalizar, se desarrollará un glosario con los términos más recurrentes, a fin de conocer el significado dado a cada uno de ellos.

**Científica:** Se contribuirá científicamente, en razón de que, una vez culminado el estudio, este será un antecedente para tesis futuras, contribuyendo con las conclusiones más relevantes e importantes, del mismo modo presenta información de gran importancia que contribuirá en profundizar el tema.

**Metodológica:** Para seguir un estudio ordenado y estructurado, se sigue un camino de acuerdo a diversos métodos, los cuales se dan a conocer con breves definiciones a fin de que se conozcan las razones de su uso, del mismo modo se tiene la población y la muestra, seguidamente la técnica a emplearse para la recolección

de información, ello con la finalidad de que el lector se pueda guiar y conocer o profundizar cada uno de ellos.

**Práctica:** Será de contribución para la sociedad en general y para la municipalidad, pues si bien es cierto hoy en día la situación contable no es del todo eficiente, en muchas ocasiones se encuentran falencias o problemas, como el caso del presente estudio, dicho ello es que se contribuirá con la población beneficiaria del programa juntos a fin de que se pueda conocer el grado de satisfacción que presentan, de tal modo emplear mecanismos que vayan a contribuir en mejorar la contabilidad para proporcionar a una mejor ayuda a esta población vulnerable, también se contribuirá con la municipalidad, a fin de que este implemente un mejor control interno que verifique la información contable relacionada al programa en desarrollo, de tal modo se tendrán muchas mejorías.

**Social:** para el mejor bienestar de la sociedad vulnerable que es beneficiaria del programa juntos, o para otros que lo necesitan se recomendará a la municipalidad realizar mejores controles contables, de tal manera la sociedad en general tendrá mejores beneficios, dándoles una mejor calidad de vida, generando un bienestar eficiente.

### **Importancia**

El estudio es de gran importancia, porque abarca un tema muy delicado que beneficia a las personas más vulnerables que requieren de algún apoyo o subsidio de parte del estado, es por este motivo la necesidad de que el área desarrollo social de la municipalidad realice un trabajo eficiente que pueda brindar a la mayor cantidad de personas en estado de necesidad el beneficio del programa juntos, de esa forma lograr satisfacer las mismas insuficiencias, a ese entender el estudio señalará la relación existente, para implementar medidas que contribuyan en la mejora por el bien de la sociedad.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

Se tiene un alcance descriptivo y correlacional debido a que se describirá acerca del programa juntos, así como también de la satisfacción de los usuarios en el municipio. Será correlacional porque buscará encontrar el nivel de asociación de las variables de estudio.

### **Limitaciones**

Durante la investigación, hubo problemas con la accesibilidad a la muestra debido a que los usuarios están en áreas remotas, lejos de los lugares fáciles de alcanzar.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

Después de poder revisar diversas fuentes, se ha encontrado estudios que guardan gran semejanza con la problemática en desarrollo, por lo que se proceden a presentar a fin de conocer sus aportes:

##### **Internacionales**

Nieto (2023) en su trabajo el propósito fue analizar la evaluación ex post al programa juntos cuya finalidad es la transparencia. Su método fue cuantitativo, no experimental. Se pudo observar que el trabajo en conjunto con diferentes entidades mejora la calificación en cuanto a la participación de la sociedad y el control del mismo con el propósito de que la sociedad pueda tener mucha más participación acerca de la gestión. Su conclusión fue que este hecho aporta en la promoción del gobierno e incrementa la confianza entre el gobierno y el ciudadano.

Álvarez & Montano (2019) en su estudio, teniendo como objetivo principal conocer las medidas empleadas por el centro comunitario de administración municipal con el fin de beneficiar con programas sociales que provienen de tres órdenes gubernamentales, metodológicamente se siguió un enfoque mixto, descriptivo, los resultados obtenidos fueron que los mecanismos empleados para beneficiar a la población con los programas sociales fueron efectivos, favorecen a las personas, por tanto, se concluye que se muestra percepción positiva de parte de los beneficiarios, en razón a que se prioriza el bienestar de las personas, las gestiones realizadas son basadas en la realidad social, reconocen el dinamismo y la complejidad de las problemáticas sociales afrontadas.

Palacios (2022) en su estudio el objetivo fue analizar si el programa de inclusión social repercutió sobre los porcentajes de beneficiarios que poseen inadecuada calidad de vida. La metodología utilizada fue el control sintético, causal no experimental. Su evidencia fue que con el programa se mostró reducción del 1.85 puntos en porcentajes de beneficiarios que

tenían una calidad inadecuada. En conclusión, las transferencias asignadas a las viviendas efectivamente este mejorando la calidad inadecuada que poseen.

Villa, Camacho & Bernal. (2019) en su tesis, se tuvo como fin estudiar documentalmente la repercusión o de los programas colectivos en México. Metodológicamente fue cuantitativo, básico. Concluyendo que las auditorías en el desarrollo pueden adaptarse a metodologías que evalúan diversificada mente para medir los impactos del programa social, cada manera de síntesis nace de las experiencias de nuevos métodos, y el empleo de diversos métodos que tiendan a apoyar este proceso, el empleo de información y su análisis viene a ser opciones asequibles a la que los estados puedan acceder, en razón de que la información para el análisis estadístico acerca de la realidad social sobre la pobreza, enfermedad, desastre, economía, entre otros, no son del todo eficientes.

Albuja (2019) su objetivo fue proponer un método para poder cuantificar a la población que vive en doble inclusión. Su método fue de enfoque cuantitativo, no experimental. Se pudo evidencia que al ciclo económico los indicadores de pobreza monetaria no poseen una tendencia satisfactoria fue por eso crucial contar con un sistema de protección que permita contrarrestar este incidente. En conclusión, es de urgencia contar con un programa sobre todo en la población más vulnerable.

Rivera (2020) Su estudio de los programas sociales en Ecuador, pretende conocer las dinámicas políticas y sociales que se relaciona con la realidad de la niñez y adolescencia. Para que cumpla la empresa, primero debe de analizar algunos aspectos; las consecuencias de la crisis que va a atravesar el país, distinta as entidades públicas crearon programas sociales para combatir las consecuencias de la pobreza en los sectores infantiles y del adolescente, estas empresas ofrecen recomendaciones de políticas para mejorar los programas que protegen a los infantes y adolescentes.

Núñez (2021), cuya finalidad es la de conocer cantidad de especialistas en asistencia social que se encuentra en disponibilidad en el país y realizar

ciertas recomendaciones sobre cómo se puede agregar mejores medidas que apliquen los asistentes sociales al sistema para proteger a la sociedad, metodológicamente fue cualitativo, descriptivo, concluyendo que no existen muchos especialistas en asistencia social activos que puedan proteger y contribuir con dar y optimizar la calidad de la vida da la sociedad vulnerable, a falta de estos profesionales muchas familias aun no acceden a subsidios, y continúan viviendo en situación precaria.

Nina (2021), en su estudio cuyo objeto fue conocer el modelo de evaluación más empleado en el programa social más importante en Colombia, cuyo método fue cualitativo, descriptivo, concluyendo que para evaluar el programa social y el grado de eficiencia se requiere de evaluaciones de impacto, donde se conocen las contribuciones dadas, asimismo, se encuentra según dicho modelo, que los programas sociales no están siendo eficientes, pues las mejoras son mínimas.

### **Nacionales**

Calderón y Guzmán (2022) su propósito fue establecer el nivel de incidencia del Programa Nacional que apoya a las personas más vulnerables. Su metodología es de enfoque cuantitativo, aplicada y no probabilístico. Su resultado fue que el 36% señaló que el programa juntos se encuentra en una escala alta, sin embargo, el 55% señaló que se halla en un rango medio por lo que se concluye que el programa viene trabajando cumpliendo los estándares establecidos.

Barrera y Barturen (2023), cuyo estudio tuvo el objetivo de analizar la incidencia de la gestión del programa juntos con el grado de satisfacción en los lugares beneficiarios del departamento de Lambayeque. Su metodología fue cuantitativa, transversal descriptiva. Se logró evidenciar que el 86% de los beneficiarios afirma que el programa acata cada uno de los procedimientos asignados, siendo estos los procesos de afiliación. Por lo que se concluye que las zonas rurales se sienten satisfechos con el programa porque mejoró su condición de vida.

Gonzales (2020) en su tesis su propósito fue determinar el vínculo entre la eficiencia y la calidad de los servicios prestados del programa juntos. Su método fue no experimental, transaccional, mixta. Se evidencio que el 70% manifiesta que está en discrepancia y no están de acuerdo en que se estén cumpliendo con los objetivos y solo el 11% manifiesta que si están de acuerdo con la labor del programa. Se evidencia que el nivel con respecto a la calidad del servicio se halla en un rango bajo y el nivel de asociación que hay es positiva.

Chichipe (2023) en su tesis el objetivo fue conocer los impactos que causa el programa juntos para mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias. Su metodología fue de enfoque cuantitativo sin experimentación y correlacional. Se evidencio que el 21% de los sondeados muestran que tienen un impacto social moderadamente alto, en lo inferencial se evidencia que si hay vínculo entre las variables. Su conclusión fue que los promotores no les brindan capacitación a los beneficiarios en cuanto a emprendimiento.

Toledo (2021) el objetivo fue examinar el proceso de acompañamiento familiar del programa Juntos asimismo ver la incidencia de los niveles de satisfacción de todos los lugares usuarios del Distrito de Parihuanca. Su metodología fue relacional causal sin experimentar. Su resultado fue que una cantidad considerable de encuestados manifestaron que los niveles de satisfacción son altos el 68% dice estar satisfecho. Por lo que se evidencia que el acompañamiento familiar que se está brindando es el adecuado.

Heredia (2020), cuya finalidad fue realizar un análisis de las etapas de implementación de la plataforma fija del programa PAIS en el 2019 desde los enfoques del desarrollo del territorio. El método fue cualitativo, descriptivo. Se pudo analizar que el programa no está cumpliendo con su objetivo, pues el desarrollo del país no está siendo adecuado, no se evidencian avances ni mejoras, pese a que los programas fueron implementados con dicha finalidad.



Zeballos (2019), teniendo como objetivo realizar un análisis del grado de impacto de la gestión del programa social juntos en la anemia de la población de Imata, propuesta para mejorar Arequipa, 2019, los métodos fueron cuantitativo, causal no experimental. Se aprecia que el grado de impacto de la gestión del programa social juntos en la anemia de la población de Imata es significativo, pues se tuvo una Chi cuadrada=16,345.

Machuca (2020), cuyo fin fue es conocer la percepción de la sociedad sobre el valor público proporcionado por los programas sociales desde el punto de vista de la sociedad. Los métodos fueron cualitativo, analítico, concluyendo que se puede evidencia que es necesario comprender la percepción y sentimientos sociales de la sociedad sobre el valor público proporcionado por los programas sociales, comprendiendo la raíz que conduce a la creciente participación de los usuarios en los programas sociales y comprender cómo dichos programas contribuyen en mejorar la calidad de vida.

### **Locales o regionales**

Paredes y Ramos (2023) en su estudio el propósito fue establecer la asociación existente entre la percepción y el nivel de satisfacción de las personas beneficiarias del programa Juntos, 2022. Su método fue mixto, explicativo, no experimental. Se demostró que hay relación entre las variables por lo que se afirma que todos los que son beneficiarios poseen la probabilidad de sentirse satisfechos con los resultados alcanzados.

Huanca & Quispe (2022) en su estudio el objetivo fue conocer el efecto del programa juntos en el bienestar social de los beneficiarios de Khata Kaquingora, Nicasio- Lampa. Su método fue de enfoque cualitativo, sin experimentar descriptivo. Su resultado fue que para las beneficiarias fue de gran apoyo este subsidio económico puesto que fue dirigido y focalizado teniendo en cuenta el área de salud, educación y nutrición. Su conclusión fue que la focalización no es la adecuada por lo que el programa exige que se trabaje de manera transparente y efectiva asimismo es necesario que se pueda implementar más talleres de capacitación.

Ramos (2022) en su tesis su finalidad fue reconocer la repercusión colectiva del programa juntos, en los cumplimientos de corresponsabilidad por los integrantes de cada hogar, en la circunscripción de Palca- Lampa. Metodológicamente fue descriptivo, cuantitativo, no experimental. Se pudo observar una disminución en la deserción educativa sobre todo en la zona rural. Su conclusión fue que la focalización realizada no es la adecuada es necesario mejorarla.

Sosa (2021) en su tesis cuyo objeto fue describir la percepción de cada padre de familia en base al programa colectivo JUNTOS en el desenvolvimiento de sus hijos con respecto a la educación en la circunscripción de Paucarcolla, 2019, metódicamente fue causal, cuantitativo, aplicado, su resultado fue que es muy fundamental el programa JUNTOS dentro de la familia que lo representan, el 41%, de los mismos han contestado que es fundamental, el 10% de la totalidad de la muestra, señalan que no es fundamental. Por ende, se culminó que, los datos de los beneficiarios no se actualizan debido a que los nuevos beneficiarios cambian constantemente.

Colque & Pavio (2022), en su proyecto, cuyo fin fue conocer el grado de índole de vida que poseen las beneficiarias del programa social mi abrigo, que se ejecuta en Yunguyo, metodológicamente fue básico, no experimental, cuantitativo, transversal. Su resultado indica que un 40% presentaron un nivel de satisfacciones en cuanto a la índole de vida y el 25% indican un nivel satisfactorio. Por lo que concluyeron que los porcentajes mencionados hace notar que las beneficiarias que fueron encuestadas poseen un 65% entre la índole de vida satisfactoria y buenos porcentajes que fueron aceptables para asegurar que con la puesta en vigencia de dicho programa se ha podido denotar mejorías en la índole de vida.

## **3.2. Bases Teóricas**

### **3.2.1. Variable 1: Programa juntos**

## **Definición**

El programa nacional juntos es aquel que contribuye con canalizar cada recurso de los diferentes ámbitos sociales y el estado cuyo destino viene a ser el otorgamiento de prestaciones con respecto a la salud y también en la educación dirigidas a tener una buena salud de prevención materno-infantil y la escuela, donde participen cada uno de los voluntarios de la familia que es beneficiada, asimismo, con su compromiso, cumpliéndose con el compromiso de igualdad del acuerdo nacional, a las líneas de la carta de política social y los fines del desarrollo milenial (Ministerio de desarrollo e inclusión social, 2024).

Este programa es distribuido en ciertos distritos, atendiendo a 638 comunidades, cuya focalización se encuentra en atender a familias en estado de pobreza con menores de 14 años, y madres en estado de gestación (MEF, 2022).

## **Programas sociales**

Los programas sociales son un grupo de instrumentos creados por el estado, cuya finalidad es la contribución de mejorar la condición de vida de la sociedad vulnerable o en estado de pobreza. Llevado a cabo por medio del otorgamiento de varios modos de apoyo para la contribución de mejoría de la salud, educación, economía etc., de las personas, dándoles beneficios que contribuyan con estos (MEF, 2022).

## **Que dice el banco de la nación del programa juntos**

El banco de la nación indica que a los beneficiarios del programa juntos se les realiza un pago, las mismas que están en situaciones vulnerables, o en exclusión o pobreza extrema, dicho programa tiende a realizar una transferencia con valor monetario condicionado (TMC) de s/.200.00 de modo bimestral a la cuenta de ahorros que tienen los beneficiarios, por medio de los siguientes modos de atención:

Red de agencia, cajero automático y agente corresponsable.

Ventanilla multired móvil (ETV) a cargo de la empresa transportadora de valores.

Entidad corresponsal (IFI) (Banco de la Nación, 2024).

### **Beneficios que brinda el banco de la nación**

Se brinda a las personas beneficiarias del programa juntos un servicio donde se paga, seguro y eficaz.

Tiende a favorecer el uso de sistemas nuevos de pago.

Tiende a fomentar las inclusiones financieras de personas que no poseen acceso a la banca.

Tiende en la colaboración del desarrollo de la economía del país.

Colabora en los procesos de inserciones de la sociedad que menos es favorecida que fomentan el desarrollo de las personas (Banco de la Nación, 2024).

### **Los beneficiarios de programa juntos**

Las personas beneficiarias del programa juntos vienen a ser aquellos que van a tener en sus integrantes una madre gestante, padre viudo, persona de la tercera edad o apoderado que tenga tutelado niños (as) hasta 14 años de edad (Banco de la nación, 2023).

### **Documentos se debe presentar para cobrar**

Para poder realizar el cobro por medio de los canales de ventanilla multired móvil (ETV,s), o por medio de los canales de entidades corresponsables (IFIS, s), donde es muy necesario que se presente el DNI.

Para el cobro por medio de las agencias bancarias es necesario presentar el DNI y la tarjeta multired para las personas que vayan a contar con esta manera de pago (Banco de la nación, 2023).

### **Finalidad del programa**

Se tiene como fin la ejecución de transferencias de modo directo que beneficien a las familias que se hallan en gran pobreza, su compromiso y participación voluntariamente, prestación de salud y educación dirigida a tener una buena salud anticipada dentro del materno-infantil, así como la escuela sin que deserten (Ministerio de desarrollo e inclusión social, 2024).

## **Dimensiones**

Se presentan siguientes dimensiones para medir el Programa juntos.

### **a) Uso de transferencias**

Viene a constituir las operaciones por las que las personas físicas o jurídicas da la instrucción al banco, para que, con cargo a cuentas suyas, vayan a enviar cantidades determinadas de dinero a la cuenta de otras u otras personas, es decir aquella beneficiaria de la transferencia, ya sea en el mismo banco o en otro (Calderon, 2019).

Asimismo, se indica que las trasferencias bancarias vienen a ser aquellas que son parte de nuestros días, donde se realizan pagos online, o el envío de dinero a amigos, familia u otro, ya sea en del estado peruano o en el país extranjero, desde un dispositivo móvil o pc, en cualquier momento que se quiera realizar (BBVA, 2024).

### **b) Representación social**

La representación social viene a ser un modo de conocimiento específicamente, el conocer de sentido común, cuyo contenido va a manifestar la operación de proceso generativo y funcional socialmente caracterizado, es decir, va a designar una manera de pensamientos sociales (Vain, 2016).

### **c) Situación social familiar**

Es la manera o condición en que se encuentra una familia, y la relación que estos tienen, asimismo hace referencia a la posición que ocupan frente a otro familiar, esta situación puede darse concerniente a la economía,

educación, cantidad de integrantes u otros, sin embargo, este término hace mayor alusión a la economía, es decir si son pobres o ricos

Hoy en día las personas han llegado a hacer muchas diferencias, pues algunos tienden a separar los ricos de los pobres, considerando la existencia de diferencia, y haciendo que estos sean diferentes, sin embargo, solo genera perjuicios en las personas, vulnerando derechos constitucionales al hacer diferencias o tratarlos de diferente manera (Guzmán, 2017).

### **3.2.2. Variable 2: Satisfacción de los usuarios**

#### **Definición**

La satisfacción se refiere a cómo se responde a una queja, sentimiento negativo o argumento en contra. Frecuentemente asociamos la satisfacción con lo agradable, próspero o que nos hace sentir felices, (Calva, 2009).

Para Petracci (1998) La satisfacción es lo que una persona siente después de utilizar un servicio y refleja cuánto le gusta o no le gusta. Se puede medir midiendo las actitudes de la persona sobre los aspectos del servicio. También se puede ver como cumplir un deseo o necesidad de manera que la persona se sienta tranquila y en paz.

Por tanto, una persona se siente satisfecha cuando cumple un deseo o logra una meta predeterminada, alcanzando así un estado de felicidad. Es claro que satisfacer las necesidades humanas no es sencillo, ya que la mayoría de las veces no se logra completarlas, lo que resulta en insatisfacción. Solo cuando se satisfacen las necesidades, se puede ver un cambio positivo en las personas.

Además, una persona busca diferentes fuentes para sentirse satisfechas. La satisfacción de los requerimientos de información puede ser el objetivo de quienes tienen esa necesidad. La satisfacción se entiende como la forma en que se calman y responden por completo a una queja o sentimiento. Nos sentimos satisfechos cuando algo nos agrada o nos hace sentir contentos, (Calva, 2009).

Organización Panamericana de la Salud (2010) indica que la "eficacia en la atención está vinculada a medidas para garantizar acceso y calidad de los servicios, como el profesionalismo del personal, sistemas de información, acceso a los servicios y también de la coordinación intersectorial". (p.69).

### **Dimensiones**

Se plantean las dimensiones para medir la Satisfacción de los usuarios

#### **Dimensión expectativa del beneficiario**

Las expectativas del beneficiario son muy altas, pues ellos no se sienten conformes por la existencia de ciertas irregularidades, sin embargo, las metas que esperan son altas, incluso en algunos casos muy exageradas queriendo obtener grandes beneficios, los mismos que muchas veces no son cumplidas por el estado, o ente que les otorga un beneficio.

El beneficiario lo que quiere es tener una calidad de vida alta, sin embargo, los programas sociales solo cumplen con darles lo básico para mejorar su calidad de vida, para que puedan desarrollarse sin que les genere ningún perjuicio u ocasione algún daño (Santos, 2017).

#### **Dimensión calidad percibida del programa**

La calidad que las personas perciben del programa viene a ser la comparación que se realiza entre aquello que se va a ofrecer, es decir los beneficios que trae dicha ayuda con lo que espera el usuario obtener, por tanto, dicha comparación dará lugar a la calidad que las personas tienen de determinados servicios (García, 2016).

#### **Valor percibido del programa**

El valor percibido hace referencia a todo aquello que se recibe de parte del estado, es decir, toda la ayuda brindada por este ente por medio del programa, la subvención económica y lo que se puede adquirir por medio de este, del mismo modo la calidad en la educación brindada y en la educación dada (Petrick, 2022).

### 3.3. Marco conceptual

**Beneficiario:** Es aquella persona que se encuentra empadronada para recibir algún subsidio o ayuda de parte del estado, con el propósito de que pueda mejorar su vida (Santos, 2017).

**Derecho:** Los derechos humanos deben ser respetados para evitar consecuencias legales y no deben ser violados (Zona & Giraldo, 2017).

**Estado:** Es el grupo de entidades que tienen autoridades, regidas por las mismas, las cuales crean normas para mejorar la sociedad. (Porrúa, 2005)

**Igualdad:** Viene a ser el derecho que tenemos todos de no sufrir de discriminación alguna, de ser tratados con igualdad, y tener mismas oportunidades (Vivaldo, 2018).

**Perjuicio:** Se refieren a las infracciones que afectan los derechos, bienestar y propiedad de las personas, impidiendo que vivan de manera digna y libre (Galguera et. al, 2021).

**Programa:** Es el conjunto de actos y procedimientos a modo general que expresan un grupo de proyectos con semejanzas entre si (Gutiérrez et. al, 2018).

**Satisfacción:** Es algo bueno que se queda en cada individuo, y se manifiesta durante y después de la atención al haber superado las expectativas (Gonzalez, 2001).

**Sociedad:** Es el grupo de personas que van a compartir culturas, relacionadas para formar grupos, es el vínculo entre personas para formar parte de una colectividad. (Vizcarra, 2010)

**Situación económica:** Es una representación precisa de la sociedad y sus negocios que son fundamentales para su funcionamiento (Prieto, 2020).

**Vulneración:** Es cuando se causa daño a uno mismo al hacer lo opuesto a lo correcto (Barrios & Tafur, 2021).



## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo y nivel de investigación.

#### **Enfoque.**

Cuantitativo

Hernández (2018), indican que estos estudios se encuentran dirigidos a obtener información por medio de datos numéricos o estadísticas generales, pues los datos recolectados son procesados estadísticamente, dando como resultado información por medio de porcentajes expresado en tablas.

#### **Tipo.**

Básico

Gallardo (2017), menciona que se encargan de profundizar las teorías ya existentes, es decir se encarga del incremento de conocimientos actualizando la información.

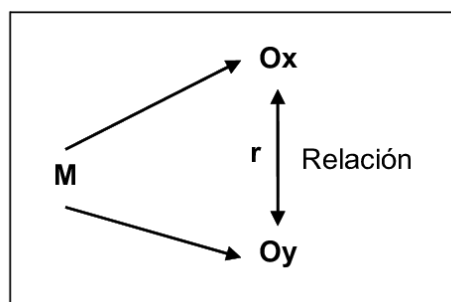
#### **Nivel.**

Estudio correlacional

Ñaupas & Mejía (2014), indican que los estudios descriptivos buscan analizar los resultados para luego dar breves descripciones de los datos más relevantes, además de que su objetivo es conocer el comportamiento de las variables, mientras que lo correlacional busca determinar la actuación de las mismas y la asociación existente ya sea positiva o negativa.

## Figura 1

### Correlación



Nota: Obtenido de Google

Al respecto:

M = Muestra.

O1 = Programa juntos

O2 = Satisfacción de los usuarios

R = Correlación entre ambas variables.

## 4.2. Diseño de Investigación

No experimental de corte transversal

Citando a Rivas (2017), no se manipulan ni controlan variables, limitándose a observar los eventos tal y como ocurren en su entorno natural, de corte transversal debido a que los datos se recogen solo en un momento.

## 4.3. Hipótesis general y específicas

### 4.3.1. Hipótesis general.

La relación que existe entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.

#### **4.3.2. Hipótesis específicas.**

##### **H.E.1**

La relación que existe entre el uso de transferencias y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.

##### **H.E.2**

La relación que existe entre la representación social y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo

##### **H.E.3**

La relación que existe entre la situación social familiar y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.

#### **4.4. Identificación de las variables**

##### **Variable 1:**

Programa juntos

##### **Dimensiones:**

- D.1: Uso de transferencias
- D.2: Representación social
- D.3: Situación social familiar

##### **Variable 2:**

Satisfacción de los usuarios

##### **Dimensiones:**

- D.1: Expectativa del beneficiario
- D.2: Calidad percibida del programa
- D.3: Valor percibido del programa.

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
<b>Programa juntos</b>	<b>D.1:</b> Uso de transferencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monetaria</li> <li>• Salud familiar</li> <li>• Educación</li> <li>• Actividad recreativa</li> </ul>	1,2,3,4,5, 6 y 7	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Deficiente 19 - 43 Regular 44 - 69 Eficiente 70 – 95	Ordinal
	<b>D.2:</b> Representación social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotores</li> <li>• Participación</li> <li>• Visitas</li> <li>• Transferencia</li> </ul>	8,9,10, 11 y 12			
	<b>D.3:</b> Situación social familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud</li> <li>• Cambios</li> <li>• Situación social</li> <li>• Ingresos</li> </ul>	13,14,15, 16,17,18 y 19			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	<b>D.1:</b> Expectativa del beneficiario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de la necesidad</li> <li>• Experiencia</li> <li>• Calidad</li> </ul>	1,2,3,4, 5 y 6	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Baja 13 – 29 Moderada 30 – 47 Alta 48 – 65	Ordinal
	<b>D.2:</b> Calidad percibida del programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio esperado</li> <li>• Servicio percibido</li> </ul>	7,8 y 9			
	<b>D.3:</b> Valor percibido del programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcional</li> <li>• Económica</li> <li>• Emocional</li> </ul>	10,11,12 y 13			

#### 4.6. Población – Muestra

##### **Población.**

La población viene a ser aquel lugar donde se va a recopilar información, es decir el lugar de estudio o conocido como universo, el mismo que puede conformarse por personas, libros, u otros (Hernandez, Fernández , & Baptista, 2014).

Por ende, la población será 125 usuarios de la municipalidad del distrito de Achaya, Azángaro, Puno.

Comunidades del Distrito de Achaya	Cantidad
Centro poblado Occoro	50
Comunidad de Licas	40
Comunidad de Collana	35
Total	125

##### **Muestra**

Se considera a ser una parte representativa del total de la muestra, una porción del todo para conocer la apreciación de los mismos.

De la misma manera es relevante indicar que el estudio tomará como muestra la investigación de las comunidades mencionadas, es decir la inclusión del total de la población, lo que viene a ser 125 usuarios.

##### **Muestreo**

Hernández (2014) manifiesta es un subgrupo del universo, esto implica que se trata de una subcategoría, o podríamos decir que es una pequeña sección denominada universo o población, donde se recopila el dato.

El muestreo para el estudio es no probabilístico por elección, de acuerdo a Gallardo (2017), este modo de muestreo es un procesamiento en el que se reconoce como la posibilidad o capacidad que tiene cada componente o peculiaridades que consignan las muestras.

En tal sentido la muestra a considerar es de 125 usuarias del Distrito de Achaya.

#### **4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de información**

Constituye una herramienta usada para el acopio de información, en la cual se consiguen los datos requeridos para poder desarrollar el estudio, empleado con el fin de que se pueda usar y profundizar en el tema (Yuni & Urbano, 2014).

##### **Instrumento-Cuestionario**

Huamán et. al. (2022), menciona que es aquella herramienta constituida por una serie de interrogantes cerradas, conforme a las variables y dimensiones a fin de que puedan responderse por la muestra asignada.

#### **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

##### **Técnica de análisis de datos**

El estudio para el análisis de datos hará uso del método deductivo, pues partiendo de las respuestas generales se obtendrá un resultado en específico, el cual permitirá corroborar la verdad o falsedad de las hipótesis, empleando el siguiente modelo para dicho contraste:

Ha. La relación que existe entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.

Ho. La relación que existe entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, no es positivo y significativo.

##### **Procesamiento de datos**

Para procesar los datos, en primer lugar, se aplicó el instrumento, ello con el fin de recopilación de información, una vez obtenido los datos que se requieren, se ingresó a la hoja de Excel, que luego este fue extraído por el Spss. De tal manera se procesó la información por medio de dicho

estadístico, así se obtuvieron tablas y figuras para conocer la relación existente se procedió a realizar las pruebas de normalidad donde la muestra fue mayor a 50 se consideró utilizar Kolmogorov-Smirnov, en donde los resultados obtenidos indicaron una distribución que es no normal, y se aplicó el Rho Spearman.



## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

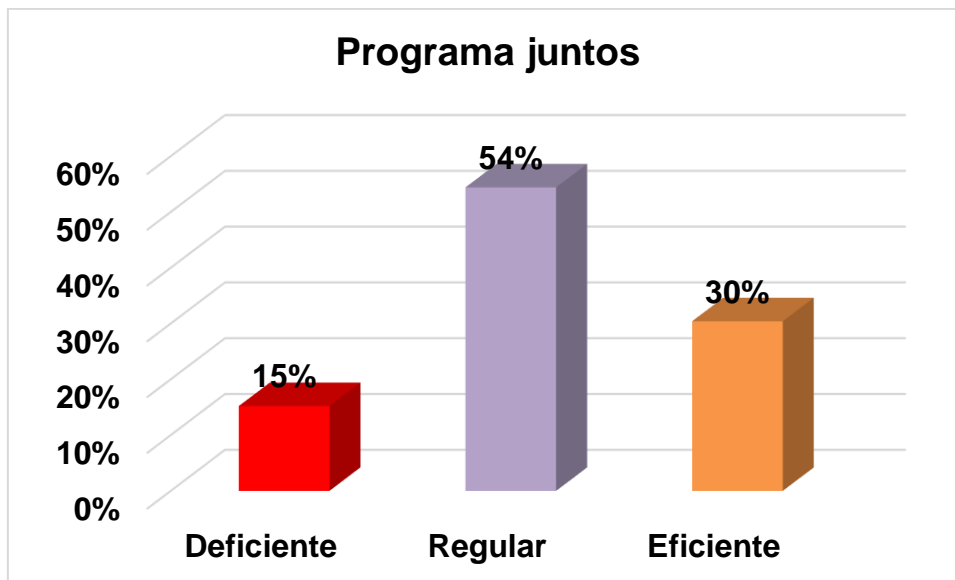
**Tabla 1**

Resultado de la variable programa juntos

	F	%
Deficiente	19	15%
Regular	68	54%
Eficiente	38	30%
Total	125	100%

**Figura 2**

Resultado de la variable programa juntos



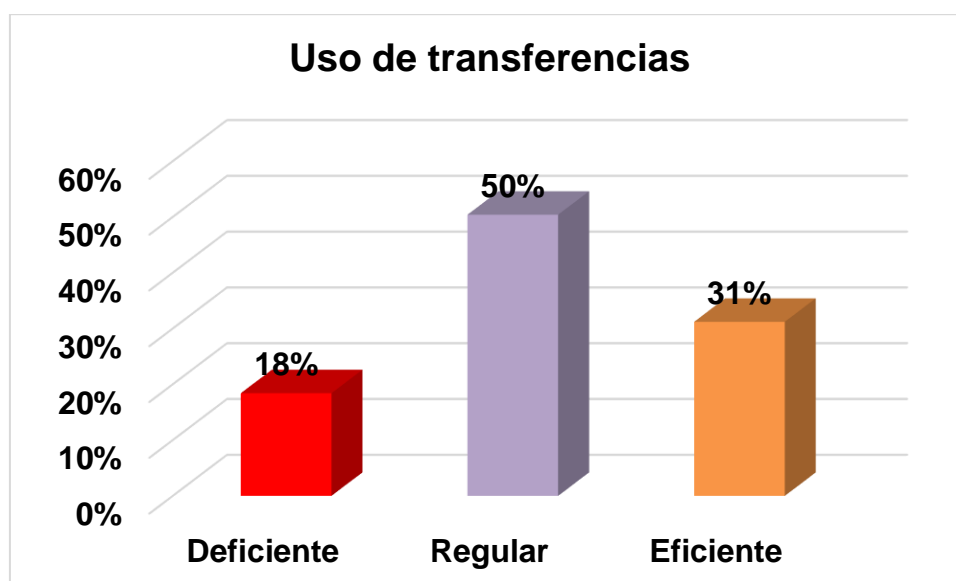
**Tabla 2**

Resultado de la dimensión uso de transferencias

	F	%
Deficiente	23	18%
Regular	63	50%
Eficiente	39	31%
Total	125	100%

**Figura 3**

Resultado de la dimensión uso de transferencias



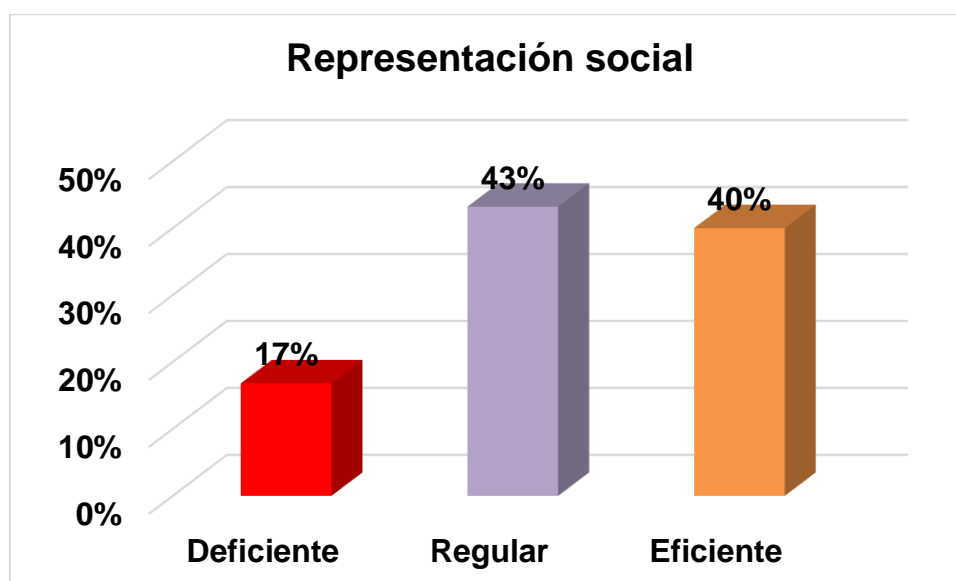
**Tabla 3**

Resultado de la dimensión representación social

	F	%
Deficiente	21	17%
Regular	54	43%
Eficiente	50	40%
Total	125	100%

**Figura 4**

Resultado de la dimensión representación social



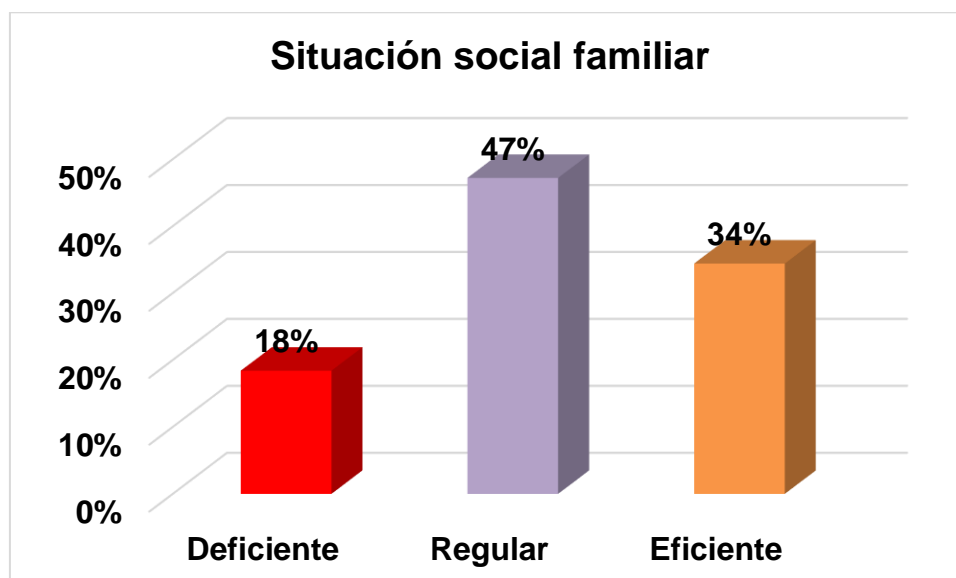
**Tabla 4**

Resultado de la dimensión situación social familiar

	F	%
Deficiente	23	18%
Regular	59	47%
Eficiente	43	34%
Total	125	100%

**Figura 5**

Resultado de la dimensión situación social familiar



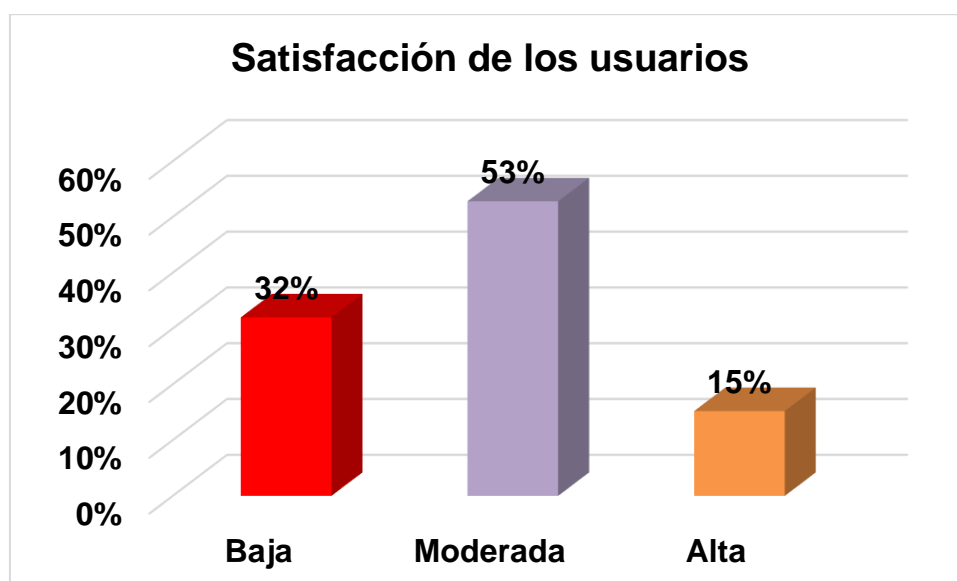
**Tabla 5**

Resultado de la variable satisfacción de los usuarios

	F	%
Baja	40	32%
Moderada	66	53%
Alta	19	15%
Total	125	100%

**Figura 6**

Resultado de la variable satisfacción de los usuarios



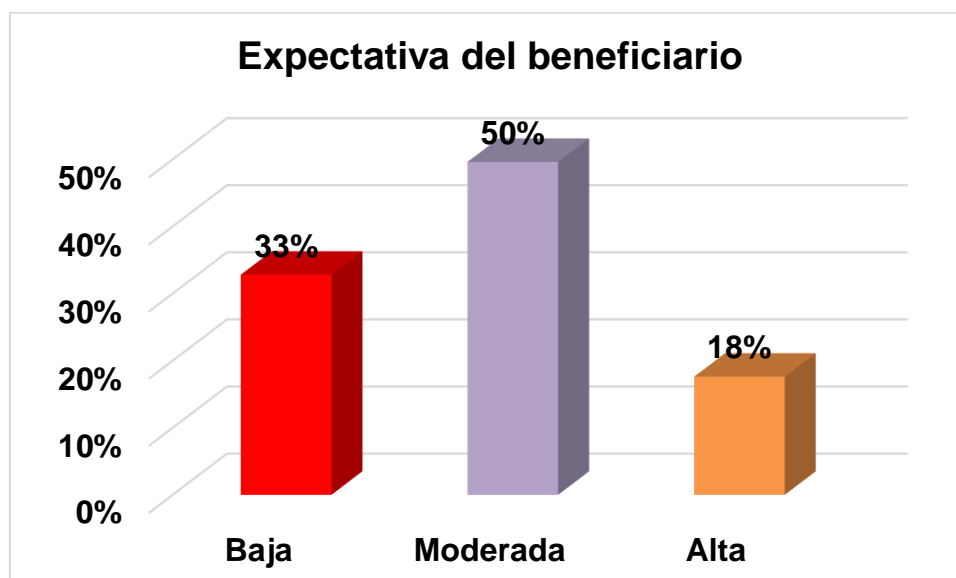
**Tabla 6**

Resultado de la dimensión expectativas del beneficiario

	F	%
Baja	41	33%
Moderada	62	50%
Alta	22	18%
Total	125	100%

**Figura 7**

Resultado de la dimensión expectativas del beneficiario



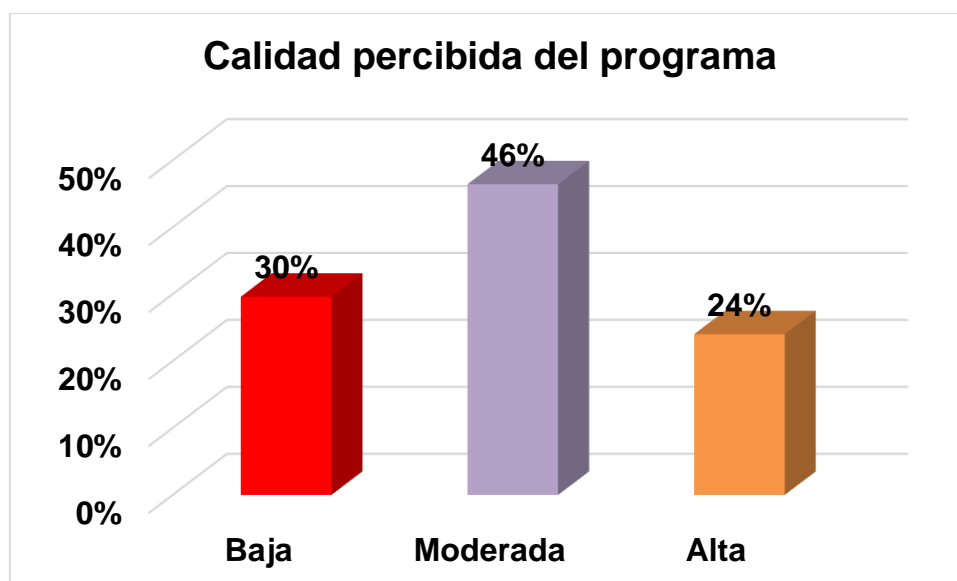
**Tabla 7**

Resultado de la dimensión calidad percibida del programa

	F	%
Baja	37	30%
Moderada	58	46%
Alta	30	24%
Total	125	100%

**Figura 8**

Resultado de la dimensión calidad percibida del programa



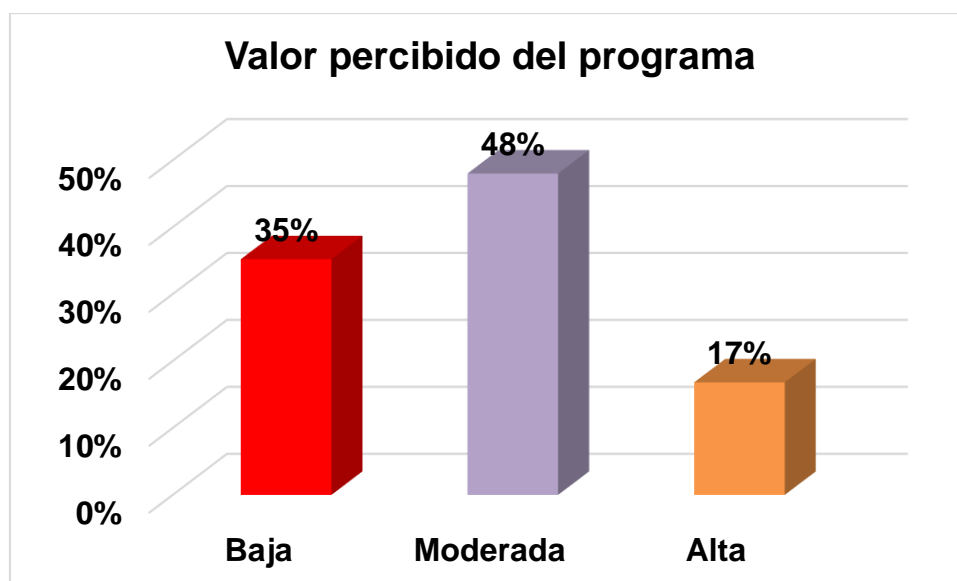
**Tabla 8**

Resultado de la dimensión valor percibido del programa

	F	%
Baja	44	35%
Moderada	60	48%
Alta	21	17%
Total	125	100%

**Figura 9**

Resultado de la dimensión valor percibido del programa





## 5.2. Interpretación de resultados

En la tabla 1 y figura 2, sobre la variable programa juntos, el 54% obtuvo un nivel regular, el 30% señalaron que se eficiente y el 15% indicaron que es deficiente; con ello se concluye que el programa nacional Juntos ofrece servicios de salud y educación para promover la salud materno-infantil y la educación escolar, con la participación de familias beneficiadas y voluntarios.

En la tabla 2 y figura 3, sobre la dimensión uso de transferencias, el 50% obtuvo un nivel regular, el 31% comentaron que se eficiente y el 18% señalaron que es deficiente; con ello se concluye que estas transferencias se hacen comúnmente en línea, tanto dentro del país como en el extranjero, usando un dispositivo electrónico en cualquier momento.

En la tabla 3 y figura 4, con respecto a la dimensión representación social, el 43% obtuvieron un nivel regular, el 40% indicaron que se eficiente y el 17% señalaron que es deficiente; con ello se concluye que la representación social es un tipo de conocimiento común que muestra cómo funciona y opera socialmente, designando pensamientos sociales.

En la tabla 4 y figura 5, sobre la dimensión situación social familiar, el 47% obtuvo un nivel regular, el 34% señalaron que se eficiente y el 18% indicaron que es deficiente; con ello se concluye que actualmente, algunas personas separan a los ricos de los pobres, lo que causa perjuicios al vulnerar los derechos constitucionales al tratar a ambos de manera diferente.

En la tabla 5 y figura 6, con respecto a la variable satisfacción de los usuarios, el 53% señalaron que es moderada, el 32% indicaron que es baja y el 15% indicaron es baja; con ello se concluye que una persona se siente contenta cuando logra un deseo o alcanza una meta, lo que resulta en felicidad. Sin embargo, cumplir las necesidades humanas no es fácil y a menudo genera insatisfacción. Solo al satisfacer estas necesidades se puede lograr un cambio positivo en las personas.

En la tabla 6 y figura 7, con respecto a la dimensión expectativas del beneficiario, el 50% obtuvo un nivel moderado, el 33% indicaron que es baja y el 18% comentaron que es alta sus expectativas; con ello se concluye que las expectativas del beneficiario son altas y a menudo exageradas, buscando grandes beneficios que a veces no son cumplidos por el estado o entidad que les otorga ayuda.

En la tabla 7 y figura 8, con respecto a la dimensión calidad percibida del programa, el 46% obtuvo un nivel moderado, el 30% señalaron que es baja y el 24% indicaron que es alta; con ello se concluye que la percepción de calidad del programa depende de la comparación entre los beneficios ofrecidos y las expectativas del usuario. Esta comparación determina la calidad que las personas asignan a ciertos servicios.

En la tabla 8 y figura 9, con respecto a la dimensión valor percibido del programa, el 48% obtuvo un nivel moderado, el 35% señalaron que es baja y el 17% indicaron que es alta; con ello se concluye que el valor percibido abarca la ayuda, subvención económica y beneficios adquiridos a través de programas estatales, incluyendo la calidad de educación proporcionada.

## VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial

Se busca establecer relaciones entre variables específicas relacionadas con el programa juntos y la satisfacción del usuario en la Institución investigada. El análisis incluye técnicas estadísticas como la prueba de correlación para determinar la fuerza y dirección de la relación entre las dos variables.

**Tabla 9**

Resultado de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Programa juntos	.141	125	.000
Satisfacción del usuario	.149	125	.000

Para la prueba de normalidad se va a considerar Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> debido a que la muestra supera los 50 participantes y en donde se puede observar que la variable programa juntos y satisfacción del usuario obtuvo un nivel de significancia igual a  $0.000 < 0.05$  con ello se demuestra que no tienen una distribución normal y se procede a desarrollar la hipótesis con el Rho de Spearman.

### Pruebas de hipótesis

#### Hipótesis general

La relación que existe entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.

**Tabla 10**

Correlación entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios

			Programa juntos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Programa juntos	Coefficiente de correlación	1.000	.335**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	125	125
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.335**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	125	125

Se observa en la tabla 10 en donde se conoce la correlación entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios obteniendo un Rho de Spearman igual a 0.335., obteniendo una correlación positiva baja y con un p-valor  $0.000 < 0.05$  por ende, la relación que existe entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.

## Hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

La relación que existe entre el uso de transferencias y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo

**Tabla 11**

Correlación entre el uso de transferencias y la satisfacción de los usuarios

			Uso de transferencia	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Uso de transferencia	Coefficiente de correlación	1.000	.206*
		Sig. (bilateral)	.	.021
		N	125	125
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.206*	1.000
		Sig. (bilateral)	.021	.
		N	125	125

Se observa en la tabla 11 en donde se conoce la correlación entre el uso de transferencia y la satisfacción de los usuarios obteniendo un Rho de Spearman igual a 0.206., obteniendo una correlación positiva baja y con un p-valor  $0.021 < 0.05$  por ende, la relación que existe entre el uso de transferencia y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.

## Hipótesis específica 2

La relación que existe entre la representación social y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo

**Tabla 12**

Correlación entre la representación social y la satisfacción de los usuarios

		Representación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Representación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.208*
		N	125
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.208*
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.020
		N	125

Se observa en la tabla 12 en donde se conoce la correlación entre la representación y la satisfacción de los usuarios obteniendo un Rho de Spearman igual a 0.208., obteniendo una correlación positiva baja y con un p-valor  $0.020 < 0.05$  por ende, la relación que existe entre la representación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.

### Hipótesis específica 3

La relación que existe entre la situación social familiar y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.

**Tabla 13**

Correlación entre la situación social familiar y la satisfacción de los usuarios

			Situación social familiar	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Situación social familiar	Coeficiente de correlación	1.000	.271**
		Sig. (bilateral)	.	.002
	N	125	125	
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.271**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
	N	125	125	

Se observa en la tabla 13 en donde se conoce la correlación entre la situación social familiar y la satisfacción de los usuarios obteniendo un Rho de Spearman igual a 0.271., obteniendo una correlación positiva baja y con un p-valor  $0.002 < 0.05$  por ende, la relación que existe entre la situación social familiar y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Comparación de resultados

la variable programa juntos, el 54% obtuvo un nivel regular, el 30% señalaron que se eficiente y el 15% indicaron que es deficiente; con ello se concluye que el programa nacional Juntos ofrece servicios de salud y educación para promover la salud materno-infantil y la educación escolar, con la participación de familias beneficiadas y voluntarios. con respecto a la variable satisfacción de los usuarios, el 53% señalaron que es moderada, el 32% indicaron que es baja y el 15% indicaron es baja; con ello se concluye que una persona se siente contenta cuando logra un deseo o alcanza una meta, lo que resulta en felicidad. Sin embargo, cumplir las necesidades humanas no es fácil y a menudo genera insatisfacción. También se pudo apreciar una correlación entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios obteniendo igual a 0.335., Nieto (2023) en su resultado fue que se observa que el trabajo en conjunto con diferentes entidades mejora la calificación en cuanto a la participación de la sociedad y el control del mismo con el propósito de que la sociedad pueda tener mucha más participación acerca de la gestión. Álvarez y Montano (2019) los resultados obtenidos fueron que los mecanismos empleados para beneficiar a la población con los programas sociales fueron efectivos, favorecen a las personas. Palacios (2022) Su evidencia fue que con el programa se mostró reducción del 1.85 puntos en porcentajes de beneficiarios que tenían una calidad inadecuada. Villa et al., (2019) Albuja (2019) Su resultado fue que debido al ciclo económico los indicadores de pobreza monetaria no poseen una tendencia satisfactoria fue por eso crucial contar con un sistema de protección que permita contrarrestar este incidente. En conclusión, es de urgencia contar con un programa sobre todo en la población más vulnerable. Zeballos (2019), se concluye que el grado de impacto de la gestión del programa social juntos en la anemia de la población de Imata es significativo, pues se tuvo una Chi cuadrada=16,345.



Con respecto al uso de transferencias, el 50% obtuvo un nivel regular, el 31% comentaron que se eficiente y el 18% señalaron que es deficiente, también se pudo apreciar una correlación entre el uso de transferencia y la satisfacción de los usuarios igual a 0.206., obteniendo una correlación positiva baja y con un p-valor  $0.021 < 0.05$ . Núñez (2021), cuya finalidad es la de conocer cantidad de especialistas en asistencia social que se encuentra en disponibilidad en el país y realizar ciertas recomendaciones sobre cómo se puede agregar mejores medidas que apliquen los asistentes sociales al sistema para proteger a la sociedad. Nina (2021), para evaluar el programa social y el grado de eficiencia se requiere de evaluaciones de impacto, donde se conocen las contribuciones dadas, asimismo, se encuentra según dicho modelo, que los programas sociales no están siendo eficientes, pues las mejoras son mínimas. Calderón y Guzmán (2022) Su resultado fue que el 36% señalo que el programa juntos se encuentra en una escala alta, sin embargo. Barrera y Barturen (2023) su resultado fue que el 86% de los beneficiarios afirma que el programa acata cada uno de los procedimientos asignados, siendo estos los procesos de afiliación. Por lo que se concluye que las zonas rurales se sienten satisfechos con el programa porque mejoro su condición de vida. Gonzales (2020) su resultado fue que el 70% manifiesta que está en discrepancia y no están de acuerdo en que se estén cumpliendo con los objetivos y solo el 11% manifiesta que si están de acuerdo con la labor del programa.

Correspondiendo a la dimensión representación social, el 43% obtuvieron un nivel regular, el 40% indicaron que se eficiente y el 17% señalaron que es deficiente; por otro lado, se pudo conocer una correlación entre la representación y la satisfacción de Spearman igual a 0.208., obteniendo una correlación positiva baja y con un p-valor  $0.020 < 0.05$ . Chichipe (2023) sus resultados evidencian que el 21% de los sondeados muestran que tienen un impacto social moderadamente alto, en lo inferencial se evidencia que si hay vínculo entre las variables. Toledo (2021) su resultado fue que una cantidad considerable de encuestados manifestaron que los niveles de satisfacción son altos el 68% dice estar satisfecho. Heredia (2020), se pudo analizar que el programa no está cumpliendo con su objetivo, pues el desarrollo del país

no está siendo adecuado, no se evidencian avances ni mejoras, pese a que los programas fueron implementados con dicha finalidad. Machuca (2020), se pudo evidenciar que es necesario comprender la percepción y sentimientos sociales de la sociedad sobre el valor público proporcionado por los programas sociales, comprendiendo la raíz que conduce a la creciente participación de la ciudadanía en los programas sociales y comprender cómo dichos programas contribuyen en mejorar la calidad de vida.

Por último, con respecto al tercer objetivo específico en donde la situación social familiar, el 47% obtuvo un nivel regular, el 34% señalaron que se eficiente y el 18% indicaron que es deficiente, también se llegó a identificar una correlación entre la situación social familiar y la satisfacción de los usuarios igual a 0.271., obteniendo una correlación positiva baja y con un p-valor  $0.002 < 0.05$ . Por otro lado, Paredes y Ramos (2023) en su trabajo su resultado fueron que se evidencia que hay relación entre las variables por lo que se afirma que todos los que son beneficiarios poseen la probabilidad de sentirse satisfechos con los resultados alcanzados. Huanca y Quispe (2022) Su resultado fue que para las beneficiarias fue de gran apoyo este subsidio económico puesto que fue dirigido y focalizado teniendo en cuenta el área de salud, educación y nutrición. Su conclusión fue que la focalización no es la adecuada por lo que el programa exige que se trabaje de manera transparente y efectiva asimismo es necesario que se pueda implementar más talleres de capacitación. Ramos (2022) Su resultado fue que se observa disminución en la deserción educativa sobre todo en la zona rural. Sosa (2021) su resultado fue que es muy fundamental el programa JUNTOS dentro de la familia que lo representan, el 41%, de los mismos han contestado que es fundamental, el 10% de la totalidad de la muestra, señalan que no es fundamental. Colque y Pavio (2022), su resultado indica que un 40% presentaron un nivel de satisfacciones en cuanto a la índole de vida y el 25% indican un nivel satisfactorio.

## CONCLUSIONES

- Primera: Se identificó una relación de Rho de Spearman igual a 0.335., obteniendo una correlación positiva baja y con un p-valor  $0.000 < 0.05$  por ende, la relación que existe entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.
- Segunda: Se identificó una relación de Rho de Spearman igual a 0.206., obteniendo una correlación positiva baja y con un p-valor  $0.021 < 0.05$  por ende, la relación que existe entre el uso de transferencia y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.
- Tercera: Se identificó la relación de Rho de Spearman igual a 0.208., obteniendo una correlación positiva baja y con un p-valor  $0.020 < 0.05$  por ende, la relación que existe entre la representación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.
- Cuarta: Se identificó la relación de Rho de Spearman igual a 0.271., obteniendo una correlación positiva baja y con un p-valor  $0.002 < 0.05$  por ende, la relación que existe entre la situación social familiar y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.

## RECOMENDACIONES

- Primera: Los encargados de dirigir el programa Juntos tienen que garantizar la implementación de acciones de mejora continua en la gestión para mantener los estándares y alcanzar los objetivos para lograr la satisfacción de los usuarios.
- Segunda: Mejorar los servicios de educación y salud al conectar el diseño con los objetivos, adaptándose a las necesidades para lograr un servicio eficiente y productivo.
- Tercera: Continuar promoviendo el desarrollo de habilidades empresariales entre los beneficiarios para fomentar la producción sostenible y mejorar las oportunidades económicas y sociales de las familias beneficiarias.
- Cuarta: A las beneficiarias del programa Juntos deben participar en los procesos para ayudar en el desarrollo de actividades programadas. Implementarán actividades para concienciar y sensibilizar a usuarios, familias y comunidades.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albuja, W. (2019). *Inclusión productiva y social en Ecuador*. Ecuador: Revista problemas del desarrollo. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v50n197/0301-7036-prode-50-197-59.pdf>
- Alvarez, C., & Montano, C. (2019). Implementación de programas sociales en los Centros Comunitarios de Ciudad. *Investigación administrativa*, 21. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v48n124/2448-7678-ia-48-124-00007.pdf>
- Banco de la nación. (2023). *Preguntas frecuentes de Programa Social Juntos*. Obtenido de <https://www.bn.com.pe/gobierno/programas-sociales/formatos/preguntas-frecuentes-programa-social-juntos.pdf>
- Banco de la Nación. (2024). *Programa social Juntos*. Obtenido de <https://www.bn.com.pe/gobierno/programas-sociales/juntos.asp>
- Barrera, N., & Barturen, L. (2023). *Gestión del programa juntos y su influencia en el nivel de satisfacción en los beneficiarios en el departamento Lambayeque-2019*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11766>
- Barrios, J., & Tafur, S. (2021). La vulneración de los derechos de autor en el libre acceso a la información disponible en Internet. *Dialnet*, 12. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6794850.pdf>
- BBVA. (2024). *¿Qué son las transferencias bancarias?* Obtenido de <https://www.bbva.pe/blog/mis-finanzas/ahorro/que-son-las-transferencias-bancarias.html>
- Calderón, K., & Guzmán, H. (2022). *Influencia del programa juntos en el nivel de satisfacción de los beneficiarios, en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, 2019*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11064>
- Calderon, L. (2019). Transferencias. *sage*. Obtenido de <https://www.sage.com/es-es/blog/diccionario-empresarial/transferencia/#:~:text=Es%20una%20operaci%C3%B3n%20por%20la,o%20en%20otra%20entidad%20bancaria..>
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de

[https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/L52/1/satisfaccion\\_usuarios.pdf](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L52/1/satisfaccion_usuarios.pdf)

- Chanca, A., Ávila, J., & Aliaga, M. (2019). *Percepción cultural de los pobladores sobre el programa social juntos en el Valle de Mantaro*. Lima: Socialium. Obtenido de <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/510/685>
- Chichipe, S. (2023). *Impacto social del programa juntos en los hogares beneficiarios del distrito de Santo Tomás, Luya, Amazonas, 2020-2021*. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Obtenido de <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/3450/Segundo%20Edmundo%20Chichipe%20Mori.pdf?sequence=1>
- Colque, G., & Pavio, K. (2022). *Calidad de vida de los beneficiarios del programa de intervención social mi abrigo ejecutado en el Distrito Yunguyo, Provincia de Yunguyo del Departamento de Puno, año 2020*. Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de [https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/17913/Colque\\_e\\_Gina\\_Pavio\\_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/17913/Colque_e_Gina_Pavio_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contreras, D. (2022). *Análisis del Recaudo del Impuesto Predial en el Municipio de Jerusalén – Cundinamarca, 2016-2019*. Universidad Piloto de Colombia. Obtenido de <https://tinyurl.com/2juz62e9>
- Flores, G. (2022). *Influencia de la cultura tributaria y factores socioeconómicos en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del centro poblado de Salcedo - Puno periodo 2019*. Universidad Privada San Carlos. Obtenido de [http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC%20S.A.C./268/Genoveva\\_Silvia\\_FLORES\\_QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC%20S.A.C./268/Genoveva_Silvia_FLORES_QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Galguera et. al. (2021). Efectos de ser perjudicado o de observar el perjuicio sobre otros en estudiantes universitarios. *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272021000200002](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272021000200002)
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo* (Decimooctavo ed.). Huancayo, Perú: Universidad Continental. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

- García, G. (2016). Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/4108882.pdf>
- Gonzales, L. (2020). *Eficacia y calidad de servicios del programa social juntos de la Municipalidad Distrital de Lonya Grande 2020*. Pimental: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8760/Gonzales%20Alc%C3%A1ntara%20Lizet%20Sheraldine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzalez, L. (2001). *Satisfacción de usuarios*. (S. A. Ediciones Díaz de Santos, Ed.) Bravo Madrid España. Obtenido de <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/13082.pdf>
- Gutiérrez et. al. (2018). Evaluación de los programas y proyectos desarrollados en la práctica de la asignatura de diseño y programación de modalidades de atención de enfermería. *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532005000200009#:~:text=Atendiendo%20a%20la%20definici%C3%B3n%20de,de%20proyectos%20de%20similar%20naturaleza](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532005000200009#:~:text=Atendiendo%20a%20la%20definici%C3%B3n%20de,de%20proyectos%20de%20similar%20naturaleza).
- Guzmán, L. (2017). La familia. *unam*. Obtenido de <https://www.cch.unam.mx/padres/sites/www.cch.unam.mx.padres/files/archivos/04-Entorno-y-ambiente-familiar-LG.pdf>
- Heredia, D. (2020). *¿Programas sociales para el desarrollo? Análisis de la etapa de implementación de las Plataformas Fijas (Tambos) del programa PAIS en el 2019 desde el enfoque de desarrollo territorial*. Obtenido de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20326/heredia\\_orosco\\_diana\\_maria\\_programas\\_sociales.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20326/heredia_orosco_diana_maria_programas_sociales.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico, Mexico, Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales\\_de\\_consulta/drogas\\_de\\_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf)
- Hernandez, R., Fernández , C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico, Mexico: MC Graw Hill Education. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huaman, E., Anicama, E., Gonzalez, E., Felix, H., & Chu, W. (2022). *“Metodología de la investigación científica. guía práctica para la elección, diseño y*

*desarrollo de la investigación*". Chincha Alta, Ica: Universidad Autónoma de Ica SAC. Fondo Editorial. Obtenido de <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2558/2/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

Huanca, B., & Quispe, J. (2022). *Efectos del programa juntos en el bienestar de las beneficiarias de khata kaquingora, Nicasio- Lampa (2016-2017)*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18030/Huanca\\_Apaza\\_Belinia\\_Rosio\\_Quispe\\_Limahuay\\_Juan\\_Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18030/Huanca_Apaza_Belinia_Rosio_Quispe_Limahuay_Juan_Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huaynasi, L., & Huanco, J. (2023). *Factores socioeconómicos y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Quellouno, 2020*. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/6262/Luria\\_Julia\\_Tesis\\_bachiller\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/6262/Luria_Julia_Tesis_bachiller_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Machuca, A. (2020). *Percepciones del valor público en los programas sociales, un reconocimiento del sentir social visto desde el enfoque de la ciudadanía*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21421/Machuca\\_BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21421/Machuca_BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

MEF. (2022). Política Económica y Social. *mef.go*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=750&id=4861&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=750&id=4861&lang=es-ES)

Ministerio de desarrollo e inclusión social. (2024). *Programa juntos*. Obtenido de <https://www.juntos.gob.pe/nosotros/que-hacemos/>

Neira, M. (2019). La cultura tributaria en la recaudación de los tributos. *Polo del Conocimiento*, 10. Obtenido de <file:///C:/Users/Percy/Downloads/Dialnet-LaCulturaTributariaEnLaRecaudacionDeLosTributos-7164322.pdf>

Nieto, S. (2023). *Evaluación de resultados del programa juntos por la transparencia en el Tiloma, un análisis desde el enfoque de acción sin daño*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <https://www.bivipas.unal.edu.co/handle/123456789/850>

Nina, E. (2021). *Modelos de evaluación de políticas y programas sociales en Colombia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/777/77716562003.pdf>

Núñez, S. (2021). *Asistencia social en Colombia*. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/5e69fdd4-9a1e-446a-bd75-f0d5cd4c8802/content>



- Ñaupas, H., & Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n:+las+rutas+cuantitativa,+cualitativa+y+mixta&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiirdPPqP76AhW-qZUCHfwJCoYQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q&f=false>
- Organización Panamericana de la Salud. (2010). *Satisfacción de Usuarios de Centros de Atención Primaria de la Salud*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/documentos/satisfaccion-usuarios-centros-atencion-primaria-salud>
- Palacios, A. (2022). *Impacto de los Programas de Transferencias de los ingresos en la calidad de la vivienda familiar: Evidencia para el plan de inclusión social, Argentina*. Argentina: Universidad Nacional de la Plata. Obtenido de <https://rednie.eco.unc.edu.ar/files/DT/134.pdf>
- Paredes, J., & Ramos, C. (2023). *Percepción y grado de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social juntos, en el Distrito de Puno, 2022*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20918/Paredes\\_Juan\\_Ramos\\_Cristhian.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20918/Paredes_Juan_Ramos_Cristhian.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Petracci, M. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - Usuaio de servicios Públicos Privatizados*. Instituto Nacional de la Administración Pública. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)
- Petrick, L. (2022). Valor percibido por los clientes de tiendas de ropa y su efecto en la decisión de recompra. *cladea*. Obtenido de [https://cladea.org/wp-content/uploads/2021/12/CLADEA\\_2020\\_paper\\_52.pdf](https://cladea.org/wp-content/uploads/2021/12/CLADEA_2020_paper_52.pdf)
- Pinedo, J., Anaya, A., & Matinez, L. (2023). Factores que inciden en el recaudo de impuestos en municipios colombianos. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 18. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9235112>
- Porrúa, F. (2005). *Teoría del Estado*. Av. República Argentina, 15,06020, Mexico: Editorial Porrúa. S. A. de C. V.-2. Obtenido de <http://www.jurisprudencia.ues.edu.sv/documentos/2013/Teoria%20Del%20Estado%20Francisco%20Porrúa%20Perez%20en%20espacio%20de%20la%20unidad%20de%20investigacion.pdf>
- Prieto, T. (2020). *La generación de nuevo conocimiento en economía: un modelo de crecimiento endógeno*. Obtenido de

[https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=pDKWKf4AAAAJ&citation\\_for\\_view=pDKWKf4AAAAJ:HoB7MX3m0LUC](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=pDKWKf4AAAAJ&citation_for_view=pDKWKf4AAAAJ:HoB7MX3m0LUC)

- Quispe, J., Guevara, M., Roque, C., Marca, H., & Marca, V. (2020). Factores que influyen en el cumplimiento del pago del Impuesto al Valor del Patrimonio Predial en la ciudad de Puno-Perú. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 18. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/75>
- Ramos, A. (2024). Cinco factores que explican el incremento de la pobreza en el Perú por segundo año consecutivo. *infoabe*. Obtenido de <https://www.infobae.com/peru/2024/05/12/cinco-factores-que-explican-el-aumento-de-la-pobreza-en-el-peru-por-segundo-ano-continuo/#:~:text=%E2%80%9CSabiendo%20que%20la%20tasa%20de,Econom%C3%ADa%20y%20Finanzas%20David%20Tuesta>.
- Ramos, E. (2022). *Impacto social del programa nacional de apoyo directo a los mas pobres Juntos en el distrito de Palca-Lampa-Puno 2019*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18026/Ramos\\_Mancha\\_Enddy\\_Eddy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18026/Ramos_Mancha_Enddy_Eddy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivas, R. (2017). *Manual de investigación documental*. México: Plaza y Valdes, S A de C. V. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Rivera, F. (2020). *Análisis de las Políticas y Programas Sociales en Ecuador*. Obtenido de [file:///C:/Users/Asus/Downloads/2003\\_ec\\_cl\\_dt167\\_politicassociales\\_es.pdf](file:///C:/Users/Asus/Downloads/2003_ec_cl_dt167_politicassociales_es.pdf)
- Ruiz, L., & Barbosa, F. (2023). *Factores socioeconómicos y pago del impuesto predial de los contribuyentes en el distrito de Conchán, Chota – Perú, 2020*. Pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Chota. Obtenido de [https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/420/Ruiz\\_Vilchez\\_LM%20%26%20Barboza\\_Estela\\_FB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/420/Ruiz_Vilchez_LM%20%26%20Barboza_Estela_FB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santos, D. (2017). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Scielo*. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Sosa, L. (2021). *Percepción de los padres de familia sobre programa social "Juntos" en el desarrollo educativo de sus hijos en el distrito de Paucarcolla*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/16301/Sosa\\_Choque\\_Ludwin\\_David.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/16301/Sosa_Choque_Ludwin_David.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ticona, M., & Viamonte, C. (2022). *Factores socioeconómicos y la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Desaguadero, Puno – 2021*. Pregrado, Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105620/Ticon\\_a\\_GMO-Viamonte\\_MCL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105620/Ticon_a_GMO-Viamonte_MCL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Toledo, L. (2021). *El proceso de acompañamiento familiar y su influencia en los niveles de satisfacción de los hogares usuarios del programa social juntos en el Distrito de Parihuanca de la Provincia de Carhuaz, 2016*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Obtenido de [https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4531/T033\\_4\\_1418688\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4531/T033_4_1418688_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vain, P. (2016). Las representaciones sociales. Conceptos Fundamentales. Objetivación y anclaje. *academia*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/pablo.daniel.vain/65.pdf>
- Villa, C., Camacho, C., & Bernal, D. (2019). *Análisis de datos como alternativa para la evaluación de impacto de los programas sociales*. México: Scielo. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ins/n20/2007-4964-ins-20-13.pdf>
- Villafuerte, A., Bautista, J., Ruíz, R., & Pérez, J. (2021). Análisis de los factores socioeconómicos apoyado por un modelo de componentes principales como predictor de la recaudación del impuesto predial, San Martín-Perú. *International Journal of Interdisciplinary Studies*, 13. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/367856599\\_Analisis\\_de\\_los\\_factores\\_socioeconomicos\\_apoyado\\_por\\_un\\_modelo\\_de\\_componentes\\_principales\\_como\\_predictor\\_de\\_la\\_recaudacion\\_del\\_impuesto\\_predial\\_San\\_Martin-Peru/link/63daee9964fc86063805c563/download?\\_tp=e](https://www.researchgate.net/publication/367856599_Analisis_de_los_factores_socioeconomicos_apoyado_por_un_modelo_de_componentes_principales_como_predictor_de_la_recaudacion_del_impuesto_predial_San_Martin-Peru/link/63daee9964fc86063805c563/download?_tp=e)
- Villanueva, K., Ramírez, G., & Gonzales, J. (2022). La recaudación del impuesto predial y su influencia en las finanzas públicas de la municipalidad provincial de Rioja, periodo 2018. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 18. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2170>
- Vivaldo, O. (2018). Equidad e igualdad o de la sinonimia a la antonimia política. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4421652.pdf>
- Vizcarra, J. (2010). *Teoría del estado y derecho constitucional*. Arequipa, Perú: Editorial Adrus, S.R.L. Obtenido de <https://www.web.onpe.gob.pe/modEducacion/Seminarios/Dialogo-Electoral/dialogo-electoral-25-04-2018.pdf>

- Yuni, J., & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar*. Argentina, Argentina: Brujas. Obtenido de <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/01/LIBRO-T%C3%A9cnicas-para-investigar-1.pdf>
- Zeballos, K. (2019). *Análisis de la gestión del programa social juntos y su impacto sobre la anemia en el poblado de Imata - propuesta de mejora Arequipa, 2019*. Obtenido de <http://repositorio.sfx.edu.pe/bitstream/handle/SFX/44/Karla%20Zeballos%20y%20Antony%20Tohalino%20SFX.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Zona, J., & Giraldo, J. (2017). Resolución de problemas: escenario del pensamiento crítico de la didáctica de las ciencias. *Redalyc*, 122-150. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1341/134154501008.pdf>

# **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título:** Programa juntos y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024

**Responsable:** MARITZA GUTIERREZ TORRES

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>P.E.1</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el uso de transferencias y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024?</p> <p><b>P.E.2</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la representación social y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>O.E.1</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre el uso de transferencias y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024.</p> <p><b>O.E.2</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre la representación social y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La relación que existe entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H.E.1</b></p> <p>La relación que existe entre el uso de transferencias y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.</p> <p><b>H.E.2</b></p> <p>La relación que existe entre la representación social y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya,</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>Programa juntos</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D.1: Uso de transferencias</li> <li>- D.2: Representación social</li> <li>- D.3.: Situación social familiar</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Satisfacción de los usuarios</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D.1: Expectativa del beneficiario</li> <li>- D.2: Calidad percibida del programa</li> <li>- D.3.: Valor percibido del programa</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Básico</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b></p> <p>Descriptivo-correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b></p> <p>125</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>125 usuarios</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p>

<p><b>P.E.3</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la situación social familiar y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024?</p>	<p>Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024.</p> <p><b>O.E.3</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre la situación social familiar y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024.</p>	<p>Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo</p> <p><b>H.E.3</b></p> <p>La relación que existe entre la situación social familiar y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024, es positivo y significativo.</p>		<p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario</p>
--	---	---	--	---

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario para la variable 1: Programa Juntos

Estimado(a) Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de Identificar la relación que existe entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024. Le pedimos considerablemente responder con toda sinceridad resaltando con una (x), la información obtenida será utilizada con fines académicos.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Variable 1: Programa Juntos	Scala Likert				
	Dimensiones 1: Uso de transferencia	1	2	3	4	5
1	¿Utilizo la transferencia monetaria en gastos familiares, como alimentación vestimenta, etc.?					
2	¿Utiliza usted la transferencia monetaria en la salud familiar?					
3	¿Utiliza usted la transferencia monetaria en la educación de sus hijos?					
4	¿utiliza usted la transferencia para pagar alguna actividad recreativa de sus hijos?					
5	¿Se han usado para el pago de deudas contraídas anteriormente a la participación en el Programa?					
6	¿Se han comenzado a endeudar a raíz del programa, fiar en ferias, tiendas, etc.?					
7	¿Se utilizó la transferencia en ahorros, capital para bodega, animales, insumos para desarrollar actividades productivas?					
	<b>Dimensión 2: Representación social</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	¿Hay una buena representación social de parte del estado?					
9	¿Los promotores están pendientes de ustedes?					
10	¿Ha cambiado tu forma de ver del programa gracias a las participaciones en las reuniones?					
11	¿Han tenido visitas espontaneas de representantes de otras entidades del estado como, posta médica, colegios, etc.?					
12	¿Aprendieron hacer una buena utilización de la transferencia gracias al seguimiento del promotor?					
	<b>Dimensión 3: Situación social familiar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Ha cambiado en la salud de sus niños y su familia?					
14	Desde que llego el programa JUNTOS ¿comenzaron ir más seguido a las postas médicas?					
15	¿Ha cambiado la educación de sus hijos y su familia?					
16	Desde que llego el programa JUNTOS ¿comenzaron mandar más seguido a al su hijo al colegio?					
17	¿Han mejorado sus ingresos y la situación social de su familia con JUNTOS?					
18	¿Hay menos preocupación por los gastos familiares en su familia?					
19	¿La situación con su pareja es más estable y sin peleas gracias al programa juntos?					



## Cuestionario para la variable 2: Satisfacción

Estimado(a) Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de Identificar la relación que existe entre el programa juntos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Achaya, Azángaro, Puno, 2024. Le pedimos responder con sinceridad el siguiente cuestionario marcando con una (x), la información obtenida será utilizada con fines académicos.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

N°	<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>	<b>Escala Likert</b>				
	<b>Dimensión 1: Expectativa del beneficiario</b>	1	2	3	4	5
1	¿Qué tan satisfecho está usted con el programa social que ofrece la Municipalidad de Achaya a personas vulnerables para ayudarlos a satisfacer sus necesidades?					
2	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo, esfuerzo y recursos que destina la Municipalidad de Achaya al programa social?					
3	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo de la Municipalidad por mejorar el programa social para satisfacer las necesidades de las personas que los reciben?					
4	¿Qué tan satisfecho se encuentra con los detalles y la claridad de la información sobre el programa social implementado por el Municipio?					
5	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de los productos o servicios recibidos de parte del programa social otorgado por la Municipalidad?					
6	¿Está satisfecho con la variedad, cantidad y durabilidad de productos y servicios que ofrecen los programas sociales de la Municipalidad de Achaya?					
	<b>Dimensión 2: Calidad percibida del programa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Está satisfecho con la información recibida respecto al uso y beneficios esperados sobre lo que ofrecen los programas sociales de la Municipalidad de Achaya?					
8	¿Usted se encuentra satisfecho con el programa social porque cumplen con el propósito principal de proporcionar la ayuda y la asistencia esperada?					
9	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios ofrecidos por la Municipalidad y el programa porque han cumplido sus expectativas?					
	<b>Dimensión 2: Valor percibido del programa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿Qué nivel de satisfacción le causaría si el programa social que ofrece la Municipalidad de Achaya se amplía para llegar a más personas necesitadas y ser de una mayor utilidad?					
11	¿Qué nivel de satisfacción le causa su percepción sobre si los programas sociales que brinda la Municipalidad cumplen con su función de utilidad al enfocarse adecuadamente a las necesidades de su población?					
12	¿Qué nivel de satisfacción percibiría usted, si el programa social proporcionase más servicios además de la ayuda alimentaria y económica?					
13	¿Se siente bien emocionalmente por ser parte beneficiaria del programa social de la Municipalidad y expresa su satisfacción?					

### Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición.



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: PROGRAMA JUNTOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACHAYA, AZANGARO, PUNO, 2024

Nombre del Experto: RICHARD WILLIAMS ASQUI VENTURA

### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde	Cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	
-----------------	--	--------	--

**VI. OBSERVACIONES GENERALES**



.....  
CPC RICHARD WILLIAMS ASQUI VENTURA  
MAT. N° 3934  
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUÑO

Apellidos y Nombres del validador:  
Grado académico: *MAGISTER SCIENTIAE EN INFORMATICA*  
N°. DNI: *40971427*



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: PROGRAMA JUNTOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACHAYA, AZANGARO, PUNO, 2024

Nombre del Experto: Alvarez Gallegos Aurelio Francisco

### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<b>Cumple</b>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<b>Cumple</b>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<b>Cumple</b>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<b>Cumple</b>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<b>Cumple</b>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<b>Cumple</b>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<b>Cumple</b>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<b>Cumple</b>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<b>Cumple</b>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<b>Cumple</b>	

### III. OBSERVACIONES GENERALES

Los instrumentos presentan fiabilidad para su aplicación



AURELIO FRANCISCO ALVAREZ GALLEGOS  
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

Aurelio Francisco Alvarez Gallegos:  
Doctor en Administración  
N°. 29571960

---



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: PROGRAMA JUNTOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACHAYA, AZANGARO, PUNO, 2024

Nombre del Experto: PONCE QUISPE, LUCAS

### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<b>Cumple</b>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<b>Cumple</b>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<b>Cumple</b>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<b>Cumple</b>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<b>Cumple</b>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<b>Cumple</b>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<b>Cumple</b>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<b>Cumple</b>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<b>Cumple</b>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<b>Cumple</b>	

### III. OBSERVACIONES GENERALES

Los instrumentos presentan una excelente fiabilidad.



M.Sc. Lucas Ponce Quispe  
CONTR. DOCENTE UVA - PUNO

PONCE QUISPE, LUCAS

Magíster Scientiae en Economía Mención en Planificación y Gestión Pública  
DNI 40378140

### Anexo 4: Base de datos

PROGRAMA JUNTOS																			FUNCIÓN SUMA			
Uso de transferencia							Representación					Situación social familiar							Va r1	Di m1	Di m2	Di m3
P 01	P 02	P 03	P 04	P 05	P 06	P 07	P 08	P 09	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19				
4	3	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	2	77	27	25	25
1	3	2	3	1	1	2	3	4	2	4	4	1	3	2	2	3	3	4	48	13	17	18
4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	5	3	3	4	4	4	5	57	18	11	28
3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	68	24	17	27
3	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	3	2	2	3	3	4	39	11	10	18
3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	5	3	3	4	4	4	5	55	16	11	28
4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	1	3	2	3	1	4	5	63	26	18	19
1	3	2	3	1	1	2	2	1	4	3	5	3	1	1	2	1	1	5	42	13	15	14
4	3	5	4	2	5	2	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	2	75	25	25	25
3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	68	24	17	27
3	3	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	74	25	22	27
3	2	1	1	1	1	2	3	3	4	3	4	1	1	1	2	2	2	1	38	11	17	10
4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	2	79	29	25	25
3	5	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	5	67	26	14	27
3	2	1	1	1	1	2	3	3	4	3	4	1	1	1	2	2	2	1	38	11	17	10
3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	68	24	17	27
3	2	1	1	1	1	2	3	3	4	3	4	1	1	1	2	2	2	1	38	11	17	10
4	3	5	2	2	5	4	3	5	5	5	2	4	2	5	4	4	4	2	70	25	20	25
4	3	4	2	5	5	5	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	5	72	28	16	28
4	3	3	2	3	3	4	3	5	5	4	2	4	3	3	4	5	3	4	67	22	19	26
4	3	4	2	3	5	5	1	2	1	2	1	4	3	3	4	5	3	4	59	26	7	26
1	2	3	2	2	2	2	5	4	3	4	5	1	3	2	2	3	3	4	53	14	21	18
4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4	4	5	70	24	18	28
4	3	3	4	3	3	5	3	2	3	2	2	5	4	3	4	5	4	4	66	25	12	29



5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	5	4	5	70	26	17	27
4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	2	2	1	2	2	3	3	1	58	23	21	14
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	4	2	1	56	24	17	15
4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	2	79	29	25	25
4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	2	4	3	3	4	5	3	4	71	24	21	26
4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	72	25	18	29
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	5	72	25	19	28
4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	3	2	1	3	2	3	1	4	5	61	28	14	19
4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	5	56	18	11	27
4	3	4	2	5	5	5	3	4	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	71	28	16	27
1	2	2	3	2	2	1	3	4	3	4	3	3	2	2	1	4	2	1	45	13	17	15
4	3	4	2	5	5	5	3	3	4	3	4	3	1	1	4	1	1	5	61	28	17	16
4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	73	24	23	26
3	2	1	3	3	2	1	3	3	4	3	2	3	3	2	1	4	1	3	47	15	15	17
4	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	74	27	18	29
4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	2	3	5	4	3	4	5	4	4	70	25	16	29
4	3	4	2	3	5	5	1	2	3	2	1	3	1	1	4	1	1	5	51	26	9	16
4	3	3	2	3	3	5	3	5	3	2	3	5	4	3	4	5	4	4	68	23	16	29
4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	2	3	5	4	3	4	5	4	4	70	25	16	29
4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	4	1	3	2	3	1	4	5	50	18	13	19
3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	5	3	4	3	4	5	3	3	70	25	20	25
2	1	1	1	4	3	1	4	5	4	4	3	1	4	3	1	1	1	1	45	13	20	12
4	3	4	2	5	5	5	3	3	3	3	3	5	1	2	2	3	3	1	60	28	15	17
4	3	4	2	5	5	5	4	4	5	5	2	2	3	2	1	5	3	4	68	28	20	20
4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	71	28	16	27
1	2	3	2	2	2	2	4	4	2	5	2	3	4	3	4	5	4	4	58	14	17	27
2	3	4	2	5	5	5	3	3	4	3	4	2	5	5	5	2	2	2	66	26	17	23
4	1	2	1	3	2	3	4	4	5	5	2	1	3	2	3	1	4	5	55	16	20	19
3	4	3	3	5	2	3	4	5	3	3	5	3	4	3	4	5	3	3	68	23	20	25

4	3	5	4	2	5	4	5	5	5	5	3	4	2	5	4	4	4	2	75	27	23	25
4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	2	1	1	1	2	2	2	1	55	28	17	10
4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	73	24	23	26
5	3	4	5	4	2	2	3	3	4	3	2	5	1	2	2	3	3	1	57	25	15	17
5	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	2	1	57	25	16	16
3	4	3	3	5	2	3	4	5	3	3	2	3	4	3	4	5	3	3	65	23	17	25
1	2	3	2	2	2	2	3	5	3	3	5	3	1	1	4	1	1	5	49	14	19	16
2	3	4	2	5	5	5	3	3	4	3	4	1	2	4	2	4	3	3	62	26	17	19
4	3	5	4	2	5	3	5	5	5	5	3	3	3	2	1	4	1	3	66	26	23	17
3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	5	3	4	3	4	5	3	3	70	25	20	25
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	67	24	17	26
3	4	3	3	5	2	3	4	5	3	3	5	3	4	3	4	5	3	3	68	23	20	25
1	1	1	1	1	1	2	3	4	3	4	3	1	1	1	2	1	1	2	34	8	17	9
5	3	4	5	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	69	27	16	26
3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	5	5	3	4	3	4	5	3	3	72	25	22	25
3	2	5	5	5	2	4	3	3	4	4	3	1	3	2	2	1	2	1	55	26	17	12
4	3	5	4	3	5	2	3	4	4	4	4	3	1	1	4	1	1	5	61	26	19	16
3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	5	5	3	4	3	4	5	3	3	72	25	22	25
3	4	3	3	5	2	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	5	3	3	66	23	18	25
1	2	2	3	2	2	1	4	4	4	5	4	1	3	2	3	1	4	5	53	13	21	19
4	3	5	4	2	5	2	5	5	5	5	3	4	2	5	4	4	4	2	73	25	23	25
3	2	1	1	1	1	2	3	5	4	3	2	1	1	1	2	2	2	1	38	11	17	10
4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	73	24	23	26
3	4	3	3	5	4	3	4	5	5	3	5	3	4	3	4	5	3	3	72	25	22	25
3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	75	26	21	28
3	3	5	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	4	3	4	5	4	4	63	25	11	27
1	3	2	3	1	1	2	3	4	3	2	3	3	1	1	2	1	1	5	42	13	15	14
3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	5	3	4	3	4	5	3	3	70	25	20	25
4	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	5	3	4	49	18	11	20

1	3	2	3	1	1	2	4	4	2	4	3	3	1	1	2	1	1	5	44	13	17	14
5	3	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	3	4	75	27	22	26
5	2	4	2	4	4	3	3	2	4	4	4	1	3	2	2	3	3	4	59	24	17	18
3	2	5	5	5	2	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	5	71	26	17	28
3	4	3	3	5	4	3	4	5	5	3	5	3	4	3	4	5	3	3	72	25	22	25
4	3	5	4	3	5	4	3	4	2	2	4	1	4	3	1	1	1	1	55	28	15	12
5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	43	16	11	16
3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	68	25	18	25
5	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	1	2	2	2	3	2	1	56	24	19	13
3	2	5	5	5	2	2	4	3	4	5	2	4	3	3	4	5	3	4	68	24	18	26
5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	43	16	11	16
4	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	5	3	3	4	4	4	5	55	15	12	28
3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	5	3	4	3	4	5	3	3	70	25	20	25
4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	3	1	3	2	2	3	3	4	64	28	18	18
5	2	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	41	16	9	16
4	3	5	4	3	5	4	2	3	4	3	3	1	3	2	3	1	4	5	62	28	15	19
5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	43	16	11	16
4	3	5	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	2	74	28	19	27
4	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	5	3	4	50	17	14	19
3	3	4	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	4	5	48	17	11	20
3	5	5	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	3	4	3	2	4	73	28	21	24
5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	43	16	11	16
4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	67	24	17	26
3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	65	24	14	27
5	3	4	5	4	2	4	2	2	3	2	2	5	4	2	4	4	4	3	64	27	11	26
5	2	4	2	4	4	3	4	3	4	5	4	2	4	4	3	5	4	5	71	24	20	27
3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	4	3	4	75	29	19	27
5	3	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	78	29	22	27
5	2	2	1	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	45	18	11	16

1	3	2	3	1	1	2	3	4	3	4	3	3	1	1	2	1	1	5	44	13	17	14
4	3	3	2	3	2	1	3	3	4	4	3	2	3	2	1	5	3	4	55	18	17	20
5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	43	16	11	16	
1	1	1	1	1	1	2	3	4	3	4	3	1	1	1	2	1	1	2	34	8	17	9
1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	5	34	9	11	14
1	2	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	2	2	3	3	1	1	3	52	16	21	15
5	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	43	16	11	16	
3	4	4	5	3	3	4	2	2	3	2	2	5	3	3	4	4	4	65	26	11	28	
5	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	2	66	26	17	23
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	1	4	3	1	1	1	50	24	14	12	
1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	37	12	11	14	
4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	1	60	28	16	16
2	2	2	1	2	2	2	3	4	3	4	3	1	2	2	2	3	2	1	43	13	17	13
4	3	5	4	3	5	4	3	4	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	62	28	17	17

SATISFACCIÓN DEL USUARIO														FUNCIÓN SUMA			
Expectativa						Calidad percibida del programa			Valor percibido del programa								
P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	Var2	Dim1	Dim2	Dim3	
3	2	1	5	4	1	5	3	2	1	3	2	2	34	16	10	8	
1	2	2	4	1	3	1	3	2	3	1	1	2	26	13	6	7	
4	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	1	38	20	10	8	
2	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	43	19	10	14	
2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	22	11	6	5	
2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	1	3	27	11	7	9	
4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	44	20	10	14	
1	2	2	4	1	3	1	3	2	3	1	1	2	26	13	6	7	

4	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	1	38	20	10	8
2	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	43	19	10	14
3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	46	21	11	14
2	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	43	19	10	14
4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	44	20	10	14
2	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	43	19	10	14
2	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	43	19	10	14
2	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	43	19	10	14
1	2	5	3	2	2	2	3	4	2	5	5	5	41	15	9	17
1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	4	3	1	20	7	4	9
1	2	5	3	2	2	2	3	4	2	5	5	5	41	15	9	17
1	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	24	11	5	8
1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	22	9	6	7
4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	4	3	4	48	23	11	14
1	2	5	3	2	2	2	3	4	2	5	5	5	41	15	9	17
1	1	5	1	2	2	4	1	3	1	3	2	3	29	12	8	9
5	2	3	5	5	2	5	2	4	2	4	4	3	46	22	11	13
1	1	3	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	23	11	5	7
1	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	24	11	5	8
5	5	3	2	4	4	4	3	5	4	2	5	4	50	23	12	15
2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	22	11	6	5
4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	4	3	4	48	23	11	14
4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	4	3	4	48	23	11	14
1	2	5	3	2	2	2	3	4	2	5	5	5	41	15	9	17
4	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	1	38	20	10	8
1	1	3	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	23	11	5	7
1	2	5	3	2	2	2	3	4	2	5	5	5	41	15	9	17
1	4	3	4	1	3	1	3	2	3	1	1	4	31	16	6	9
3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	2	4	2	32	15	8	9

2	2	2	2	1	1	3	2	1	3	3	2	1	25	10	6	9
4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	4	3	4	48	23	11	14
4	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	1	38	20	10	8
1	1	3	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	23	11	5	7
1	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	24	11	5	8
4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	4	3	4	48	23	11	14
4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	4	3	4	48	23	11	14
3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	43	19	10	14
3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	2	4	2	32	15	8	9
1	1	3	2	1	3	1	2	2	5	1	2	2	26	11	5	10
1	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	25	11	5	9
3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	2	4	2	32	15	8	9
1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	26	12	6	8
1	2	5	3	2	2	2	3	4	2	5	5	5	41	15	9	17
1	1	5	1	2	2	4	1	3	1	3	2	3	29	12	8	9
3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	2	4	2	32	15	8	9
1	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	24	11	5	8
2	2	3	5	2	2	5	2	2	2	4	2	3	36	16	9	11
3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	46	21	11	14
1	1	3	2	1	3	1	2	2	5	1	2	2	26	11	5	10
3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	46	21	11	14
1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	22	9	6	7
1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	26	12	6	8
1	2	5	3	2	2	2	3	3	2	5	5	5	40	15	8	17
1	1	5	1	2	2	4	1	3	1	3	2	3	29	12	8	9
5	3	5	4	4	2	3	4	3	1	3	2	2	41	23	10	8
4	2	3	4	3	4	4	3	3	1	2	2	2	37	20	10	7
2	3	3	5	3	3	3	3	4	1	2	2	2	36	19	10	7
4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	4	3	4	48	23	11	14

4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	44	20	10	14
2	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	43	19	10	14
3	2	1	5	4	1	5	3	2	1	3	2	2	34	16	10	8
1	2	2	4	1	3	1	3	2	3	1	1	4	28	13	6	9
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	45	21	10	14
1	1	3	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	23	11	5	7
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	45	21	10	14
2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	1	3	27	11	7	9
1	1	1	5	1	1	4	5	1	1	5	1	3	30	10	10	10
4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	4	3	4	48	23	11	14
4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	4	3	4	48	23	11	14
2	4	3	5	3	3	3	4	4	5	3	3	4	46	20	11	15
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	45	21	10	14
1	2	2	4	1	3	1	3	2	3	1	1	2	26	13	6	7
4	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	1	38	20	10	8
4	2	3	4	3	4	4	3	3	1	3	2	2	38	20	10	8
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	45	21	10	14
4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	4	3	4	48	23	11	14
2	3	3	5	3	3	3	3	4	1	2	2	2	36	19	10	7
4	4	5	3	5	4	3	2	2	5	4	3	4	48	25	7	16
5	5	2	5	4	4	5	2	1	5	5	2	4	49	25	8	16
1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	4	3	1	20	7	4	9
1	1	3	2	1	3	1	2	2	5	1	2	2	26	11	5	10
1	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	25	11	5	9
3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	46	21	11	14
1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	26	12	6	8
1	2	5	3	2	2	2	3	4	2	5	5	5	41	15	9	17
1	1	5	1	2	2	4	1	3	1	2	2	2	27	12	8	7
3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	46	21	11	14

1	1	3	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	23	11	5	7
1	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	24	11	5	8
3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	46	21	11	14
4	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	1	38	20	10	8
4	4	1	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	48	20	12	16
4	2	3	4	3	4	4	3	3	1	2	2	2	37	20	10	7
2	3	3	5	3	3	3	3	4	1	2	2	2	36	19	10	7
5	2	4	4	5	3	3	5	5	5	3	3	4	51	23	13	15
2	2	3	5	2	2	5	2	2	1	2	2	2	32	16	9	7
4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	44	20	10	14
2	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	43	19	10	14
5	3	5	2	5	4	5	3	4	5	4	2	4	51	24	12	15
5	2	3	5	5	2	5	2	4	2	4	4	3	46	22	11	13
4	4	4	5	2	5	3	2	5	5	5	2	4	50	24	10	16
5	5	2	4	3	5	3	3	5	4	4	5	3	51	24	11	16
5	5	3	2	4	4	4	3	5	4	2	5	4	50	23	12	15
1	2	2	4	1	3	1	3	2	3	1	1	2	26	13	6	7
4	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	1	38	20	10	8
3	2	2	2	4	4	5	2	4	4	4	4	3	43	17	11	15
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	17	9	3	5
4	5	5	2	4	4	1	1	1	1	2	2	1	33	24	3	6
2	3	1	5	2	1	1	2	3	2	2	3	3	30	14	6	10
3	3	2	3	3	4	4	4	2	1	2	2	2	35	18	10	7
2	4	3	5	3	3	3	4	4	5	3	3	4	46	20	11	15
2	2	3	5	3	4	5	4	2	4	4	4	3	45	19	11	15
3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	46	21	11	14
1	1	3	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	23	11	5	7
1	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	25	11	5	9
3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	46	21	11	14



1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	26	12	6	8
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	---	---

## Anexo 5: Evidencia fotográfica












## Anexo 6: : Informe de turnitin al 28% de similitud

---

### 11.GUTIERREZ\_TESIS\_INVESTIGACIÓN.docx

 23\_GRUPO S

 23\_GRUPO S

 Universidad Autónoma de Ica

---

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:419049173

Fecha de entrega

30 dic 2024, 12:03 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

30 dic 2024, 12:29 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

11.GUTIERREZ\_TESIS\_INVESTIGACIÓN.docx

Tamaño de archivo

8.2 MB

94 Páginas

18,089 Palabras

82,134 Caracteres

## 11% Similitud general




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

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

---

### Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

### Marcas de integridad

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

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

### Fuentes principales

- 10% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	www.repositorio.autonmadeica.edu.pe	3%
2	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	2%
3	Internet	repositorio.autonmadeica.edu.pe	1%
4	Internet	repositorio.unap.edu.pe	1%
5	Internet	repositorio.unaj.edu.pe	1%
6	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-15	0%
7	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-05-23	0%
8	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2023-12-21	0%
9	Trabajos entregados	SHAPE (VTC college) on 2024-07-29	0%
10	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	0%
11	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2022-09-21	0%



12	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-18	0%
13	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-10-29	0%
14	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2023-09-18	0%
15	Trabajos entregados	Universidad Tecnológica del Peru on 2023-07-16	0%
16	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-03-29	0%
17	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-12-29	0%
18	Internet	repositorio.uct.edu.pe	0%
19	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	0%
20	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2023-12-05	0%
21	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-10-31	0%
22	Trabajos entregados	Universidad Tecnológica del Peru on 2024-12-11	0%