



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Evaluación y efectividad de la prestación de servicio de las PIAS,  
distrito de las Amazonas, Loreto 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

Rojas Trujillo Diomar Hugo (<https://orcid.org/0000-0002-4227-5542>)

**ASESORA:**

Dra. Huayta Franco Yolanda Josefina (<https://orcid.org/0000-0003-0194-8891>)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas y del territorio

**Lima – Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

A mi esposa Esther, mis hijos Alexander,  
Christopher y Hitoshi, mi adoración.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo por la iniciativa de llevar a cabo el Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, en la persona de la Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco, quien con su dedicación y asesoría constante me han permitido lograr el producto el producto final.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Gráficos y Figuras	vii
Índice de Abreviaturas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Abstrato	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	33
3.1. Tipo y diseño de investigación	34
3.2. Variables y operacionalización	36
3.3. Población, muestra y muestreo	37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.5. Procedimientos	39
3.6. Método de análisis de datos	40
3.7. Aspectos éticos	40
IV. RESULTADOS	41
V. DISCUSIÓN	62
VI. CONCLUSIONES	66
VII. RECOMENDACIONES	68
VIII. PROPUESTA	70
REFERENCIAS	74
ANEXOS	80

## Índice de Tablas

Tabla 1 Evaluación de las PIAS en el distrito de las amazonas, Loreto 2020	42
Tabla 2 Dimensiones de la evaluación en las PIAS, las amazonas, Loreto 2020	43
Tabla 3 Efectividad de las PIAS, distrito las amazonas, Loreto 2020.	43
Tabla 4 Dimensiones de la efectividad en las PIAS, distrito las amazonas, Loreto 2020	45
Tabla 5 La Prestación de Servicio de las PIAS, distrito de las amazonas; Loreto 2020	46
Tabla 6 Dimensiones de la Prestación de Servicio de las PIAS, distrito las amazonas, Loreto 2020.	47
Tabla 7 Pruebas de normalidad	48
Tabla 8 Determinación del ajuste de los datos para el modelo evaluación y la efectividad que inciden significativamente en la prestación de servicio	49
Tabla 9 Determinación de la bondad de ajuste para el modelo de regresión logística ordinal	50
Tabla 10 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	50
Tabla 11 Presentación de los coeficientes evaluación y efectividad que inciden significativamente en la prestación de servicio	51
Tabla 12 Determinación del ajuste de los datos para el modelo evaluación y la efectividad que inciden significativamente en la oportunidad de servicio.	53
Tabla 13 Determinación de la bondad de ajuste para el modelo de regresión logística ordinal	53
Tabla 14 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	54
Tabla 15 Presentación de los coeficientes evaluación y efectividad que inciden significativamente en la oportunidad de servicio	54
Tabla 16 Determinación del ajuste de los datos para el modelo evaluación y la efectividad que inciden significativamente en la prestación de servicio.	56
Tabla 17 Determinación de la bondad de ajuste para el modelo de regresión logística ordinal	56
Tabla 18 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	57
Tabla 19 Presentación de los coeficientes evaluación y efectividad que inciden significativamente en la calidad de servicio	57
Tabla 20 Determinación del ajuste de los datos para el modelo evaluación y la efectividad que inciden significativamente en la prestación de servicio	59
Tabla 21 Determinación de la bondad de ajuste para el modelo de regresión logística ordinal	59
Tabla 22 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	60

Tabla 23 Presentación de los coeficientes evaluación y efectividad que inciden significativamente en la satisfacción de servicio

60

## Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1 Esquema de relación de variables	35
Figura 2 Diagrama de barras de la Evaluación	42
Figura 3 Diagrama de barras agrupadas de las dimensiones de la evaluación	43
Figura 4 Diagrama de barras de la Efectividad	44
Figura 5 Diagrama de barras agrupadas de las dimensiones de la efectividad	45
Figura 6 Diagrama de barras de la prestación de servicio	46
Figura 7 Diagrama de barras agrupadas de las dimensiones de la prestación de servicio	47
Figura 8 Representación del área COR como incidencia la evaluación y la efectividad en la prestación del servicio	52
Figura 9 Representación del área COR como incidencia de la evaluación y la efectividad en la oportunidad de servicio	55
Figura 10 Representación del área COR como incidencia de la evaluación y la efectividad en la calidad de servicio	58
Figura 11 Representación del área COR como incidencia de la evaluación y la efectividad en la satisfacción de servicio	61

## Índice de Abreviaturas

Abreviatura	Significado
PAIS.	Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social
PIAS	Plataforma itinerante de acción social
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
SPSS	Statistical package for the social sciences
Foncodes	Fondo para la Cooperación para el Desarrollo Social



## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Evaluación y efectividad de la prestación de servicio de las PIAS, distrito de las Amazonas, Loreto 2020”, el cual tuvo como objetivo general, determinar la incidencia que existe entre la evaluación y la efectividad de la prestación de servicios de las PIAS, distrito de Las Amazonas, Loreto 2020.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional. La población de la investigación corresponde a los 150 pobladores que viven en casas comunales del distrito de las amazonas de la región Loreto, de los cuales se consideró a 110 como muestra. A quienes se les aplicó cuestionarios para determinar el nivel de cada variable de estudio, previamente los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y demostraron confiabilidad, a través del valor Alpha de Cronbach. Luego, los resultados se procesaron mediante tablas de frecuencia y prueba de regresión logística ordinal.

Que demostrado que la evaluación y la efectividad inciden significativamente en la prestación de servicio de las PIAS, distrito de las amazonas, Loreto 2020, lo que implica que la variabilidad de la prestación de servicio depende del 40.3% de la evaluación y la efectividad.

**Palabras claves:** Evaluación, efectividad, prestación de servicio

## **Abstract**

The present research work entitled "Evaluation and effectiveness of PIAS service provision, Amazonas district, Loreto 2020", which had the general objective of determining the incidence that exists between the evaluation and the effectiveness of the provision of PIAS services, Las Amazonas district, Loreto 2020.

The research had a quantitative, non-experimental design, cross-sectional and correlational approach. The research population corresponds to the 150 inhabitants who live in communal houses in the Amazon district of the Loreto region, of which 110 were considered as a sample. To whom questionnaires were applied to determine the level of each study variable, the instruments had previously been validated by expert judgment and demonstrated reliability, using the Cronbach Alpha value. Then, the results were processed using frequency tables and ordinal logistic regression test.

That it has been shown that evaluation and effectiveness have a significant impact on PIAS service delivery, Amazonas District, Loreto 2020, which implies that the variability of service provision depends on 40.3% of evaluation and effectiveness.

**Keywords: Evaluation, effectiveness, service provision**

## **Abstrato**

O presente trabalho de pesquisa intitulado "Avaliação e eficácia da prestação de serviços do PIAS, distrito do Amazonas, Loreto 2020", que tinha o objetivo geral de determinar a incidência existente entre a avaliação e a eficácia da prestação de serviços. Serviços PIAS, distrito Las Amazonas, Loreto 2020.

A pesquisa teve delineamento quantitativo, não experimental, transversal e correlacional. A população da pesquisa corresponde aos 150 habitantes que moram em casas comunitárias no distrito amazônico da região de Loreto, dos quais 110 foram considerados uma amostra. A quem foram aplicados questionários para determinar o nível de cada variável de estudo, os instrumentos foram previamente validados por julgamento de especialistas e demonstraram confiabilidade, utilizando o valor de Alfa de Cronbach. Em seguida, os resultados foram processados usando tabelas de frequência e teste de regressão logística ordinal.

Que foi demonstrado que a avaliação e a eficácia têm um impacto significativo na prestação de serviços do PIAS, Distrito do Amazonas, Loreto 2020, o que implica que a variabilidade da prestação de serviços depende de 40,3% da avaliação e eficácia.

**Palavras chaves:** Avaliação, eficácia, prestação de serviços

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional, los Estados tanto desarrollados como subdesarrollados, cuentan con programas de apoyo social, para las poblaciones más vulnerables. Pero solo existe en Brasil un plan de desarrollo y apoyo social itinerantes, la teoría del apoyo al servicio civil, según Barrera (2014). Esta teoría establece que el estado, en los tres niveles de gobierno, debe garantizar a todos los ciudadanos los servicios públicos para atender las necesidades y las demandas que exigen, para este fin, como usuarios, deben usar estrategias que les permitan recaudar fondos que apoyen la provisión de estos servicios en aspectos básicos como salud, educación, vivienda, transporte, energía, agua y alcantarillado, seguridad y otros servicios. Para lograr estos objetivos, necesitan utilizar mecanismos para aprovechar al máximo los fondos recaudados mediante el uso de herramientas administrativas modernas, como el presupuesto público.

En las décadas últimas, se realizó un estudio mundial sobre la pobreza y condiciones sociales experimentadas por diversos países, especialmente los países con mayor índice de pobres y falta de desarrollo. En un mundo globalizado donde el comercio y la comunicación permiten que la economía crezca, que sirve como el mecanismo para combatir la pobreza, según CEPAL (2017), la pobreza en América Latina disminuyó en 14 puntos porcentuales en los últimos siete años. Aunque es un porcentaje alentador, hasta 2016 diversos países latinoamericanos representaban más del 18% de la población total de la pobreza y, si se le agrega, las condiciones de menor crecimiento económico, desastres, entre otros reveses, serían un panorama retador para países sudamericanos. Esto deja en claro que por mas que crezca la economía sería insuficiente para enfrentar la pobreza. Por lo tanto, es imperativo que la intervención estatal a través de la política social ayude a combatir la necesidad de manera focalizada, ya que la pobreza también se ha desarrollado y requiere habilidades integrales y visión clara, como programas sociales condicionados, que se otorgan a las poblaciones más pobres que satisfacen ciertas necesidades. términos previamente propuestos. Existen muchos programas como estos en América Latina, al igual que las presidencias de cada país han permitido reducir la pobreza. En ese sentido, el Perú no evita ese escenario, ya que es un país donde la pobreza aún persiste y, aunque está bajando

gradualmente, es necesario recordar que la nación puede enfrentar ciertas dificultades en cualquier momento, como una crisis, política o económica, que vuelve a sumir a su población en la pobreza, que solo se puede cumplir cuando su población es educada tiene una alimentación adecuada y cuenta con salud. En base a esto, el gobierno necesita implementar el Programa adecuados, Juntos es un programa social enfocado en los habitantes más desvalidos, en situaciones de riesgo. Aunque los programas sociales tienen una larga historia, se remontan a la década de 1970, cuando Perú estaba experimentando una crisis económica aterradora que aumentó aún más la pobreza en el país, y esto es cuando los comedores populares se originan en Lima y las principales capitales del país. Luego, bajo el gobierno del ex presidente García, los programas sociales comienzan a ampliarse (DU 059-2010) y está bajo el gobierno del ex presidente Fujimori, con la creación del Fondo para la Cooperación para el Desarrollo Social (F.o.n.c.o.d.e.s), que con el fin de mantener su popularidad, se está convirtiendo rápidamente en el centro de la estratégico, para la gestión de inversiones y la asistencia social. El declive de esta administración y el proceso de retorno a la democracia que fue después de la administración del ex presidente Toledo en 2001 trajo un replanteamiento de los programas sociales.

Los programas sociales surgen del hecho de que muchos grupos de pobladores que no cuentan con servicios esenciales de salud, educación, vivienda, etc, porque no tienen capacidad para acceder a ellos básica que les permite a todos adaptarse a la sociedad para ejercer su voluntad. Viendo de otro punto de vista, la pobreza no se trata de un bienestar deficiente, sino de la incapacidad para lograrlo, Sen (1992) porque no tiene recursos. Sin embargo, la pobreza también es la insuficiencia de una persona o familia de tener recursos necesarios para complacer sus necesidades básicas. Campos (2001), y aunque Sen declara que la pobreza no es una falta de ingresos sino un conjunto de habilidades, también es posible determinarlo en función de los ingresos, ya que muchas personas pueden tener la capacidad de integrarse en la sociedad, pero pueden no tener la oportunidad desarrollarse en él y recibir los ingresos que les permiten vivir en bienestar como sus familias; Esto significa que estas poblaciones están excluidas. Aunque la palabra exclusión a menudo se usa para pobreza, es importante discernir entre

estos dos términos, ya que la pobreza, como se mencionó anteriormente, indica la falta de recursos económicos para acceder a servicios o productos que aumentan la pobreza. Por un lado, el bienestar de la población es un concepto más amplio que tiene que ver con la integración social. Esto lo afirma Levitas (1998), quien señala que la exclusión social se da cuando la pobreza es la carencia de recursos para poder participar en la sociedad, se refiere a las dinámicas involucradas en el desprendimiento de los individuos de las cuestiones sociales, económicas, políticas y culturales. Los sistemas culminan en su integración social; Gordon (1998), por su parte, explica que la diferencia entre pobreza y exclusión también puede ilustrarse mediante situaciones en las que el bajo uso de recursos no crea aislamiento social, o mediante exclusiones que no solo están relacionadas con la falta de recursos. como discapacidad Con todo, la persona excluida sería la peor, los pobres bajo el pobre, Gordon (1998); el propósito del BM fue minimizar la pobreza en 3%, BM (2018).

Shack (2002), la experiencia de varios países, incluido el Perú, muestra que el desequilibrio macroeconómico en su forma más exagerada, como la alza desmesurada, desmorona instituciones, disminuye rotundamente el valor real de los activos e ingresos y elimina la oportunidad de crear nuevos empleos, principalmente afectando a los más pobres. sectores

Accostupa (2016), su indagación se orientó en la interpretación del impacto de un programa social que incide en las comunidades pobres y comunidades con pobreza extrema pobreza, analizando los datos de los ingresos, básicas insatisfecha.

Alva (2018), señaló que estamos reformando los programas de apoyo social con el propósito de hacerlos efectivos para aumentar las características de vida de la comunidad y disminuir la pobreza.

A nivel nacional, analizamos si el Estado llega a las poblaciones más vulnerables de la región amazónica, dejando el título del presente trabajo de tesis escrito de la siguiente forma: "Evaluación y efectividad de la prestación de servicios

de PIAS, distrito las Amazonas, Loreto, 2020".

Debido a su forma geográfica original, los habitantes y pueblos que se asentaron en la rivera de los ríos del Amazonas se encuentran alejados de la contemporaneidad y el rendimiento del crecimiento y la oportunidad para que el estado los alcance y satisfaga las necesidades básicas de sus pobladores. La mayoría de los pueblos indígenas no han sido incluidos en las políticas públicas, por el contrario, expuestos a la violación de sus derechos al recibir servicios de baja calidad, lo que creó los niveles más altos de pobreza y pobreza extrema, desnutrición crónica y desigualdad y los porcentajes bajísimos de entrada a los servicios básicos, Midis (2016).

Embarcaciones fluviales, parte de la fuerza de la marina naval, en la Marina Peruana, participan en la implementación de la política estatal sobre el tema del crecimiento financiero y colectivo del país, Presidencia republicana (2012), especialmente en región amazónica, a través de la implementación de intervenciones llamadas actividades civiles, para proporcionar a residentes servicios médicos básicos. La atención y el apoyo limitado para abordar las obligaciones primarias demuestran la necesidad de llevar a cabo estas cruzadas, financiera y logísticamente sostenibles, para mayores tiempos, mejorar los beneficios y transferir a los delegados de la junta de otras organizaciones gubernamentales durante un programa de trabajo simultáneo.

La visión de liderar la seguridad y el desarrollo ayudó al estado a encontrar una oportunidad e implementar medidas sociales sostenibles que involucren la participación de entidades públicas y privadas. En este contexto, el estado está desarrollando la Estrategia de Acción Social para la Sostenibilidad (EASS), que es responsable del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis), con el objetivo de desarrollar e implementar medidas que respondan a las estrategias que contribuyen a la Cerrar brechas identifica socialmente. Para esto, la participación de varias unidades gubernamentales es indispensable, en los niveles correspondientes del gobierno, a través de esfuerzos articulados intersectoriales, con respeto a la diversidad cultural de las comunidades.



Así, la Estrategia de Acción Social Sostenible (EASS), aprobada por el Decreto Supremo N ° 003-2016-MIDIS, Midis (2016), especifica exhaustivamente como objetivo general: "Mejorar las condiciones de vida y el desarrollo de población de comunidades originarias de la Amazonía gracias a una intervención articulada intergubernamental e intersectorial "; y como objetivos específicos los siguientes: "Ofrecer servicios itinerantes y fijos de calidad y culturalmente relevantes; proporcionar y acceder a servicios gubernamentales; promover la inclusión económica de los hogares de la comunidad; proporcionar información sobre la disponibilidad y el acceso a los servicios prestados por el estado; así como los derechos de los ciudadanos que los residentes de las comunidades deben hacer uso de estos.

En este sentido, el EASS define cinco ejes estratégicos, nutrición infantil; el desarrollo de la primera infancia; desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes; Inclusión económica y protección de las personas mayores.

Estos ejes son para que el estado lleve los servicios a las poblaciones alejadas en función a sus objetivos, teniendo en cuenta la particularidad de nuestra geografía, para el presente estudio se ha considerado dos componentes de las EASS, el primero, a través del Programa Nacional Tambos, comprende los espacios físicos fijos y el segundo, a través de una plataforma móvil es decir buques que son llamados Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS), en la cual el estado llega a lugares alejados de la Amazonía con cuatro Buques de la Armada Peruana (BAP) Río Morona, BAP Río Napo, BAP Río Putumayo I, y BAP Río Putumayo II.

Formulación del problema: el problema surge del desafío que enfrenta el estado para servir a las poblaciones más vulnerables, en este caso debido a su configuración geográfica natural, las poblaciones y comunidades que históricamente se han asentado a lo largo del río Amazonas están lejos de ser modernas. y los beneficios del desarrollo y la oportunidad para que el estado los alcance y satisfaga las necesidades básicas de sus residentes. La mayoría de los

pueblos indígenas no fueron incluidos en las políticas públicas, pero fueron sometidos a una violación de sus derechos al proporcionar servicios de baja calidad, lo que creó los niveles más altos de pobreza y pobreza extrema, la desnutrición crónica, desigualdad y menores porcentajes de acceso a servicios básicos. Los programas sociales surgen para atender a las poblaciones que no cuentan con servicios básicos como salud, educación, vivienda, etc. Esto se debe a que no tienen la capacidad de hacerlo, porque la pobreza de capacidad, es decir, lo que la gente puede hacer, es la ausencia de capacidades básicas que permiten a cada individuo ingresar a la sociedad ejerciendo su *Kommer*. En un sentido más amplio, la pobreza no es una cuestión de pobre bienestar, sino de la incapacidad de lograr el bienestar precisamente por falta de fondos.

Problema general ¿Qué incidencia existe entre la evaluación y la efectividad en la prestación de servicios de las PIAS, distrito Las Amazonas, Loreto 2020?

Problemas específicos: Problema específico 1 ¿Qué incidencia existe entre la evaluación y la efectividad en la calidad de servicios de las PIAS, distrito Las Amazonas, Loreto 2020? Problema específico 2 ¿Qué incidencia existe entre la evaluación y la efectividad en la oportunidad de servicios de las PIAS, distrito Las Amazonas, Loreto 2020? Problema específico 3 ¿Qué incidencia existe entre la evaluación y la efectividad en la satisfacción de servicios de las PIAS, distrito Las Amazonas, Loreto 2020?

Esta investigación presenta una justificación teórica, de acuerdo con Bernal (2010) declaró que, en el estudio hay una motivación teórica, si el propósito del estudio es generar reflexión académica y debate sobre el conocimiento predeterminado (pag.106), esta investigación presenta una motivación teórica. El hecho de que se haya consultado bibliografía reciente y relevante, con autores de diferentes países, para estudiar este tema es relevante para la contribución de los programas sociales al desarrollo de las poblaciones más vulnerables del país, y es aún más importante estudiarlo en el caso de la Amazonía. El distrito, como actualmente forma parte de uno de los departamentos más pobres del Perú, donde el programa social estudiado se ha establecido casi desde su inicio y con una aplicación significativa, justifica la evaluación de los efectos de este tipo de programa social que el Amazonas tiene en las poblaciones receptoras de distrito.

Del mismo modo, es importante llevar a cabo la evaluación de impacto del programa PIAS, ya que los recursos utilizados son siempre limitados y están fuera del bolsillo de todos los ciudadanos. Por lo tanto, deben ser manejados no solo de manera eficiente sino efectiva; En este sentido, no hay duda de que es crucial evaluar los efectos del programa PIAS. Del mismo modo, nos permite saber qué eficiencia tendrá esto en el capital humano que mejorará. Una vez que se hayan logrado los resultados de la evaluación, los gerentes de programa harán y considerarán algunas recomendaciones para mejorar la efectividad de uno de los programas más grandes de todo el país. Por lo tanto, esta investigación beneficia no solo a la gestión de los recursos estatales, sino también a quienes se benefician del programa PIAS, ya que el servicio que brindan mejora y se enviará a las familias necesitadas.

Justificación práctica, según Bernal (2010): "Es un estudio que tiene justificación práctica si su desarrollo contribuye a resolver un problema o al menos sugiere estrategias que, si se aplican, contribuirían a resolverlo

Esta investigación presenta una justificación práctica, porque su aplicación es mejorar el nivel de apoyo del Estado en las poblaciones más vulnerables con difícil acceso a los servicios públicos.

La justificación metodológica, Bernal (2010): indica que la justificación metódica de la investigación tiene lugar cuando el proyecto a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. El presente estudio ofrece una justificación metodológica porque se basa en la investigación aplicada del diseño no experimental. La investigación utilizó la medición de los datos del cuestionario como un instrumento para determinar la validez del instrumento, se verificó mediante la opinión de expertos, que incluye relevancia, relevancia y claridad cuando la influencia de la variable independiente de la variable dependiente es la validez de criterio verificada por el desempeño de tres expertos que evaluaron la herramienta de recolección de datos. Por razones de confiabilidad, fue respaldado por el coeficiente alfa de Cronbach.

Objetivo general: Determinar la incidencia que existe entre la evaluación y la efectividad de la prestación de servicios de las PIAS, distrito Las Amazonas, Loreto 2020.

Los objetivos específicos: Objetivo específico 1 Determinar la incidencia que existe entre la evaluación y la efectividad en la calidad de servicios de las PIAS, distrito Las Amazonas, Loreto 2020. Objetivo específico 2 Determinar la incidencia que existe entre la evaluación y la efectividad en la oportunidad de servicios de las PIAS, distrito Las Amazonas, Loreto 2020. Objetivo específico 3 Determinar la incidencia que existe entre la evaluación y la efectividad en la satisfacción de servicios de las PIAS, distrito Las Amazonas, Loreto 2020.

Hipótesis general: Existe incidencia significativa entre la evaluación y la efectividad de la prestación de servicios de las PIAS, distrito Las Amazonas, Loreto 2020.

Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1 Existe incidencia significativa entre la evaluación y la efectividad en la calidad de servicios de las PIAS, distrito de Las Amazonas, Loreto 2020. Hipótesis específica 2 Existe incidencia significativa entre la evaluación y la efectividad en la calidad de servicios de las PIAS, distrito de Las Amazonas, Loreto 2020. Hipótesis específica 3 Existe incidencia significativa entre la evaluación y la efectividad en la calidad de servicios de las PIAS, distrito de Las Amazonas, Loreto 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Los antecedentes nacionales revisados para el presente estudio fueron:.

Rosales (2017), señaló como objetivo determinar el impacto del programa social Pensión 65 en el distrito de Taricá. Fue una investigación no experimental y descriptiva. Utilizó el cuestionario para recabar datos sobre la población objetivo. Los resultados fueron, confiabilidad = 0.850 (85%) que resultó de mayor impacto de la variable programa social Pensión 65 sobre la población beneficiaria. Resultados similares a la evaluación estatal de 50% y al efectivo de 40.6% de percepción positiva.

Chavez (2019), en su tesis, "Gestión de la información y su impacto en la eficiencia del programa social con el departamento de Ancash - 2017", señaló como objetivo evaluar el impacto de la gestión de la información en la eficiencia del programa social. Propuso pautas y políticas para mejorar la gestión de la información. Resultó un estudio cuantitativo, transversal y no experimental. Utilizó como técnica el análisis de documentos y como instrumento de recopilación. información, investigación con 94 gerentes locales y el jefe de la unidad territorial Ancash del programa social. Después de la discusión correspondiente, la conclusión principal fue, la gestión de la información afecta directamente la eficiencia del programa social Juntos en los niveles de información de calidad, rápida y confiable sobre los esfuerzos del sector para articular sistemática. Los procesos administrativos y la gestión de la información, en unidades territoriales, sin esperar las consultas y demandas de los usuarios y la gestión automatizada de la información en todos los niveles en los organismos institucionales son deficientes. Como resultado, el 95% de la variable gestión de la información se vio directamente afectada por la efectividad del programa social Juntos.

Siuse (2017) en su trabajo "Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo de 2017", que el tipo de investigación según sus objetivos fue cuantitativo, no experimental y descriptivo-comparativo, sobre una población de 200 individuos y la muestra de 132 usuarios del programa. El cuestionario sirvió para la recopilación de datos, En cuanto a los usuarios. los resultados fueron, el

52.3% moderadamente satisfechos con el programa Qali Warma; el 53.8% moderadamente satisfechos con el programa Cuna más; y, el 55.3% moderadamente satisfechos con el programa Pensión 65 durante el 2017. Los resultados estadísticos, fueron de significancia bilateral en la prueba de Kruskal-Wallis, y  $p\text{valor} = 0,000 < 0,05$ , se acepta la hipótesis alterna. Con una explicación de 95% en el nivel de confianza. El estudio concluyó que existe una diferencia significativa en el nivel de satisfacción de los programas sociales en Carabayllo durante el 2017

Vásquez (2016) en su investigación el objetivo fue establecer la relación entre eficiencia y satisfacción del usuario. El estudio fue correlacional y descriptivo sobre una población de 256 usuarios. Los datos fueron tratados por correlaciones estadísticas con estadística descriptiva e inferencial. Los resultados mostraron que la eficiencia del servicio se encuentra en un nivel promedio de 46%. En los servicios de traje, ABE y Job Bank el 25% los encuestados indicaron que estaban muy satisfechos, el 47.27% de satisfacción promedio y el 47.27% de baja satisfacción. La principal conclusión fue que existe una relación entre la variable eficiencia satisfacción del usuario, al establecer el valor Chi cuadrado ( $\chi^2$ ), modo que resulta que  $\chi^2$  (18.22) es mayor que el valor de la tabla  $\chi^2$  (9.49).

Gutiérrez (2017) en su estudio "Factores que determinan la efectividad del programa Juntos en el distrito de Huamatambo-Huancavelica periodo 2017" para optar el grado de máster en gestión pública. El objetivo fue determinar el nivel de influencia de los factores en la efectividad del programa durante el 2017. El estudio fue causal, no experimental sobre una población de 39 receptores del programa. Para el análisis, la prueba de independencia de Chi-cuadrado ( $\chi^2$ ) a un nivel de significancia de 0.05. Concluyó que existe un impacto significativo de 58.82% en los factores sociales en la efectividad del programa Juntos. Asimismo, hubo un impacto significativo de factores culturales del 53.58% en la efectividad del programa "Juntos" por parte del mismo receptor. Asimismo, no hubo un nivel de influencia en los factores administrativos para la efectividad del programa "Juntos". Finalmente, hubo un impacto significativo en los factores decisivos para la efectividad del programa Juntos en Huamatambo durante el 2017.

En los antecedentes internacionales, se reunió los trabajos de investigación concordante con nuestras variables de estudio, como:

Pérez (2012) en su trabajo señaló las condiciones básicas para implementar estrategias de políticas públicas en ciudades aisladas, permite reducir, mitigar y superar las condiciones de aislamiento y acceso a servicios cívicos, sociales, económicos y políticos con efectividad. En este sentido, el Estado con una estructura institucional organizada debe garantizar los servicios básicos para beneficiar a las poblaciones más vulnerables de localidades aisladas de Chile, sin dejar de lado la oferta pública y todas las acciones de coordinación inter-estatal como parte de la política nacional ante la vulnerabilidad poblacional de exclusión de acceso a los bienes y servicios públicos. Identificar las líneas de acción básicas para las ciudades aisladas, deben ser claras. Oportunas y accesibles, que la presencia del Estado se perciba como tutelar del ejercicio y acceso a los derechos ciudadanos, Estado en acción, para que todos los chilenos gocen de la función tutelar y garantista del derecho igualitario en el acceso a los servicios básicos.

Tubilla (2014) señala que el objetivo fue la evaluación económica de las políticas públicas para combatir la vulnerabilidad social en México. La política pública a favor de familias es incoherente, respecto a los mecanismos de atención, que muestra ineficiencia, debido a los errores en el logro de objetivos de la política social debido a una mala planificación y la duplicidad de programas para la misma atención de poblaciones vulnerables. El sistema, a pesar de atender con los subsidios alimentarios es incapaz de reducir la pobreza en poblaciones vulnerables, mientras el factor desarrollo económico no resuelva el gobierno, el impacto no se podrá observar en el corto plazo. El estudio concluyó, para alcanzar el desarrollo social, primero debe lograrse el desarrollo económico mediante reformas trascendentes que tengan gran impacto en el bienestar social y familiar. Finalmente sugiere enfoques multidisciplinarios (sociológicos, psicológicos, cuantitativos, etc.) de mayor amplitud para avanzar en la configuración de la política familiar en México.

Durán (2018), indica su analizar la efectividad del Programa Abriendo Caminos, una iniciativa del Ministerio de Desarrollo Social e implementado por



diferentes entidades privadas sin fines de lucro que buscan proteger contra los factores de riesgo y las violaciones a los derechos básicos en la salud de adultos es significativo (generalmente padre y / o madre) se ven privados de su libertad como resultado de sentencias dictadas por el sistema judicial chileno y consisten en dos ejes: el primero, referido a los beneficios monetarios como garantía y seguro, para afrontar situaciones extremas de pobreza; y segundo, el acceso preferencial a la oferta pública que corresponde al beneficio que se entrega a quienes lo solicitan, actuando con orden y prioridad hasta el límite de la cobertura, con el objetivo de articular la oferta social con las demandas de grupos pobres de alta vulnerabilidad dentro del territorio nacional.

Salinas (2012) el objetivo fue establecer pautas básicas para el sector público como guía en la implementación de sistemas de gestión, centrado en la innovación, la identificación de desafíos, generar instancias de participación creando prototipos a pequeña escala. El estudio concluyó que el aparato estatal se enfrenta a las demandas ciudadanas exigentes en el reconocimiento de sus derechos y el papel regulador del Estado en la perspectiva de oportunidades, flexibilidad burocrática, empatía laboral y atención al usuario con eficiencia y calidad; con evaluación constante de los desempeños de los servidores públicos, la innovación en la administración pública. Establecer una política de innovación estatal orientado al cambio de cultura, forma de trabajo y servicio a las personas, agregando permanentemente valor público con objetivos claros y definidos en el acuerdo social que se convierten en un punto de referencia para el apoyo y la replicación de la innovación pública.

Orestes (2011), en su tesis, "Políticas sociales en Brasil: el Programa Bolsa Familiar", instituto de investigación de la universidad de Ortega, Brasil, señaló, la política social implementada en la última década alcanzó niveles más bajos en desigualdad acelerando la desigualdad y consecuente pobreza, de los vividos en las tres décadas de nuestra historia, y por muy debajo de los estándares mundiales. El programa se destaca en el intercambio familiar, cuyo impacto más significativo es el resultado de la población en situación de vulnerabilidad haya oscilado de manera preocupante (1996 en 13.9%; 2008 en 7,3% de pobreza severa, de 35.8% a 25.8% en pobreza). El programa, intercambio familiar, también lo hará destacar

un cierto aumento en la reunión escolar y el grado de mejora de las condiciones nutricionales en los niños, incluso si carecen de tasas de vacunación y trabajo infantil.

Cots (2008) en su investigación sobre una muestra de 45 personas, con el uso del cuestionario como instrumento para recopilar información. El estudio concluyó, la evasión social debilita los niveles ciudadanos que sostiene los derechos humanos, al desproteger la vida, la dignidad humana, limitando los aspectos básicos del progreso y la realización. La universalización de los servicios básicos prescrita por el Estado protector debe llevar a los ciudadanos a satisfacer sus necesidades elementales, desde una administración que promueva el interés de la persona humana frente a los efectos negativos de la desatención estatal, dándoles la oportunidad de dejar claramente a los héroes genuinos sobre su progreso.

Para la primera variable de estudio se extrae de Flores y Camarena (2013), el objetivo fue implementar modelos de evaluación a fin de no desviar resultados que evidencien elementos intervinientes en la población receptora de los programas. Cuya intensión será siempre obtener datos y procesarlos conforme corresponda, con la mayor precisión, lógica convencional, sin contaminar con etiquetas diseñadas. Además señaló, el marco de acontecimientos sociales para acercarse a la realidad debemos evaluar las políticas y programas sociales. Los términos eficiencia, percepción de efectos, relevancia, calidad en los programas sociales, tiene importancia frente a una investigación concienzuda de la realidad social, para no incurrir en resultados vagos, llenas de incertidumbre al momento de evaluar los aspectos de incidencia en la población. La lógica difusa en el proceso de evaluación servirá para reducir aspectos de imprecisión al abordar las políticas de los programas públicos que atienden la vulneración poblacional.

De la Cruz (2016), a partir de su artículo, dibuja las definiciones de evaluación del programa, según autores como García (2008), Cohen y Franco (2001), se ha convertido en un instrumento para establecer la necesidad de alguna política, moderando el desarrollo de acciones planificadas y estimar los resultados alcanzados. Del mismo modo, es necesario generar la información relevante

requerida para los administradores, planificadores y otras entidades que toman decisiones. En la actualidad, el Programa Nacional de Desarrollo Humano (PNDH, 2010) revela la gestión y evaluación de los programas sociales, enfatizando que son parte del impacto en la sociedad y, a su vez, son a mediano y largo plazo, para realizar diseños importantes de métodos para su gestión y evaluación.

Pérez y Bustamante (2004) plantearon, que los estudiosos sobre actividades de evaluación no concuerdan en la explicación de cómo y qué es evaluar, introduciendo hasta 50 modelos diferenciados con sustentos en el ámbito conceptual, ideológico y filosófico. Cuanto más modelos, significa el crecimiento de la complejidad para abordar la evaluación desde los aspectos metodológicos y conceptuales. Desde el ámbito filosófico, la evaluación es un proceso subjetivo. De manera similar, se estimó la evaluación de los programas alrededor de la década de 1940 y es alrededor de esta época cuando los modelos que integran y esta estrategia comienzan a difundirse; Tyler, Stufflebean, Crombach y Suchman, entre otros, se destacaron, El Programa Nacional de Desarrollo Humano (PNDH, 2010) define tres pasos en la evaluación de programas: 1) definición del programa, 2) implementación y proceso, y 3) impacto. La evaluación de programas según autores como García (2008), Cohen y Franco (2001) se ha convertido en un instrumento para determinar la necesidad de ciertas políticas, moderar el desarrollo de medidas planificadas y estimar los resultados logrados. Del mismo modo, es necesario generar la información relevante requerida para los administradores, planificadores y otras entidades que toman decisiones. En la actualidad, el Programa Nacional de Desarrollo Humano (PNDH, 2010) revela la gestión y evaluación de los programas sociales, enfatizando que son parte del impacto en la sociedad y, a su vez, son a mediano y largo plazo, para realizar diseños importantes de métodos para su gestión y evaluación.

Weiss (2008) manifestó respecto al estudio sobre evaluación es para medir el impacto de un programa respecto a los objetivos planteados, intervenir en la toma de decisiones posteriores y mejorar la programación futura. A partir de ahí, surgen cuatro funciones principales: el término "medida" en relación con la metodología de evaluación utilizada; "Efectos" que enfatiza resultados; "comparación" los efectos con los objetivos en la medida del funcionamiento del programa; y "contribución"

en parra mejor el programa. La evaluación respecto a los programas sociales debe relacionarse a la toma de decisiones en contraste con los propósitos.

- a. Continuidad o discontinuidad del programa.
- b. Proceder a mejorar el funcionamiento.
- c. Agregar o suprimir parte alguna.
- d. Creación de programas similares en otras partes.
- e. Distribución de recursos conforme resultados en programas alternativos.
- f. Aceptar o rechazar algún enfoque basado en el programa.

Nirenberg y Ruiz (2000) afirman respecto a la evaluación como la reflexión en base a métodos organizados sobre los programas sociales, con análisis de los resultados para producir juicios de valor que permitan estar informados, sea comunicable, y permita tomar decisiones para mejoras en el futuro. Esto dirige o indica las intenciones o lo que se espera de los programas sociales: monitoreo o interrupción, mejora, progreso, incorporación o exclusión de ciertos elementos y, además, permite generar programas similares en varios lugares, como la participación de otros en la comparación. de perspectivas. establecido en cada uno. Sin embargo, la guía (ILPES-CEPAL, 1998) plantea que la evaluación debe ser percibida como la oportunidad de la población, para participar en los cimientos de su desarrollo. En cualquier fase de evaluación de un programa cuando se teoriza, es relevante considerar las opiniones de varios autores. En este sentido, para la presente investigación, se analizaron los modelos que se muestran en la Tabla 1. Estos se consideraron importantes porque debían tomar tener en cuenta los valores u objetivos, aquellos afectados directa o indirectamente por el programa, de modo que, a su vez, satisfaga las necesidades del programa para facilitar su uso.

Para Pichardo (citado por Matos, 2005), la evaluación de impacto se determina como la que intenta analizar desde el momento diagnosticado inicial, cuáles son los cambios generados y el grado en que las situaciones alcanzadas son cercanas a las basadas en la imagen objetivo, tanto en términos de términos de la calidad de los cambios, así como su tamaño, y para determinar si se deben a la naturaleza y las características de la acción evaluada o la naturaleza del entorno social en el que se llevaron a cabo.

Pichardo (citado por Matos, 2005), la evaluación de impacto se determina como la que intenta analizar desde el momento diagnosticado inicial, cuáles son los cambios generados y el grado en que las situaciones alcanzadas son cercanas a las basadas en la imagen objetivo, tanto en términos de términos de la calidad de los cambios, así como su tamaño, y para determinar si se deben al entorno social en el que se llevaron a cabo. Licha (2002), en su libro *Management in Latin America*, señala, la evaluación de programas y proyectos para el ámbito social debe realizarse dentro de las dimensiones del programa, de acuerdo con las bases rectoras de la gestión, que se constituye en el aspecto que caracteriza la propuesta al momento de aplicarse en la sociedad. La eficiencia (relación costo / resultado) y puede considerarse como principios; la efectividad (consecución de metas); La equidad (sin discriminar); y sostenibilidad (aseguramiento de continuidad) que se consideran como los principios de la gestión para programas sociales.

Miranda (2003), en su investigación *El impacto social de los pagos por servicios ambientales en Costa Rica: un estudio de campo cuantitativo y un análisis de la cuenca de Virilla*, evaluó el programa a través del enfoque de sustentos sostenibles.

Mock (1993), en su investigación *La utilidad de los métodos de control de casos para la política de salud y el análisis de planificación* empleo un diseño de evaluación a través de una metodología de caso control.

Shaohua (2005), en su investigación, *ahorro de hogares en respuesta a un proyecto de desarrollo de áreas pobres*, determinados la línea base de los estudios realizados por el Equipo de Encuesta de Hogares Rurales (RHS de 1996 -2000), conformada de 2000 familias de 200 pueblos, utilizando el método de diferencia para evaluar el impacto del programa en la pobreza y los ingresos.

La dimensión eficiencia permite evaluar y controlar las formas administrativas según la naturaleza de los programas sociales. La productividad está en relación directa al desarrollo del plan del programa y uso de los recursos económicos (bienestar preventivo, inoculación, seguridad, etc). Los programas de

capacitación sobre productividad mejoran las capacidades en el desarrollo del programa a una situación destacada.

La dimensión efectividad está en lograr los resultados esperados (objetivos) del programa, que están destinados a reducir efectos no deseados (insalubridad, enfermedades, etc.). Cuantificar las medidas de recuperación y / o contrarrestar (reducción en la tasa de accidentes y juventud desnutrida constante, frecuencia de inmunizados, catástrofes, etc.). Los programas que buscan influir en las habilidades, tienden a mejorar el acceso a los mercados y el trabajo en mejores condiciones.

Saenz (2007), se dice que la efectividad es lograda cuando los objetivos iniciales y los resultados finales son ideales, lo que significa evaluar las fases que conducen de la primera a la segunda. asimismo, se determina cuando se observa la realidad de un programa, o sea, cuando el ideal o la existencia de una acción, que está representada por una regla o un conjunto de estándares profesionales, se compara con lo que se presenta en ese instante.

La dimensión equidad, en el desarrollo de proyectos y programas defensivos, es subyacente a la imparcialidad. Los atributos de la persona son valorados en un contexto de capacitación y está centrada en criterios de valoración.

La dimensión sostenibilidad, en programas defensivos requiere de esfuerzos exógenos, como presupuesto y recursos disponibles para garantizar la continuidad. Licha (2002).

Para la segunda variable de estudio, se encontró al autor Fernández (2000), sostuvo en el artículo la revista educativa 324, manifestó que la validez se alcanza con la conexión entre los propósitos preliminares y los éxitos terminados están optimizados, evaluando el desarrollo que encausan del primero al segundo. La eficacia se halla al examinar la objetividad de la planificación, o sea, al cotejar el prototipo y sustancia de la actuación representada por un precepto profesional o un conglomerado de patrones y disposición auténtica o cierto.

Por lo tanto, la eficiencia está determinada por los procesos y, aunque el término proceso conserva un significado absolutamente intuitivo, debe tenerse en cuenta que los métodos de comprobación de excelencia derivados de los conceptos comerciales han resaltado el llamado "valor agregado" "sistemas sociales. Podríamos tratar de razonar la relación entre los procesos y las actividades o decidir si el énfasis de estos en un programa social y educativo debe colocarse también en el logro de los objetivos o en el logro de los logros o resultados, pero nosotros Consideremos que el valor de tales procesos hace que cualquier disociación teórica sea superflua. En términos de evaluación, consideramos que la asociación de procesos con el valor agregado de sus actividades constituye un indicador de medición adecuado, que manifiesta la categoría de resultados de propósitos, frutos e impresiones aguardando, en conexión con los medios, aptos para participar. El juicio de eficacia manifiesta la conexión mutua y activa de las nociones de eficiencia y eficacia del funcionamiento de la planificación del propósito. En consecuencia, el juicio es referente y no totalitario. Por consiguiente Planteamientos o planes ejecutados pueden clasificarse según la efectividad demostrada.

Desde el punto de vista de Cohen y Franco (1988), que menciona en su "Evaluación de libros de proyectos sociales", Eficiencia expresa la relación entre lo que se logró y lo que se programó, o entre el resultado y la meta. La eficiencia no necesariamente requiere programación previa. Puede medir el grado de optimización relativa de un programa o proyecto en relación con otros de naturaleza similar. Pero si hay objetivos racionales (es decir, no se superan ni se subestiman), simplemente mide la proporción en la que se alcanzaron. "La eficiencia es un término que a menudo se usa para expresar el desempeño concreto, o las medidas que conducen a él. Desempeño específico, de las metas deseadas, metas y objetivos" López (1985). La evaluación de la efectividad de un programa requiere que se haya realizado una medición para establecer la categoría de contentamiento (Población objetivo) de la necesidad que el programa pretende satisfacer. Tal medida se llama "línea de base". También requiere que haya otra medida, o "resultado final", con la cual se pueda comparar el diagnóstico realizado. Es decir, requiere un "antes" y un "después" en relación con los objetivos del proyecto. La eficiencia mide los objetivos finales del proyecto.

Como lo hace notar Olavarría (2007), expreso en el libro "Conceptos de evaluación del programa", menciona que la eficiencia se expresa como la categoría de resultados de propósitos, éxitos e impresión deseada, en comparación con los medios disponibles para la intervención. El juicio de eficacia manifiesta la conexión mutua y activa de las nociones eficacia y efectividad en la marcha de la planificación o plan. Por consiguiente, las planificaciones o planes instaurados pueden clasificarse según la efectividad demostrada.

Empleando las palabras de Saiz y Moreno (2007, p. 52), sostuvieron en el estudio "Dominio común en púberes. Eficacia de un plan de Injerencia educativa sobre los procederes comunitarias de los alumnos", menciona la efectividad de varios programas de intervención para mejorar las destrezas colectivas de niños y púberes. Mesa Expósito (2005), en particular con respecto a las actitudes sociales de competencia social, desarrolló en su disertación un estudio para el diseño de un programa para el mejoramiento de las relaciones interpersonales (programa de competencia social "Sé una persona e interactúa") y consecuentemente previene y como terapia para problemas sociales Actuar. Utilizando una muestra de 642 estudiantes, 280 de los cuales eran niñas y 358 niños todos alumnos primer y segundo año y Junior de ESO, el autor descubrió que los estudiantes que recibieron el programa mejoraron sus habilidades sociales (percepción de la Programas), en particular más asertividad y pensamiento antes de actuar. (pág. 52).

Desde la posición de Sánchez, Rivas y Trianes (2006, p. 357), mencionaron en la revista electrónica de investigación psicoeducativa, señalaron que desarrollaron un estudio que tiene como objetivo medir la efectividad del proyecto de mediación para mejorar ambiente colegial. El Proyecto de desenvolvimiento comunitario y real (Trianes y Muñoz, 1994), tuvo como propósito fomentar la destreza colectiva y el veredicto constructivo de las controversias interpersonales previniendo la agresión escolar. Ante una muestra de 44 estudiantes (27 y 17) de entre 9 y 15 años, evaluados durante cuatro años para la escolarización obligatoria (dos escuelas públicas en el área de educación educativa preferida en la capital Málaga), los autores encontraron que ambos controlan ( El comportamiento



directivo de los docentes que consideran la introducción de estándares de autoridad) en términos de claridad e innovación son menores en el grupo involucrado que en aquellos que no intervinieron a largo plazo, asociados con una mayor autonomía. Y la auto gestión de los estudiantes manifiesta la categoría de resultados de los propósitos e impresión deseado, en conexión a los medios utilizables en la mediación. La noción de eficacia manifiesta una conexión mutua y activa entre las nociones eficiencia y eficacia en la marcha del proyecto o plan. Es por consiguiente una noción referencial y no totalitaria, en consecuencia, las planificaciones y propósitos puestos en marcha pueden clasificarse de acuerdo con su eficacia demostrada. (pág 357).

Verstraete, (1993), el impacto de la evaluación está diseñada para saber si un proyecto tiene el impacto deseado en las personas, si el impacto se debe a la participación. las citadas evaluaciones generalmente también permiten la investigación de consecuencias positivas o negativas no intencionadas para los beneficiarios.

De acuerdo con O'Hearn y Gatz (1999, p. 199- 144) desarrollaron una investigación destinada a evaluar la efectividad potencial del programa de habilidades sociales Going for the Goal (GOAL) en un distrito escolar urbano predominantemente hispano en el área de Los Ángeles. La evaluación tiene como objetivo verificar si es posible que los estudiantes de secundaria enseñen habilidades sociales a los estudiantes entrantes. Con respecto a la selección, se tomaron en cuenta dos grupos de estudiantes: 350 estudiantes que estaban a punto de ingresar a la escuela secundaria y 55 estudiantes de escuela secundaria (que pertenecen a los últimos 3 años de escuela secundaria). En consecuencia, los resultados más importantes relacionados con la preparación de estudiantes entrantes en relación con las destrezas colectivas para lograr los objetivos, desde la aplicación del programa y el logro efectivo de sus objetivos. (págs. 199-144).

Vela (2003), La evaluación, aunque mantiene la lógica de comparar la línea de base con el final, se caracteriza por su intención de ir más allá del enfoque causal para explicar los cambios producidos y distinguir entre lo que estaba haciendo el proyecto y lo que realmente sucedió.

Ventosa (1992), un modelo de evaluación su finalidad es proporcionar un marco de referencia, pautas para guiarlo en la preparación de una evaluación específica. La misma proporciona al evaluador un marco conceptual y racional que le permite desarrollar su diseño e iniciar el proyecto de evaluación.

Con respecto a la dimensión de los factores sociales, según la teoría lingüística de Chomsky (1956), sostuvo que los factores sociales tienen una relevancia decisiva en la explicación evolutiva del pensamiento de una sociedad, sin embargo, es esencial enfatizar que estos factores No actúen juntos o independientemente o unilateralmente de factores biológicos individuales. Por lo tanto, es esencial distinguir su acción, ya que generalmente se reduce a una sola forma: transmisión sociocultural. Según Dongo (2009), es común asociar "factores sociales" con aspectos vinculados a la transmisión educativa y también a las tradiciones culturales, las mismas que varían entre los grupos humanos de una sociedad a otra. Así, en esta visión social colectiva, pensamos cómo explicar las variedades cognitivas entre sociedades, comenzando con la diversidad de idiomas y lenguas, que son decisivas para ejercer acciones importantes en las propias actividades y, sobre todo, en su contenido. cognitivo. Sin embargo, la presión colectiva no es diferente de los procesos colectivos más amplios, como la coordinación o los factores de interacción interpersonal experimentados por diferentes sociedades. Según este autor, ignorar este aspecto en el comportamiento humano colectivo conduce a no visualizar los aspectos gravitacionales que influyen directamente en la expresión cultural, que se verá en la siguiente dimensión. Este enfoque de bloque a los factores sociales, donde los indicadores están desagregados, sin necesariamente diferenciar los modos particulares de acción, nos permitirá refinar el análisis y, en consecuencia, mejorar la explicación del desarrollo colectivo gracias a la variable que ¿Desea evaluar?

Lozano (2007), Los especialistas talentosos logran resultados óptimos a través de la interacción con otras personas. La interacción requiere ciertas habilidades, una de las cuales es emocional (Pag. 152)

Para la dimensión del factor cultural, basada en la teoría de Piaget (1973, p. 228, 236), el factor cultural es una consecuencia del desarrollo cognitivo personal y está respaldado por las interacciones genómicas, que es la manifestación del genoma antes del entorno físico circundante. Según Dongo (2009), estos factores no solo actúan en una manifestación distinta o extraña, sino que consisten en una serie de estructuras preformadas, que tienen un significado colectivo desde el cual se internaliza en cada uno de los formantes de ese grupo. oportunidades sociales, potencialmente, para abrir nuevas posibilidades de comportamientos y estructuras en la evolución evolutiva del espacio-tiempo. Los personajes culturales se pueden visualizar en expresiones sociales, como vestimenta, arte, lenguaje, religión, festivales protectores, etc. Puede ser una característica distintiva cuando algunos miembros se unen a otras sociedades en la evolución natural de la interacción humana, y también puede ser Una forma de identificarse entre los miembros. En esta perspectiva, con respecto a la uniformidad o la constancia sucesiva de su desarrollo, independientemente de los detalles, no se niega la increíble dinámica de un conjunto completo donde la interacción social y cultural varía de sujeto a sujeto y de descendencia a descendencia. Lo que sin duda revelaría su estrecha conexión con los factores biológicos como una base inseparable de estos factores, así como con los factores sociales. La relevancia que informa este autor es que, según la cultura, los miembros de un grupo social interpretan los mensajes que reciben, por lo tanto, el análisis anterior de este aspecto se vuelve importante para comprender las respuestas individuales que las personas expresan frente a diferentes estímulos o eventos donde los aspectos socioculturales son involucrados.

En la opinión de Gannon (1994), declaro que la dimensión del factor administrativo sirve al modelo del proceso administrativo para presentar relaciones complejas en términos que sean fáciles de entender; por lo tanto, las principales funciones administrativas son: Planificación, organización, control y control "(p. 23), que proporciona como una ventana de análisis de referencia, a los fines de esta disertación, encontrar factores relacionados con los procesos de planificación, organización, gestión y control, para poder alegando que chocan con la actividad de los gerentes o funcionarios que realizan las acciones definidas por Gannon.

Como lo hace notar Agustín (2011), sostuvo que los factores son cruciales para el buen funcionamiento de una empresa, especialmente si los procesos no están normalizados ni estandarizados para los propios empleados o para los usuarios externos. Su análisis, sin duda, proporciona información relevante para una mejor comprensión del comportamiento de la organización y también es la fuente de información sobre las nuevas propuestas de dirección o dirección.

Para la tercera variable en el estudio de la provisión de programas sociales (González, 2009) se menciona que la administración pública tradicional es criticada como proveedor de servicios. Como en la mayoría de los estudios, los usuarios o ciudadanos de calidad de servicio reflejan insatisfacción, especialmente en la burocracia pública, ya que los consideran ineficaces, poco transparentes y, sobre todo, lentos. Al mismo tiempo, las organizaciones públicas se enfrentan a problemas importantes para atender los intereses colectivos de una sociedad compleja y fragmentada como el presente.

Cortázar (2005), la implementación de programas sociales desde el punto de vista de la gestión y el pensamiento estratégico. Se centra en cómo los procesos operativos y de control de gestión pueden agregar valor a una política o programa en curso. Su beneficio para los administradores sociales es que les muestran el potencial estratégico de las medidas de implementación y, por lo tanto, les ayudan a identificar oportunidades que pueden utilizar para generar más valor público. Volviendo a la declaración de Pressman y Wildavsky (1998: 53) de que "en las mejores circunstancias, la implementación es demasiado difícil". Sobre todo, les ayuda a identificar las habilidades (gestión y organización) que necesitan para fortalecer o desarrollar en las áreas de gestión operativa y control de gestión.

Cohen, Martine y Navarrete (2001), La gestión de problemas, con miras al impacto, significa la posibilidad de construir una perspectiva integradora, basada en la difusión de habilidades relacionadas con la naturaleza del servicio, las características de los destinatarios y el modelo de gestión y organización. Podemos decir que la evaluación de impacto debe seguir el "camino" que los receptores toman en el programa: comienzan desde una situación inicial, donde deben tener pocas habilidades que les permitan buscar trabajo. ; reciben capacitación que los

aumenta y les permite mejorar en el mercado laboral, lo que debe confirmarse algún tiempo después. Si tomamos en cuenta los principales indicadores utilizados para observar y analizar cada momento del viaje de los destinatarios, el déficit se encuentra en la variable "viaje" y en relación con el aprendizaje alcanzado por los beneficiarios (efectos), aspectos que ya se han observado como restricciones de monitoreo.

Ríos (2009) define la gestión de la calidad es un proceso rápido con un valor agregado apropiado, que constantemente promueve e implementa estas pautas de calidad con el objetivo de alinear sus actividades y procesos con las expectativas y expectativas. Para satisfacer y mantener las necesidades de los usuarios identificados como clientes, los estándares deben mejorarse a través del costo, la calidad, el tiempo, la productividad y el establecimiento de estándares.

Vera y Trujillo (2018), se pensó que parte del propósito del estudio era evaluar los servicios ofrecidos a los destinatarios. Se realizó una investigación de diseño no experimental, cf. Kerlinger (1979). Por este motivo, se realizaron entrevistas estructuradas a través del cuestionario. El diseño de este cuestionario fue posible gracias a 36 entrevistas detalladas. realizado con los beneficiarios, como se mencionó anteriormente. El propósito de estas entrevistas iniciales fue identificar las características más importantes de la calidad de los servicios que las personas desean recibir del servicio ofrecido por la clínica de atención primaria que visitan regularmente. Se identificaron un total de 32 atributos. Los elementos utilizados para evaluar la conformidad de los atributos descritos en el estudio. Estos elementos estaban vinculados a escalas Likert de seis puntos i) excelente, ii) muy buena, iii) buena, iv) mala, v) muy mala y vi) terrible. El cuestionario fue diseñado para su uso en una entrevista cara a cara utilizando gráficos que permiten mostrar al encuestado las posibles respuestas por pregunta. Se estableció una muestra de  $n = 600$  beneficiarios. Estos beneficiarios fueron seleccionados de acuerdo con su idoneidad y divididos en partes iguales para las tres instituciones elegidas en este estudio (IMSS, ISSSTE y SSa). A medida que se seleccionaron las clínicas, las entrevistas se diseñaron para garantizar la cobertura territorial en la Ciudad de México.

Las entrevistas se realizaron en las nosocomios de atención primaria de estas 3 organizaciones. Dado que se pidió a los entrevistados que efectúen una evaluación del servicio que recibió el día de la pregunta, los encargados de la entrevista tuvieron que pedir a los beneficiarios que respondieran las preguntas tan pronto como se completara el proceso (recepción, turno, información / enfermera, espera, médico, espera entrega / medicamento). Los beneficiarios que respondieron fueron escogidos para ser interceptados en la clínica. o cuando se iban. Se distribuyen las clínicas elegidas a fin de efectuar entrevistas. en diversos lugares de la ciudad de México. Se hicieron esfuerzos a fin de seleccionar clínicas en cada uno de los municipios que forma parte de esta ciudad. Para el analizar datos, primero realizaron un análisis factorial que confirma a fin de respaldar una separación consistente de los atributos, incluidas las medidas de satisfacción.

De esta manera, fueron iniciaron 7 componentes de prestación de servicios junto con una dimensión de satisfacción que luego funcionó como variable dependiente en la estructura de análisis. La unión de estos componentes, fue resultado de un análisis factorial. Esta separación constante tiende a confirmar la validez de la medición de los elementos. Así como la existencia de las dimensiones resultantes. Para el presente análisis factorial y a fin de obtener la separación de componentes, una rotación oblicua que no garantiza que se haya utilizado la correlación cero entre componentes.

Este método de rotación se eligió porque el componente de satisfacción más tarde tuvo que usarse como una variable dependiente para que no hubiera correlación cero con los otros componentes. Sin embargo, el análisis de la estructura está bien respaldado y, en algunos casos, se supone que cierta correlación entre variables independientes latentes es considerado un fenómeno común. Al ser interpretado el contenido de los componentes en relación con las cargas factoriales de cada uno de los atributos.

Según Ugaz (2012), señala los 8 principios de gestión de calidad que resultan de la gestión y que tienden a ser utilizados por la dirección de la organización como un modelo de alusión y guía. Para mejorar el rendimiento, estos principios se basan en las consecuencias de las prácticas colectivas y la comprensión de los personajes con experiencia internacional en esta área para los

presentes libros de estudio 3; a) Orientación al cliente: toda organización depende de sus clientes. Por lo tanto, es necesario que comprendan sus necesidades y requisitos actuales con una proyección hacia el futuro para lograr su satisfacción y alcanzar o transmitir perspectivas. b) Liderazgo: con respecto al líder, es su deber generar el objetivo y la orientación hacia él dentro de la organización. También debe crear y mantener un buen ambiente en el que los trabajadores puedan participar plenamente en el logro de los objetivos. y el propósito de la institución. La tarea del líder es involucrar a sus empleados en las tareas realizadas. c) participación de los empleados.

Para Cubillos (2008). La palabra calidad proviene del latín "qualitas" o "qualitatis", cuya interpretación significa "perfección". El concepto se refiere a un conjunto de cualidades, que tiene tanto el producto como el servicio, que son inseparables, lo que garantiza que se haga bien, permitiendo el cumplimiento de las condiciones y modelos requeridos.

Según Ishikawa (1988), la calidad es todo lo que alguien hace durante un proceso para garantizar que un cliente, fuera o dentro de la organización, obtenga exactamente lo que quiere en términos de características internas, costos y atención que inevitablemente proporcionarán satisfacción al consumidor. citado por Comeca (2015).

Según Ugarte (2015) la prestación de servicio es la capacidad que se tiene para ofrecer un determinado servicio, se realiza recogiendo datos de los procesos principales y procedimientos establecidos.

Llorens & Fuentes (2006), Los sistemas de gestión de calidad son actualmente un punto de referencia para la excelencia privada. En vista de los requisitos de un entorno competitivo cada vez más dinámico y globalizado y la mejora continua de los procesos empresariales. Business Quality Management nos permite ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de nuestros clientes, Las ventajas que ofrece la implantación de modelos de gestión de calidad total.

Para Pezoa (2012), citado por Siuse (2017), Explicó: La percepción del personal cercano que brinda el servicio a tiempo se menciona constantemente en la respuesta de los encuestados. Los usuarios de clínicas y hospitales lo clasifican como una necesidad importante que deben satisfacer todos los profesionales de la salud sin diferenciar entre empleados, asistentes y enfermeras (p.14). Además, la calidad de los servicios prestados por información incorrecta es percibida por los usuarios como un sentimiento agudo de inseguridad, por lo que se valora la información directa para ellos y sus familias. Este tipo de comunicación también alivia las preocupaciones de los usuarios cuando saben cómo se sienten, qué sienten y qué procedimientos se realizan, para calmar la ansiedad del paciente (pág. 15) y a qué velocidad están presentes. Es un atributo muy valorado. Si se concentra en el tiempo necesario para esto, determina el diagnóstico y el tratamiento. En tu imaginación, el complemento ideal es la oportunidad con la que te sirven. Espera poder servirle cuando lo necesite, cuando no lo necesite, sentirse profundamente insatisfecho (pág. 17).

Para la dimensión de Oportunidad de servicio, Pezoa (2012) dice en el estudio qué elementos de la atención médica contribuyen más a estar satisfecho desde la percepción del usuario, que se experimentan como un enunciado de afecto y preocupación: es percibido como cercano, sensible, cálido y transmitido. El calor de la persona contiene calma siendo apreciado como tal.

Para la dimensión de la calidad del servicio, Setó (2004) dijo que la calidad del servicio ha alcanzado un mayor interés académico y práctico. Tanto las empresas como los servicios los ven como la dirección estratégica para la supervivencia diaria en el mercado y especialmente en un entorno altamente competitivo.

Tonato (2017) su investigación analiza la interacción entre el ciudadano con la burocracia callejera, la misma que incide en la percepción del cliente externo, sobre la oportunidad del servicio que brinda una institución pública.

Por lo tanto, debe recordarse que la mejor manera de lograr beneficios de calidad es definirlos y satisfacerlos de acuerdo con la demanda del consumidor. Intente ser



más efectivo que la competencia inventando y proponiendo valores para el mercado objetivo. Esto es importante para cumplir con precisión los requisitos y necesidades.

Para la dimensión de satisfacción del servicio, es el modelo de teoría de la satisfacción basado en las expectativas desarrolladas por Oliver (1981), citado en Setó (2004), funda el modelo de la teoría de la satisfacción basado en expectativas porque determina que la satisfacción o no del cliente está establecida por la impresión experimentada al concluir una compra después de un acuerdo o desacuerdo, positivo o negativo, de las expectativas y sentimientos que surgen de su experiencia.

Gosso (2008) lo definió como: El agrado que experimente el usuario después de haber consumido un determinado producto o servicio. También define satisfacción como el proceso que experimenta el cliente por el cual percibe y evalúa una experiencia (p. 58).

Kotler (2003), las expectativas de los clientes se basan en experiencias o información y promesas que ofrecen cuando van a empezar a brindar un servicio (pag. 10).

Chávez (2017), de Los resultados obtenidos muestran un nivel de percepción de las beneficiarias, un 18% de beneficiarias indicaron tener un nivel "Bueno, o sea no están satisfechos con el servicio que brindan el programa social.

Según el autor García (2006), en su artículo "Epistemología y epistemología", menciona que el libro de Russell se traduce al francés poco después en 1901 y que allí aparece la palabra epistemología, que según el diccionario histórico del idioma francés es el punto de partida para el uso de la palabra epistemología en contraste con la epistemología general, que fue creada por los filósofos. Quien nacionaliza el término epistemología, que pasará al español como epistemología, es Meyerson. El libro, publicado poco después de "Identidad y realidad" de Meyerson, comienza su prefacio con las palabras: "Me ocuparé de la filosofía de la ciencia o la epistemología como se usa hoy". Este es el momento en que una epistemología aparece como una teoría de la ciencia, a diferencia de

la filosofía especulativa como una epistemología. A partir de este momento, se hace necesario distinguir entre una epistemología que podríamos llamar la teoría del conocimiento general y una teoría del conocimiento científico que sería epistemología.

Para Jaramillo (2003), en su artículo "¿Qué es la epistemología? Mi visión epistemológica y el progreso de la ciencia", donde la epistemología para Piaget "es el estudio de la transición de los estados de menor conocimiento En estados de conocimiento más avanzados, al preguntarle a Piaget cómo sabe el sujeto (a medida que transcurre a otro nivel de conocimiento), la interrogante se relaciona más con el proceso y no con "qué" es el conocimiento en sí. Cortes y Gil (1997). Para la presente investigación, se descubrió que en las últimas décadas ha habido un tipo de preocupación global sobre la pobreza y de las condiciones de la sociedad en diversos países, principalmente en los países con más pobreza y que se encuentran en proceso de desarrollo. Especialmente, que el comercio y la comunicación permiten el crecimiento económico, que sirve como el mecanismo más importante en la merma de la pobreza. Por otro lado (CEPAL, 2017), en América Latina la pobreza se ha reducido en 14 puntos porcentuales en los últimos siete años. Aunque este es un porcentaje alentador, para 2016 varios de los países latinoamericanos representaron más del 18% de la población total de pobreza y, si se sumaran, las condiciones de desaceleración económica, desastres y otros reveses sería una situación desalentadora para países latinoamericanos. Esto deja en claro que únicamente el crecimiento de la economía no es suficiente para combatir la pobreza. Por lo tanto, es imperativo que la intervención estatal a través de la política social ayude a combatir la pobreza de manera selectiva, ya que la pobreza también se ha desarrollado y requiere planear una intervención con enfoque integral con objetivos claramente establecidos, a través de programas sociales condicionales, Personas más pobres que satisfacen ciertas necesidades. términos previamente propuestos.

Existen muchos programas de este tipo en América Latina, ya que los gobiernos a cargo de la población redujeron la pobreza. Así, el Perú se encamina a este escenario, ya que la pobreza todavía es persistente, ya que está mermando gradualmente, debe recordarse que el país puede enfrentar algunas dificultades en cualquier momento, como una crisis, política o económica, que nuevamente arroja

a su población a la pobreza, lo que solo se puede lograr cuando la población tiene buena educación, se encuentra saludable y bien nutrida. En relación a ello, el gobierno debe efectuar ajustes en la implementación del programa Juntos. Debido a que es un programa social que se encuentra a favor de la población más vulnerable, en situaciones de pobreza extrema, con riesgo y con una posible exclusión social. Aunque los programas sociales con larga trayectoria, se inician en la década de 1970, cuando Perú experimentó una terrible crisis de la economía que aumentó más la pobreza, y en tiempos que los comedores populares se inician en Perú. en ciertas ciudades importantes en la gestión del expresidente García, los programas de alimentos comienzan a ser expandidos y bajo el gobierno del ex presidente Fujimori, con el establecimiento de Foncodes, para mantener su popularidad, se convierte velozmente en el lugar de diseño de estrategias del gobierno para la gestión de inversiones y el apoyo social. después de la administración del ex presidente Toledo condujo a un replanteamiento de los programas sociales.

### **III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación:**

La investigación fue aplicada, que, según Sánchez y Reyes (2006), mencionaron que también se llama constructiva o utilitaria, se caracteriza por su interés en aplicar el conocimiento teórico a una situación particular y las consecuencias prácticas derivadas de él. Carrasco (2013) también supone que se caracteriza por la aplicación de los conocimientos teóricos existentes a los problemas planteados.

El nivel de investigación fue correlacional causal según Carrasco (2013). Este nivel de investigación se relaciona con la incidencia de las características, cualidades internas y externas, propiedades y características esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad en un momento histórico y específico. Del mismo modo, Sánchez y Reyes (2006) señalaron que este nivel de investigación se basa en el conocimiento de la realidad tal como ocurre en una determinada situación de espacio-tiempo.

#### **Diseño de investigación:**

La investigación tiene a un diseño no experimental, porque no existe manipulación de la variable involucrada en el estudio, se usa cuando un investigador no tiene la información para encontrar una solución a un problema. Tiene la oportunidad de evaluar la investigación, como con las investigaciones experimentales y cuasiexperimentales y cuando el fenómeno ya se ha desarrollado. Las preguntas asociadas con este concepto de investigación están más orientadas hacia las ciencias naturales cuando quieren examinar los fenómenos a medida que aparecen., Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Arbaiza (2014) la correspondencia entre variables se deduce de su entorno natural; contextualmente, se elige una investigación no experimental debido al impedimento de manipular las variables de estudio porque en forma ética no deben alterarse. Los planes no experimentales se pueden esperar en dos categorías primordiales: planos transaccionales y planos longitudinales, que a su vez representan varias acciones para abordar el fenómeno de estudio.

Gómez (2006) diseños no experimentales; se conceptualiza como una indagación que se manifiesta sin alterar en forma deliberada variables. Observamos fenómenos a medida que ocurren en su contexto natural y luego los analizamos. En estudios no experimentales, es imposible asignar aleatoriamente sujetos o programas. En otras palabras, no hay aspectos o premios a los que estén expuestos los participantes de prueba. En un ensayo, una realidad se "crea", crece en un entorno ficticio. Por otro lado, en una indagación no experimental, imposible crear contextos, pero se visualizan contextos existentes que no fueron causadas deliberadamente por el indagador.

El estudio fue correlacional, causal, para investigar y demostrar su relación entre dichas variables, que no contiene el tipo de causa y efecto, dado a que dichas pruebas estadísticas utilizadas, solo proporcionó revelar la vinculación entre las variables que fueron analizadas, asimismo, tratar de explicar la incidencia.

A continuación, presento la Figura siendo el siguiente:

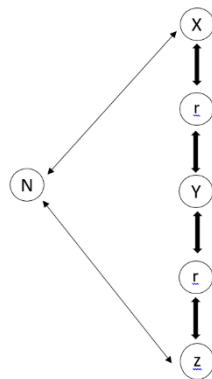


Figura 1 Esquema de relación de variables

Dónde:

N = Población del distrito de las Amazonas, Maynas Loreto

X = Evaluación

Y = Efectividad

Z = Prestación de Servicios

r = Relación entre variables

Hernández y Mendoza (2018, p.109) mencionaron que los estudios correlacionales apuntan a demostrar la incidencia o el rango de correspondencia que hay entre dos o más conceptualizaciones, categorías o variables en un entorno singular.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Definición conceptual**

La evaluación se considera el esquema de compilación e interpretación de datos para adoptar decisiones acerca de un ensayo programación. Una conceptualización adecuada viene del Fondo de Población de las Naciones Unidas. La evaluación del programa fue una herramienta de administración. Es un esquema de tiempo limitado, tiene como objetivo evaluar de forma imparcial y objetiva la relevancia, la efectividad y el alcance de los programas y proyectos completados. La evaluación se lleva a cabo de manera selectiva para responder ciertas preguntas y brindar asesoramiento a los responsables políticos y administradores del programa, de forma que se alcanza pesquisa para establecer si los fundamentos y supuestos básicos utilizados para elaborar el programa el esquema adecuado que sean válidos. que tuvo efecto (UNFPA 2016).

La efectividad se determina luego por los procesos, y aunque este término proceso conserva un significado absolutamente intuitivo, debe tenerse en cuenta que los sistemas de control de calidad derivados de conceptos empresariales han resaltado los sistemas sociales llamados "valor agregado". Podríamos tratar de justificar la relación entre procesos y actividades, o considerar si deberían centrarse en un programa social y educativo por igual en el logro de objetivos o el éxito o los resultados, pero creemos que la asignación de El valor de tales procesos hace que cualquier discusión teórica sea superflua (Fernández 2000).

Prestación de servicios, se considera que los servicios se definen como una suma de beneficios que el cliente probablemente recibirá en un momento óptimo, en términos del producto o servicio base, proporcionado por una empresa u organización en el que se proporcionan precios, perfil y conciencia de los mismos, (Horovitz, 1994).

## **Definición operacional**

La variable evaluación es categórica y opera en cuatro dimensiones los cuales son: eficiencia, eficacia, equidad y sostenibilidad; entre los cuales se distribuyeron los 26 ítems.

La variable efectividad es categórica y opera en tres dimensiones los cuales son factores sociales, factores culturales y factores administrativos los cuales se dividen en indicadores y la escala de medición es ordinal; entre los cuales se distribuyeron los 21 ítems.

La variable efectividad es categórica y opera en tres dimensiones los cuales son, oportunidad de servicio, calidad del servicio y satisfacción de servicio; entre los cuales se distribuyeron los 20 ítems.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

El autor Selltiz, citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), señaló que la población como el grupo de todo dato que cumplen con un subconjunto de cualidades. La población está compuesta por los 154 habitantes del área urbana de la Amazonia, provincia Maynas, departamento Loreto, que viven en viviendas colectivas.

**Criterio de inclusión.** - Se considera a todos los pobladores que se encuentran en viviendas colectivas, hablan el castellano los cuales pueden hacer de intérpretes con el personal de las PIAS y el peba-yagua (idioma nativo de algunas comunidades de la amazonia peruana).

**Criterio de Exclusión.** - Se excluye a los a los menores de edad y los que no se encuentran en viviendas colectivas en la zona rural.



## **Muestra**

Valderrama, (2015, p.184) la muestra representa una parte de una población. Es debido a que evidencia las cualidades de la población, utilizando una muestra de probabilidad aleatoria simple, el tamaño de la muestra se calculó utilizando la fórmula estadística, para la presente investigación se tiene 110 pobladores que viven en viviendas comunales, detalle que se muestra en el anexo 7.

### **Muestreo:**

Probabilística aleatoria simple.

Por el presente muestreo es un cualidad fundamental y al mismo tiempo la suposición de que cada miembro de una población posee las mismos medios de ser parte de muestra. (Sánchez y Reyes, 2015, p. 143).

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

La encuesta fue la técnica que recopiló datos. Esta técnica se aplicará de forma masiva y no requiere personal especializado, lo que evitará que la información sea manipulada. Sea la metodología de evaluación resumida o el rango simétrico de Likert (Hernández et al., 2014) la encuesta se define como un grupo de interrogantes o elementos llamados que se presentan en forma de declaraciones, estas declaraciones serán presentadas por 5 opciones de respuesta.

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta; Esta técnica hizo recoger datos, en cuanto a variables de indagación.

### **Instrumento**

Fue el cuestionario, para realizar encuestas, que se realiza por escrito en forma o formato y contiene una serie de preguntas, objetos, sugerencias, declaraciones o reactivos. Se administra solo porque el encuestado tiene que completarlo sin la intervención del entrevistador.

Para el estudio fue utilizado el cuestionario el mismo que contiene un grupo de interrogantes (Hernández, 2014).

### **Validez del instrumento**

En términos básicos, está referido al rango, que un instrumento ciertamente mide la variable que tuvo que medir, (Sampieri, 2015, p. 201).

Se usó juicios expertos para lograr la validación de los cuestionarios descritos; con este fin, hubo cinco expertos responsables de evaluar la coherencia interna de los instrumentos a administrar, utilizando una matriz de validación.

### **Confiabilidad del instrumento**

La fiabilidad de un instrumento de medida para Hernández et al. (2014, p. 200).): "esta referido al rango en que su adjudicación repetida al mismo sujeto u esquemas reproduce consecuencias iguales". Para verificar la confiabilidad instrumento (cuestionario), se habilitó una prueba piloto a treinta (30) residentes que subsisten en hogares comunitarias en el distrito de Las Amazonas, región de Loreto. En este sentido, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach (considerando que se utilizó un cuestionario con opciones de respuesta politómica utilizando la escala Likert) para validar el constructo interno del instrumento (evaluación, efectividad y prestación de servicios). Para ello, el análisis de fiabilidad se presenta en detalle usando el mecanismo informático IBM SPSS (Peñaloza y Osorio, 2005, p. 34).

Aplicando la prueba de Alfa de Cronbach se tuvo en el caso de la evaluación y la efectividad que la confiabilidad es buena y en el caso de la prestación de servicio que la fiabilidad del instrumento resulto muy buena.

### **3.5. Procedimientos**

Los procedimientos para medir las variables se determinaron de acuerdo con el enfoque de investigación, el enfoque fue cuantitativo, los instrumentos de investigación se aplicaron a la muestra seleccionada, luego la base de datos se

creó en Excel y luego se procesó en SPSS y así encontrar los alcances descriptivos e inferenciales.

La prueba piloto se realizó para precisar la fiabilidad de los instrumentos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos se analizaron mediante procedimientos descriptivos, con resultados de frecuencias y porcentajes.

En el análisis descriptivo, se realizó teniendo en cuenta la frecuencia y los porcentajes y para el análisis inferencial, se utilizó la regresión logística ordinal, que se utiliza en cuanto a establecer la correlación causal de las variables. En tal sentido, pues que en la prueba de normalidad salió una distribución no paramétrica de los datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

El uso del consentimiento informado responde a una ética kantiana en la que las personas deben ser tratadas como un fin en sí mismas y nunca como un medio para lograr algo. Por lo tanto, los participantes del estudio estuvieron de acuerdo con el propósito del estudio y, a su vez, deberían ser conscientes de sus derechos y obligaciones en la investigación. El propósito del consentimiento para el caso en cuestión es que las personas acuerden participar en la investigación cuando esté de acuerdo con sus valores y principios y con el interés suscitado al contribuir con sus experiencias al fenómeno estudiado basado en el sistema de creencias, pero esta participación significa algún daño moral. Asimismo, no se alteraron los resultados que se obtuvieron y solo fueron empleados acorde a los objetivos establecidos, asimismo se preservó el anonimato de los encuestados para guardar la confidencialidad de los mismos.

#### **IV. RESULTADOS**

#### 4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

*Evaluación de las PIAS en el distrito de Las Amazonas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No óptima	9	8,2
Media	63	57,3
Óptima	38	34,5
Total	110	100,0

Fuente: Cuestionario de Evaluación

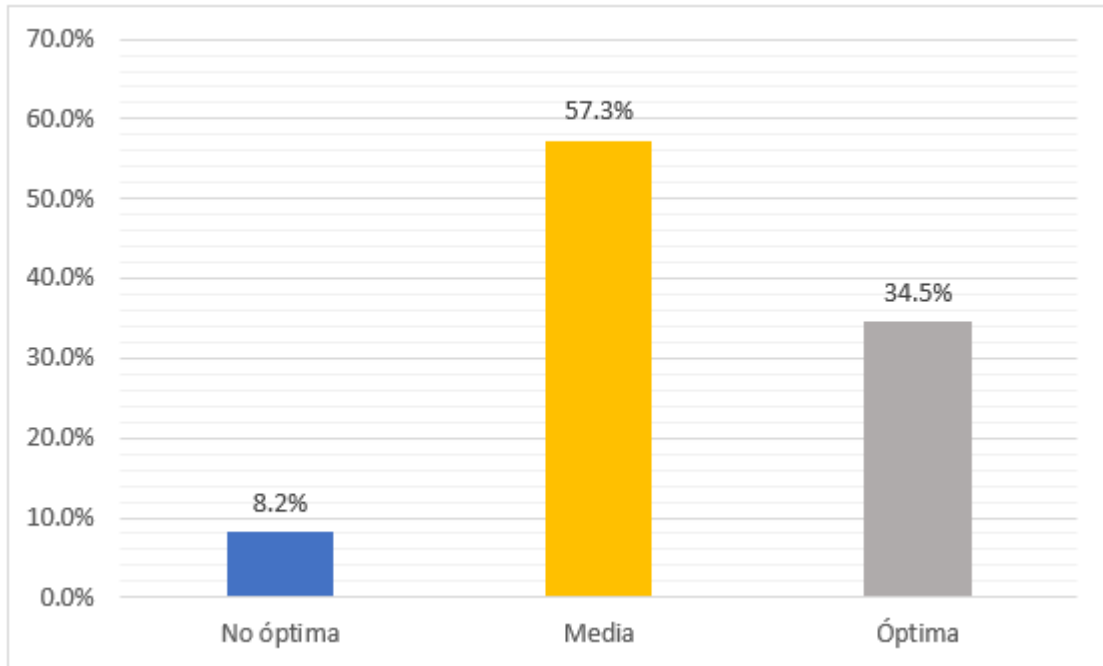


Fig. 2 Organización de barras de evaluación

Percepción:

En la tabla y la figura se observa; la evaluación en las PIAS, distrito de las Amazonas, Loreto 2020, en la muestra estudiada en un nivel no óptima representa el 8.2%, media el 57.3% y óptima el 34.5%.

Tabla 2

*Dimensiones de la evaluación en las PIAS, Las Amazonas*

Nivel	Dimensión eficiencia		Dimensión eficacia		Dimensión equidad		Dimensión sostenibilidad	
	N	%	N	%	N	%	N	%
No óptima	9	8%	13	12%	14	13%	22	20%
Media	63	57%	58	53%	59	54%	55	50%
Óptima	38	35%	39	35%	37	34%	33	30%
Total	110	100%	110	100.0%	110	100.0%	110	100.0%

Fuente: Cuestionario de Evaluación

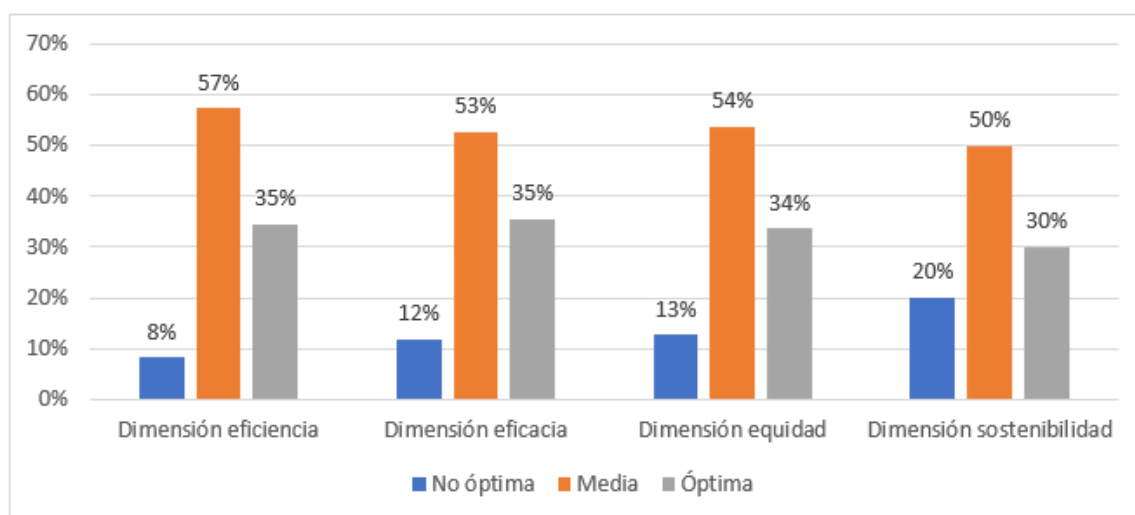


Fig. 3 Organización de barras agrupadas dimensiones de evaluación

Percepción:

De esta manera se observa en la tabla y figura; en las cuatro dimensiones prevalece un nivel de media superiores en más del 50% de la población.

Tabla 3

*Efectividad de las PIAS, distrito Las Amazonas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	7	6,4
Media	59	53,6
Alta	44	40,0
Total	110	100,0

Fuente: Cuestionario de Efectividad

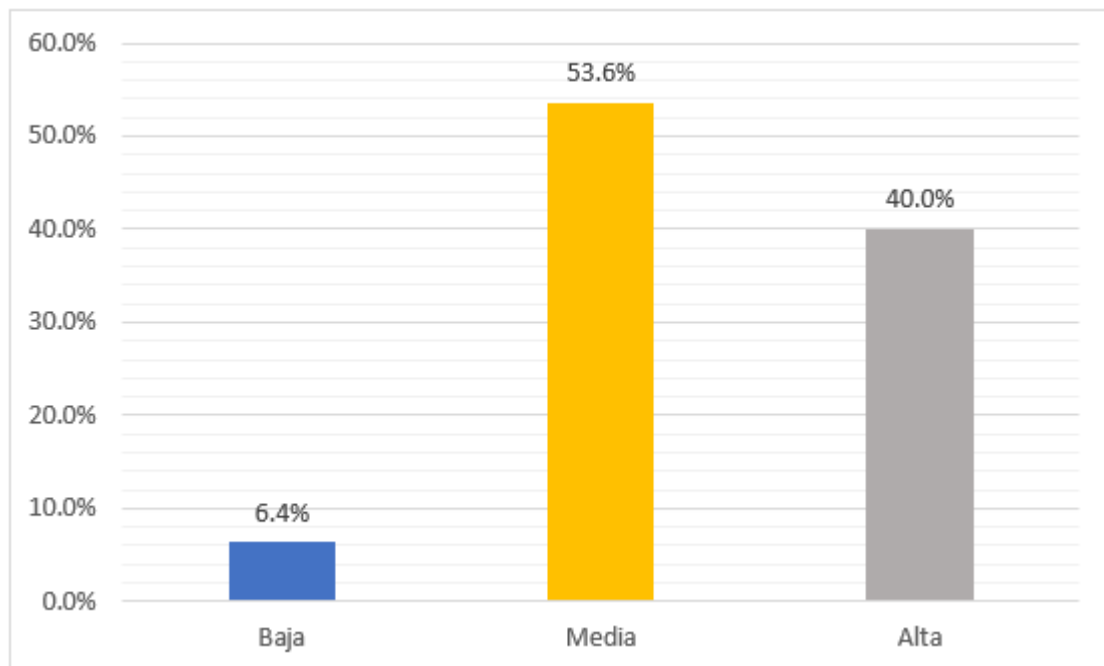


Fig. 4 Organización de barras de efectividad

Percepción:

De esta manera se observa en la tabla y figura; la efectividad en las PIAS, distrito de las amazonas, Loreto 2020, en la muestra estudiada en un nivel baja representa el 6.4%, media el 53.6% y óptima el 40%.

Tabla 4

*Dimensiones de efectividad en las PIAS, distrito Las Amazonas*

Nivel	Dimensión factores sociales		Dimensión factores culturales		Dimensión factores administrativo	
	N	%	N	%	N	%
Baja	9	8%	13	12%	14	13%
Media	63	57%	58	53%	59	54%
Alta	38	35%	39	35%	37	34%
Total	110	100%	110	100.0%	110	100.0%

Fuente: Cuestionario de Efectividad

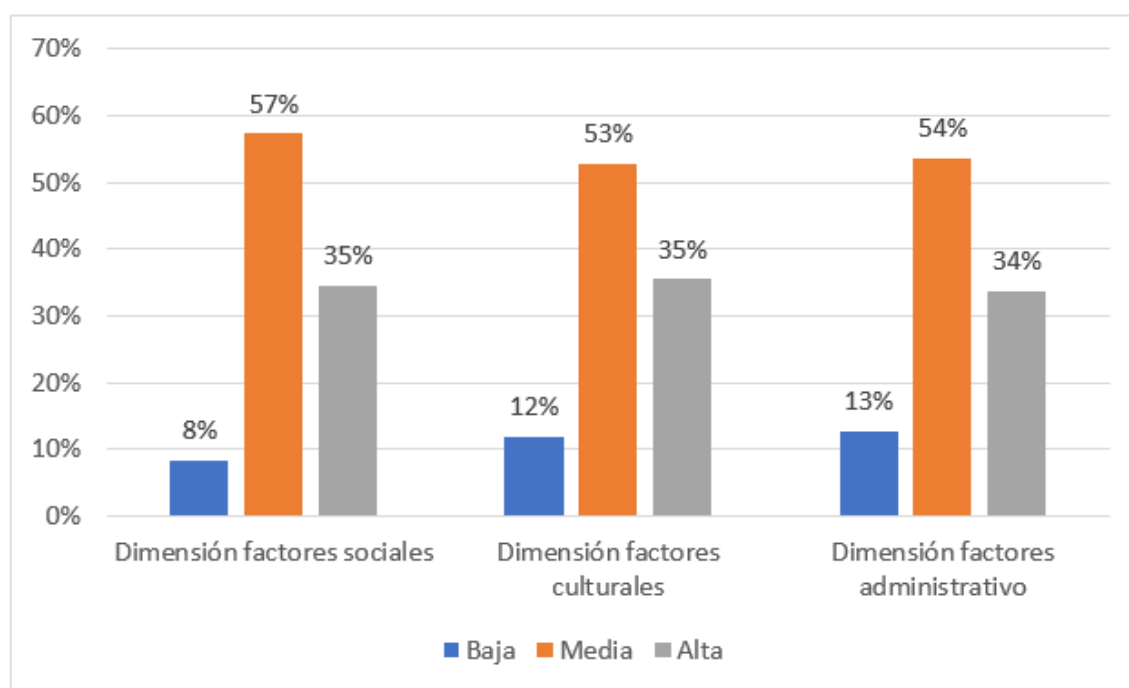


Fig. 5 Organización de barras agrupadas de dimensiones de efectividad

Percepción:

De esta manera se observa en la tabla y figura; en las tres dimensiones prevalece un nivel de media superiores en más del 53% de la población.



Tabla 5

*La Prestación de Servicio de las PIAS, distrito de las Amazonas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	8	7,3
Regular	65	59,1
Adecuada	37	33,6
Total	110	100,0

Fuente: Cuestionario de Prestación de Servicio

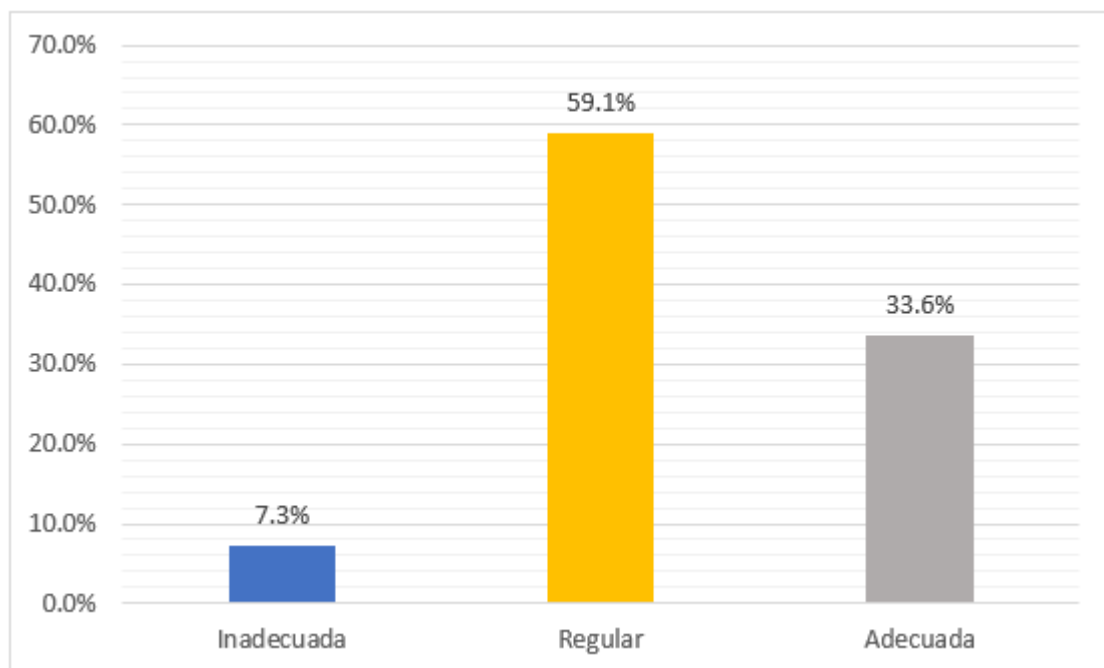


Fig. 6 Organización de barras de prestación de servicio

Percepción:

De esta manera se observa en la tabla y figura; la prestación del servicio en las PIAS, distrito de las Amazonas en la muestra estudiada en un nivel inadecuada representa el 7.3%, regular el 59.1% y adecuada el 33.6%.

Tabla 6

*Dimensiones de la Prestación de Servicio de las PIAS, distrito Las Amazonas,*

Nivel	Dimensión oportunidad de servicio		Dimensión calidad de servicio		Dimensión satisfacción del servicio	
	N	%	N	%	N	%
Inadecuada	6	6%	8	7%	8	7%
Regular	61	56%	63	57%	57	52%
Adecuada	43	39%	39	35%	45	41%
Total	110	100%	110	100.0%	110	100%

Fuente: Cuestionario de Prestación de Servicio

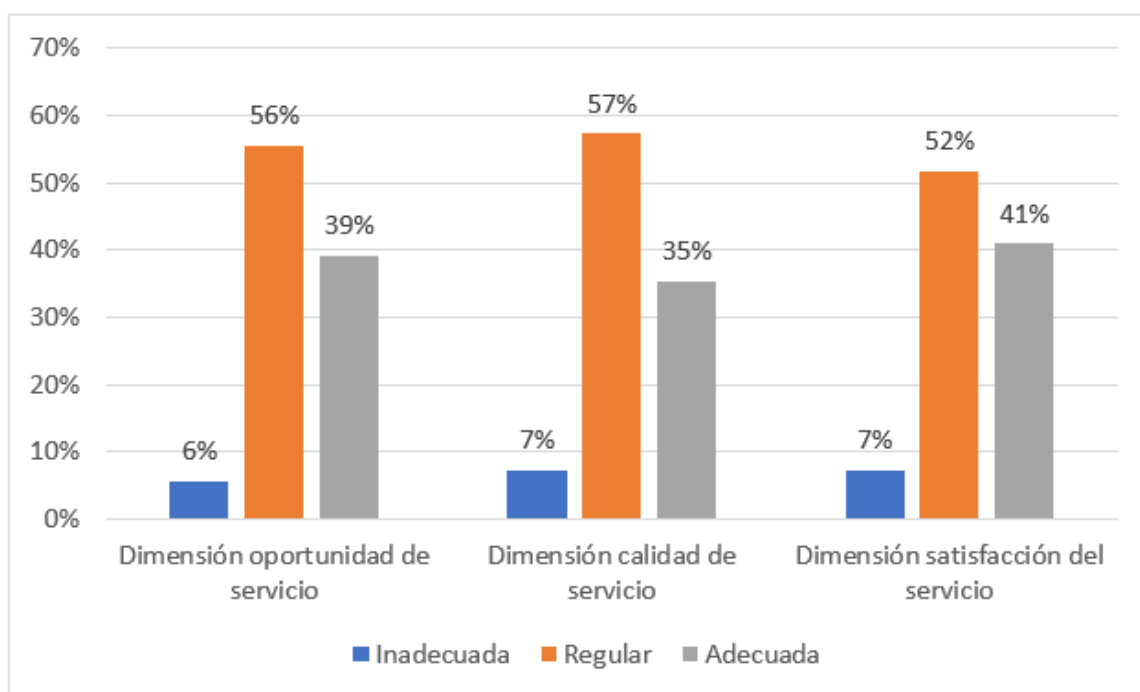


Fig. 7 Organización de barras agrupadas de dimensiones de prestación de servicio

Percepción:

De esta manera se observa en la tabla y figura; en las tres dimensiones prevalece un nivel de regular superiores en más del 52% de la población.

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1. Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

Ho: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Tabla 7

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Prestación de Servicio</b>	,311	110	,000
Oportunidad de Servicio	,297	110	,000
Calidad del Servicio	,302	110	,000
Satisfacción del Servicio	,450	110	,000
<b>Evaluación</b>	,401	110	,000
Eficiencia	,398	110	,000
Eficacia	,384	110	,000
Equidad	,422	110	,000
Sostenibilidad	,398	110	,000
<b>Efectividad</b>	,299	110	,000
Factores sociales	,247	110	,000
Factores culturales	,278	110	,000

En la prueba de normalidad de las variables, presentas valores de  $p=0.000 < 0.05$  (Kolmogorov-Smirnov  $n \geq 30$ ). Luego, Siendo en todos los casos, el valor  $p < \alpha$  cuando  $\alpha = 0.05$ .

Con los alcances mostrados se rechaza la Ho y se concluye que los datos de las variables no provienen de una distribución normal por lo cual se justifica el empleo de los estadísticos no paramétricos.

## Hipótesis General

- HG:** La evaluación y la efectividad inciden significativamente en la prestación de servicio de las PIAS.
- H0:** La evaluación y la efectividad no inciden significativamente en la prestación de servicio de las PIAS.

Tabla 8

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo evaluación y la efectividad en la prestación de servicio*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	64,431			
Final	20,003	44,428	4	,000

Función de vínculo: Logit.

Percepción:

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia la Prestación del Servicio en función de la Evaluación y la Efectividad. cabe señalar que valor del Chi cuadrado es de 60.431 y p\_valor e = a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), por la cual se aceptó la  $H_a$ , los datos de la variable no son independientes.

Tabla 9

*Determinación de la bondad de ajuste*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	3,599	6	,731
Desviación	3,900	6	,690

Función de vínculo: Logit.

Por otro lado, los resultados de la bondad de ajuste de las variables que no rechazan la hipótesis nula; Razón por la cual es posible con los datos de las variables mostrar la dependencia gracias a las variables, y el modelo mostrado estaría dado por el valor estadístico de p\_value 0.731 versus  $\alpha$  igual a 0.05. El modelo y los resultados explican la interdependencia de dos variables.

Tabla 10

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Cox y Snell	,332
Nagelkerke	,403
McFadden	,233

Función de vínculo: Logit.

Asimismo la prueba de pseudo-R-cuadrado, se presenta la dependencia de la prestación del servicio que tiene el coeficiente de Nagelkerke, lo que implica que la variabilidad de la prestación del servicio depende del 40,3% de la evaluación. y efectividad.

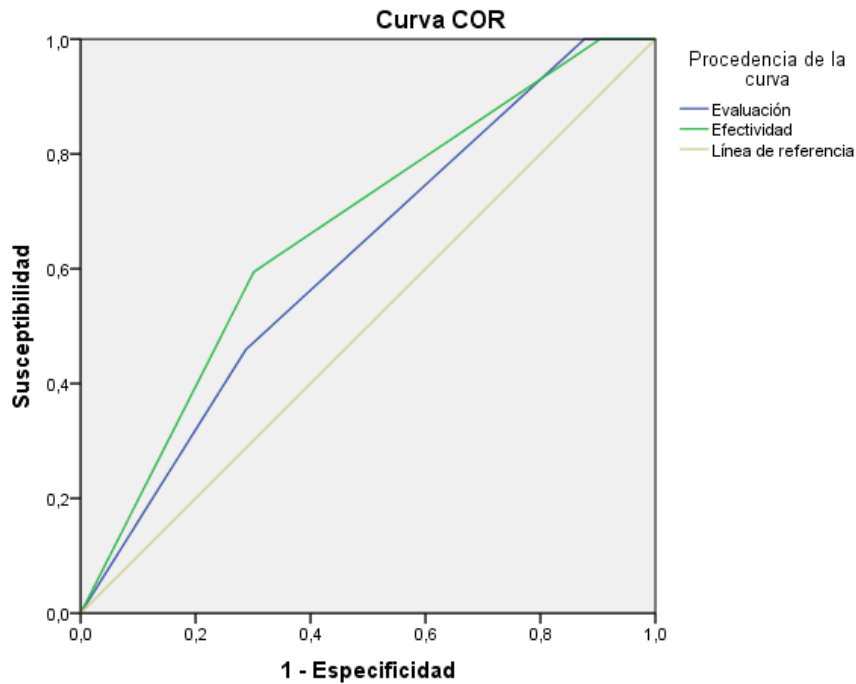
Tabla 11

Presentación de coeficientes evaluación y efectividad en prestación de servicio

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Y_Prestación_de _Servicio = 1]	-4,737	,800	35,058	1	,000	-6,305	-3,169
	[Y_Prestación_de _Servicio = 2]	,058	,331	,031	1	,861	-,592	,708
	[X_Evaluación=1]	-2,339	1,950	1,439	1	,230	-6,162	1,483
Ubicación	[X_Evaluación=2]	1,101	,798	1,904	1	,168	-,463	2,665
	[X_Evaluación=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[Z_Efectividad=1]	-4,191	2,208	3,602	1	,058	-8,519	,137
	[Z_Efectividad=2]	-2,111	,796	7,036	1	,008	-3,670	-,551
	[Z_Efectividad=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

La tabla muestra, entre otras cosas, la estimación de los parámetros del modelo, la prueba de significado de cada predictor y el intervalo de confianza de cada parámetro. Se observa que no todas las variables en el modelo muestran significación porque sus pruebas de significación no tienen valores de p inferiores a 0.05 y, por lo tanto, algunas se eliminan. En resumen, los resultados obtenidos en la tabla general muestran que el riesgo de efectividad media (Eficacia  $Z = 2$ ) está asociado con una prestación de servicios inadecuada ( $Y_{\text{prestación de servicio}} = 1$ ).



Los segmentos diagonales son producidos por los empates.

*Fig. 8* Precisión del área COR como incidencia la evaluación y la efectividad en la prestación del servicio

En términos del resultado de la curva COR, existe el área que representa la capacidad de clasificación 61.9% y 66.6%, que representa un alto nivel de implicación. que la evaluación y la eficiencia afectan significativamente la prestación de servicios en la prueba examinada.

### Hipótesis específicas

- H1:** La evaluación y la efectividad inciden significativamente en la oportunidad de servicio de las PIAS.
- H0:** La evaluación y la efectividad no inciden significativamente en la oportunidad de servicio de las PIAS.

Tabla 12

Determinación del ajuste de los datos para el modelo evaluación y la efectividad en la oportunidad de servicio

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	147,905			
Final	19,248	128,656	2	,000

Función de vínculo: Logit.

Percepción:

Con respecto al informe del programa basado en los datos, se obtienen los siguientes resultados, los datos obtenidos explican la dependencia de la posibilidad del servicio en función de la evaluación y la efectividad. Del mismo modo, tenemos el valor de chi-cuadrado de 128,656 y el valor de p\_valor (valor de significancia) es 0.000 en comparación con la significancia estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_value < \alpha$ ), lo que significa se acepta la  $H_a$  son los datos de la variable no independiente.

Tabla 13

Determinación de la bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	256,596	2	,561
Desviación	111,934	2	,903

Función de vínculo: Logit.

También se muestran los resultados de la bondad de ajuste de las variables que no rechazan la hipótesis nula; Razón por la cual es posible con los datos de las variables mostrar la dependencia gracias a las variables, y el modelo presentado estaría dado por el valor estadístico de p\_value 0.561 contra  $\alpha$  igual a 0.05. El modelo y los resultados explican la dependencia de las dos variables.



Tabla 14

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Cox y Snell	,491
Nagelkerke	,600
McFadden	,396
Función de vínculo: Logit.	

En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia de la Oportunidad de Servicio, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la Oportunidad de Servicio depende del 60% la Evaluación y la Efectividad.

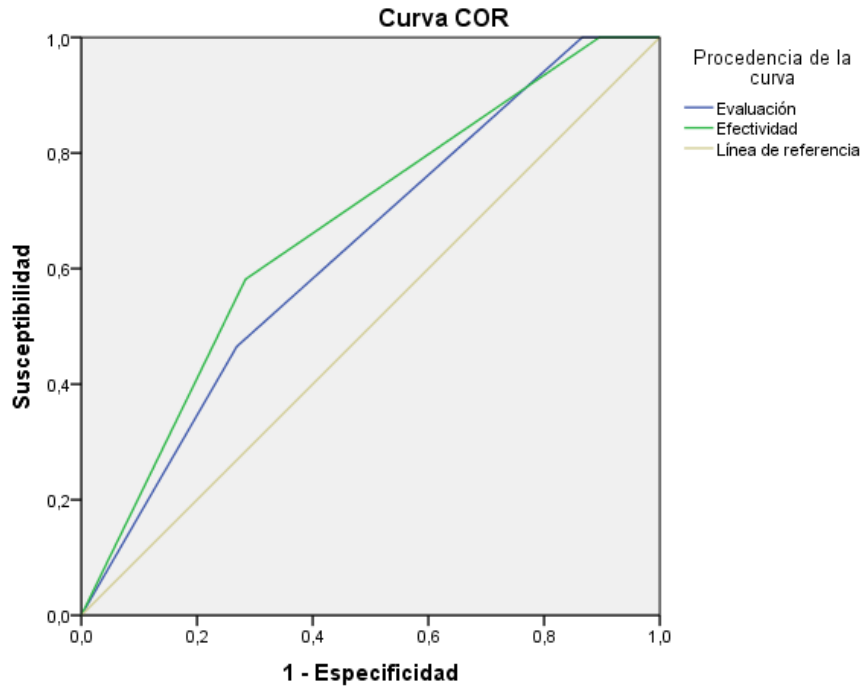
Tabla 15

*Presentación de coeficientes evaluación y efectividad en oportunidad de servicio*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Y3_Oportunidad_de _Servicio = 1]	-37,400	10835,877	,000	1	,997	-21275,328	21200,528
	[Y3_Oportunidad_de _Servicio = 2]	-,238	,335	,503	1	,478	-,894	,419
	[X_Evaluación=1]	-18,819	7664,230	,000	1	,998	-15040,434	15002,795
Ubicación	[X_Evaluación=2]	1,004	,838	1,435	1	,231	-,638	2,646
	[X_Evaluación=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[Z_Efectividad=1]	-20,372	7660,019	,000	1	,998	-15033,734	14992,989
	[Z_Efectividad=2]	-2,024	,828	5,979	1	,014	-3,646	-,402
	[Z_Efectividad=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

La tabla muestra, entre otras cosas, la estimación de los parámetros del modelo, la prueba de significado de cada predictor y el intervalo de confianza de cada parámetro. Se observa que no todas las variables en el modelo muestran significación porque sus pruebas de significación no tienen valores de p inferiores a 0.05 y, por lo tanto, algunas se eliminan. En resumen, los resultados generales en la tabla muestran que el riesgo de efectividad media (Eficacia Z = 2) es significativo, pero no está asociado con una opción de servicio.



Los segmentos diagonales son producidos por los empates.

*Fig. 9* Precisión del área COR como incidencia de la evaluación y la efectividad en la oportunidad de servicio

En cuanto al alcance de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 63.4% y 67.1% representando un rango alto de implicancia; siendo que la evaluación y efectividad que inciden significativamente en la oportunidad de servicio en la muestra estudiada.

- H2:** La evaluación y la efectividad inciden significativamente en la calidad de servicio de las PIAS.
- H0:** La evaluación y la efectividad no inciden significativamente en la calidad de servicio de las PIAS.

Tabla 16

Determinación del ajuste de los datos para el modelo evaluación y la efectividad en la prestación de servicio.

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	177,740			
Final	,000	177,740	2	,000

Función de vínculo: Logit.

Percepción:

Con respecto al informe del programa a partir de los datos, se obtienen los siguientes resultados, los datos obtenidos explican la dependencia de la calidad del servicio en función de la evaluación y la efectividad. Del mismo modo, tenemos el valor de chi-cuadrado de 177,740 y el p\_value (valor de significancia) es 0.000 en comparación con la significancia estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_value < \alpha$ ), lo que significa acepta la  $H_a$  los datos de la variable no independiente.

Tabla 17

Determinación de la bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	2	1,000
Desviación	,001	2	1,000

Función de vínculo: Logit.

También se muestran los resultados de la bondad de ajuste de las variables que no rechazan la hipótesis nula; Razón por la cual es posible con los datos de las variables mostrar la dependencia gracias a las variables, y el modelo presentado estaría dado por el valor estadístico de p\_value 1,000 versus  $\alpha$  igual a 0.05. El modelo y los resultados, por lo tanto, explican la interdependencia de dos variables.

Tabla 18

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Cox y Snell	,333
Nagelkerke	,403
McFadden	,231

Función de vínculo: Logit.

En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia de la Calidad de Servicio, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la Calidad de Servicio depende del 40.3% de la Evaluación y la Efectividad.

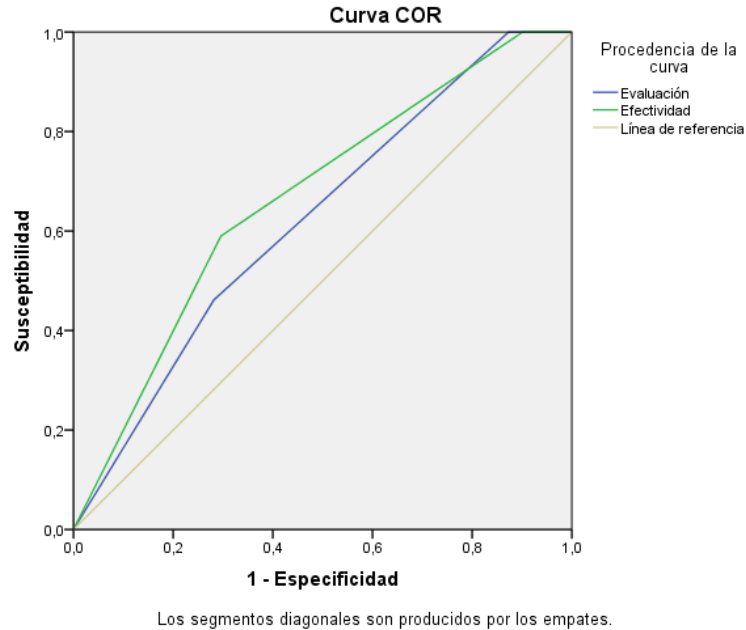
Tabla 19

Presentación de coeficientes evaluación y efectividad en calidad de servicio

		Estimaciones de los parámetros					Intervalo de confianza 95%	
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Y2_Calidad_de_Servicio = 1]	-4,754	,800	35,279	1	,000	-6,322	-3,185
	[Y2_Calidad_de_Servicio = 2]	-,049	,331	,022	1	,883	-,698	,600
	[X_Evaluación=1]	-2,401	1,920	1,564	1	,211	-6,164	1,362
Ubicación	[X_Evaluación=2]	1,034	,797	1,683	1	,194	-,528	2,596
	[X_Evaluación=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[Z_Efectividad=1]	-4,146	2,181	3,613	1	,057	-8,421	,129
	[Z_Efectividad=2]	-2,063	,793	6,757	1	,009	-3,618	-,507
	[Z_Efectividad=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

La tabla muestra, entre otras cosas, la estimación de los parámetros del modelo, la prueba de significado de cada predictor y el intervalo de confianza de cada parámetro. Se observa que no todas las variables en el modelo muestran significación porque sus pruebas de significación no tienen valores de p inferiores a 0.05 y, por lo tanto, algunas se eliminan. En resumen, los resultados generales en la tabla muestran que el riesgo de efectividad media (Eficacia Z = 2) está asociado con una calidad de servicio inadecuada (Y2\_Quality\_of\_Service = 1).



*Fig. 10* Precisión del área COR como incidencia de la evaluación y la efectividad en la calidad de servicio

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 63.4% y 67.1% representando un rango alto de implicancia; siendo que la evaluación y efectividad que inciden significativamente en la calidad de servicio en la muestra estudiada.

- H3:** La evaluación y la efectividad inciden significativamente en la satisfacción de servicio de las PIAS.
- H0:** La evaluación y la efectividad no inciden significativamente en la satisfacción de servicio de las PIAS.

Tabla 20

Determinación del ajuste de los datos para el modelo evaluación y la efectividad en la prestación de servicio

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	152,579			
Final	,000	152,579	2	,000

Función de vínculo: Logit.

Percepción:

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes alcances donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia la Satisfacción del Servicio en función de la Evaluación y la Efectividad. Así mismo se tiene al valor del Chi cuadrado es de 152.579 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa se acepta la  $H_a$ , los datos de la variable no son independientes.

Tabla 21

*Determinación de la bondad de ajuste*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	2	1,000
Desviación	,001	2	1,000

Función de vínculo: Logit.

También en los alcances de la bondad de ajuste de las variables que no rechazan la hipótesis nula; Razón por la cual es posible con los datos de las variables mostrar la dependencia gracias a las variables, y el modelo mostrado estaría dado por el valor estadístico de p\_value 0.731 versus  $\alpha$  igual a 0.05. El modelo y los resultados explican la dependencia de dos variables.

Tabla 22

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Cox y Snell	,338
Nagelkerke	,405
McFadden	,230
Función de vínculo: Logit.	

En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia de la Satisfacción de Servicio, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la Satisfacción de Servicio depende del 40.5% de la Evaluación y la Efectividad.

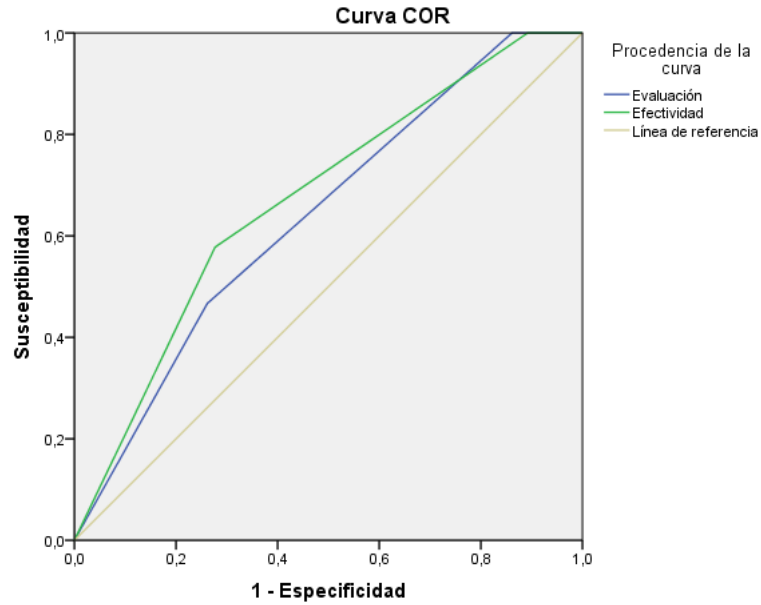
Tabla 23

*Presentación de coeficientes evaluación y efectividad en satisfacción de servicio*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Y1_Satisfacción_de_Servicio = 1]	-4,809	,799	36,197	1	,000	-6,375	-3,242
	[Y1_Satisfacción_de_Servicio = 2]	-,369	,336	1,201	1	,273	-1,028	,291
	[X_Evaluación=1]	-2,589	1,837	1,985	1	,159	-6,190	1,012
	[X_Evaluación=2]	,881	,801	1,211	1	,271	-,688	2,451
Ubicación	[X_Evaluación=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[Z_Efectividad=1]	-4,014	2,107	3,629	1	,057	-8,144	,116
	[Z_Efectividad=2]	-1,985	,795	6,237	1	,013	-3,543	-,427
	[Z_Efectividad=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

En la matriz se muestra, entre otras cosas, la estimación de los parámetros del modelo, la prueba de significado de cada predictor y el intervalo de confianza de cada parámetro. Se observa que no todas las variables en el modelo muestran significación porque sus pruebas de significación no tienen valores de p inferiores a 0.05 y, por lo tanto, algunas se eliminan. En resumen, los resultados generales en la tabla muestran que el riesgo de efectividad media (Eficacia Z = 2) está asociado a la inadecuada satisfacción del servicio (Y1\_Satisfacción\_de\_Servicio = 1).



*Fig. 11* Precisión del área COR como incidencia de la evaluación y la efectividad en la satisfacción de servicio

En cuanto al resultado de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 63.9% y 67.3% representando un rango alto de implicancia; siendo que la evaluación y efectividad que inciden significativamente en la satisfacción de servicio en la muestra estudiada.



## V. DISCUSIÓN

Considerando los resultados obtenidos se procederá a la discusión de los mismos, partiendo de los objetivos propuestos para este estudio. Se tomará en consideración primero los específicos para culminar en el propósito general.

A partir de los resultados hallados y la interpretación de los alcances, contra el O E 1, contra la prueba de pseudo R cuadrado, lo que se presenta es la dependencia de la oportunidad de servicio, en la que tenemos el Coeficiente de Nagalkerke, que implica que la dimensión oportunidad del servicio depende del 60% de evaluación y efectividad. Por otro lado, en la curva COR, existe el área que representa la capacidad de clasificación de 63.4% y 67.1%, que representa un alto nivel de participación; dado que la evaluación y la eficiencia afectan significativamente la oportunidad del servicio en la muestra estudiada. También se observa en la oportunidad de servicio en el PIAS, distrito las Amazonas, Loreto 2020, que un nivel inadecuada representa el 6%, regular el 55% y el 39% adecuado, en este sentido (González, 2009) menciona que la administración pública tradicional es criticado como proveedor de servicios. Como en la mayoría de los estudios, los usuarios o ciudadanos no están satisfechos con la oportunidad del servicio, porque la burocracia pública, ya que los consideran ineficientes, poco transparentes y, sobre todo, lentos, lo que genera una atención inadecuada, también Cortázar (2005), señala que la implementación de programas sociales desde el punto de vista del pensamiento gerencial y estratégico debe ser oportuna para agregar valor público, en este caso se observa que solo el 39% de los usuarios piensan que el servicio se presta a tiempo.

Del mismo modo, a partir de las observaciones encontradas y el análisis de los resultados, en relación con el O E 2, en relación con la prueba pseudo R al cuadrado, lo que se presenta es la dependencia de la calidad de servicio, en la que tenemos el coeficiente de Nagalkerke , lo que implica que la variabilidad de la calidad del servicio depende del 40,3% de la evaluación y la eficiencia. En contraste, la curva COR tiene la capacidad de clasificación en el área que representa de 63.4% y 67.1%, que representa un alto nivel de participación; siendo esa evaluación y eficiencia las que afectan significativamente la calidad del servicio en la muestra estudiada. También observamos que la calidad del servicio en el PIAS, distrito de Amazonas, Loreto 2020, en la muestra estudiada en un nivel inadecuado representa el 7%, el 57% regular y el 36% adecuado. En este sentido,

Pezoa (2012), citado por Siuse (2017), explica: cuando se da información incorrecta sobre la calidad de los servicios prestados, esta es percibida por los usuarios como una inseguridad que crea un sentimiento agudo de desconfianza. Pero cuando la comunicación es entendible alivia las preocupaciones de los usuarios cuando saben la calidad del servicio y qué procedimientos se están realizando, calma la ansiedad (Setó 2004, p.15). también señala que la calidad del servicio ha alcanzado un mayor interés, por lo tanto, debe tenerse en cuenta que la mejor manera de lograr los beneficios de calidad del servicio es definirlos y satisfacerlos de acuerdo con la demanda de los consumidores, por lo tanto, la calidad del servicio solo se satisface regularmente.

Por otro lado, a partir de las observaciones encontradas y el análisis de los productos, en relación con el O E 3, en relación con la pseudo prueba R cuadrado, representa la relación de la satisfacción del servicio, en el que tenemos en Coeficiente de Nagalkerke, lo que implica que la variable satisfacción del servicio depende en un 40,5% de la evaluación y la eficiencia. En contraste, la curva COR tiene el área que representa la capacidad de clasificación de 63.9% y 67.3%, que representa un alto nivel de participación; siendo esa evaluación y eficiencia las que afectan significativamente la satisfacción del servicio en la muestra estudiada. Asimismo, la satisfacción del servicio de las PIAS, distrito Las Amazonas se observa en la muestra estudiada a un nivel insuficiente que representa el 7%, el 52% regular y el 41% adecuado. En este sentido, el modelo de teoría de satisfacción basada en expectativas desarrollado por Oliver (1981), citado en Setó (2004), funda el modelo de teoría de satisfacción basada en expectativas porque determina que la satisfacción del cliente está establecido o no. En su evaluación y efectividad del servicio en función de su experiencia, de la misma manera, Kotler (2003), señala que satisfacción del servicio percibido depende de las expectativas del usuario.

De manera similar, a partir de los análisis de datos y los hallazgos presentados en los resultados, con respecto al O G, la prueba de pseudo R-cuadrado, lo que se presenta es la dependencia del rango de servicios, donde tenemos el coeficiente de Nagalkerke, lo que sugiere que la variación en La prestación de servicios depende del 40,3% de la evaluación y la eficiencia. Por otro lado, la curva COR tiene el área que representa la capacidad de clasificación 61.9% y 66.6%, lo que representa un alto nivel de implicación. que la evaluación y

eficiencia que afectan significativamente la provisión de servicios en la prueba estudiada. También se observa que la prestación del servicio en PIAS, distrito de Las Amazonas, Loreto 2020, en la muestra estudiada en un nivel inadecuada representa 7.3%, regular 59.1% y 33.6% adecuada. Por otro lado, los resultados y el análisis de los resultados coinciden con los declarados por Flores y Camarena (2013), ya que se afirma que la evaluación de los programas públicos basada en la lógica difusa como instrumento de análisis social y los procesos de evaluación en el marco de su investigación forman un amplio espectro, la existencia de efectividad para la calidad de la prestación del servicio, que son las otras variables, que se ha demostrado en esta investigación, por otro lado, Cohen, Martine y Navarrete (2001). Señala la gestión desde la perspectiva de la influencia significa la posibilidad de construir una perspectiva integradora, que se base en la difusión de competencias vinculadas a la naturaleza del servicio. Se puede decir que la evaluación debe seguir la efectividad para proporcionar un servicio de alta calidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

Las conclusiones en la presente investigación son las siguientes:

- Primera:** Esta investigación muestra que con respecto al objetivo específico 1, esta evaluación y la efectividad afectan significativamente la oportunidad de servicio de PIAS, por lo que la oportunidad de servicio depende del 60% de evaluación y efectividad.
- Segunda:** Esta investigación muestra que con respecto al objetivo específico 2, la evaluación y la efectividad afectan significativamente la calidad del servicio de PIAS, en este caso variabilidad en la calidad del servicio depende de 40.3. % evaluación y efectividad.
- Tercera:** La presente investigación demuestra que respecto al objetivo específico 3, que la evaluación y la efectividad inciden significativamente en la satisfacción de servicio de las PIAS, por lo tanto la satisfacción de servicio depende del 40.5% de la evaluación y la efectividad.
- Cuarta:** Respecto al objetivo general, queda demostrado que la evaluación y la efectividad inciden significativamente en la prestación de servicio de las PIAS, lo que implica que la variabilidad de la prestación de servicio depende del 40.3% de la evaluación y la efectividad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones a las cuales se arribaron en esta investigación fueron las siguientes:

- Primera:** Al responsable de las Plataformas Itinerantes de Acción Social PIAS, realizar un monitoreo constante con la finalidad de promover el desarrollo del servicio oportuno que brinda las PIAS a las comunidades más alejadas.
- Segunda:** Al responsable de las Plataformas Itinerantes de Acción Social PIAS, realizar un monitoreo constante con la finalidad de que el servicio que se da sea de calidad a las poblaciones más alejadas.
- Tercera:** A los pobladores del distrito de Las Amazonas, para que puedan tener en cuenta que el estado a través de sus programas sociales, los servicios que brindan deben satisfacer las necesidades básicas de las poblaciones alejadas
- Cuarta:** Al Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social (PAIS), considerar que se tiene que mejorar los indicadores de evaluación de programas sociales que tiene a su cargo, con la finalidad de ver la efectividad de dichos programas, es decir si están cumpliendo su objetivo que es llegar con un buen servicio a las poblaciones más vulnerables.



## **VIII. PROPUESTA**

## **8.1 Generalidades**

8.1.1 Título del proyecto: “Mejorando la efectividad de la prestación del servicio”

8.1.2 Ubicación geográfica: Distrito de las Amazonas, Loreto

8.1.3 Beneficiarios

Directos: Pobladores que viven en viviendas colectivas.

Indirectos: Comunidad del distrito de las Amazonas

## **8.2 Justificación**

Este proyecto nace de la necesidad de generar un compromiso por parte del personal que se encuentra brindando servicio en las Plataformas Itinerantes de Acción Social. El personal con mejor capacitación y sentido humano entienden que su labor demanda una mejora continua, lo que les permite superar dificultades de formas acertadas y progresar en el desarrollo de sus habilidades empáticas y atención al usuario, siempre en la búsqueda de mejorar la calidad del servicio prestado.

## **8.3 Descripción de la problemática**

En las Programas Sociales se ha buscado que las poblaciones más vulnerables tengan eficiente y efectivo con la finalidad que los usuarios que reciben el servicio tenga uno de calidad. En el caso de los pobladores del distrito de las amazonas de la región Loreto, se puede apreciar que uno de los factores que determinan la calidad de la prestación del servicio es la efectividad del programa, en el caso de la investigación se encuentra en 40.03%, si bien se encuentra en un nivel promedio, este podría aún mejorarse más. Sobre este tema, según Fernandez (2000), en su artículo científico de la revista educativa 324 “Análisis de la efectividad en la evaluación de programas sociales y educativos”, se dice que la efectividad se logra cuando la relación entre los objetivos iniciales y Los resultados finales están optimizados, lo que significa evaluar los procesos que conducen del primero al segundo. La efectividad se encuentra al observar la realidad de un programa, es decir, al comparar el ideal o la esencia de una acción representada por una norma profesional o un conjunto de estándares con la situación existente o real.

Similar postura mantiene López (1985), la evaluación de la efectividad de un programa requiere que se haya realizado una medición para determinar el grado de satisfacción (en la población objetivo) de la necesidad que el programa pretende satisfacer.

#### **8.4 Impacto de la propuesta en los beneficiarios directos e indirectos**

- a) Impacto de la propuesta en los beneficiarios directos
  - Mejor atención a los pobladores que viven en casa comunales.
- (b) Impacto de la propuesta en los beneficiarios indirectos
  - Atención con mejor disposición de prestar los servicios a la comunidad del distrito de las amazonas de la región Loreto.

#### **8.5 Objetivos**

##### 8.5.1 Objetivo general

Mejorar la prestación del servicio que brinda las PIAS, en el distrito de las amazonas en la región Loreto

##### 8.5.2 Objetivos específicos

Atención personalizada a los pobladores que viven en casa comunales del distrito de las amazonas en la región Loreto.

#### **8.6 Resultados esperados**

Objetivo	Posibles resultados
Mejorar la prestación del servicio que brinda las PIAS, en el distrito de las amazonas en la región Loreto.	Búsqueda de mejora continua en la prestación de servicio que se brinda a los pobladores.
Atención personalizada a los pobladores que viven en casa comunales del distrito de las amazonas en la región Loreto	Pobladores que viven en casas comunales mejora atendidos y calidad de los servicios pretados.

## 8.7 Costos de implementación de la propuesta

Actividades	Costos
Elaboración del Proyecto	S/ 150
Selección de estrategias y su implementación de estrategias	S/ 50
Ejecución del proyecto/gastos de materiales	S/ 1800
Evaluación del proyecto	S/ 600
Entrega de informes	S/ 40
TOTAL	S/ 2640

## 8.8 Beneficios que aporta la propuesta

Esta propuesta redundará en la mejora la calidad de la prestación del servicio que brinda las PIAS, en beneficio de los pobladores del distrito de las amazonas en la región Loreto. Asimismo, los pobladores tendrán otro concepto de la atención de los programas sociales en las poblaciones vulnerables.

## REFERENCIAS

- Accostupa, M. A. (2016). Análisis del impacto del programa juntos en la pobreza y extrema pobreza en el distrito de Huarucondo, provincia de Anta, departamento de Cusco en el periodo 2007-2014. (Tesis de maestría). Cusco, Perú: Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco: recuperado de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/2027>
- Alva, A. E. (2018). La gestión del programa de ayuda directa a los más pobres, Juntos y la percepción de las beneficiarias del distrito de Contumazá y caseríos, departamento Cajamarca, 2016. (Tesis de maestría). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10174>
- Banco Mundial - BM. (2018). Pobreza. NW, Washington, DC: BIRF - AIF. recuperado de <http://www.bancomundial.org/es/who-we-are>
- Cohen, Martine y Navarrete (2001), Gestión de programas sociales en América Latina Análisis de casos [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6001/1/S0102142\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6001/1/S0102142_es.pdf)
- Cortázar (2005), a implementación de los programas sociales como proceso estratégico y gerencial, recuperado <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533665004.pdf>
- Cots (2008), Evaluación de un programa de educación social con jóvenes en situación de riesgo de la I. E, recuperado <http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/17961695.pdf>
- Chávez, D. M. (2017). Relación del programa juntos con la satisfacción de las usuarias del hospital rural de Picota, 2016. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/pe/>
- Chavez, (2019). Gestión de la información y su impacto en la eficiencia del programa social con el departamento de Áncash – 2017, recuperado <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3410>
- Cubillos, M. (2008). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de la Salle*, 80-99.
- Comeca, J. (2015). *Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Oficina Regional de Osinergmin La Libertad, 2015*. Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3216/comecacasillo\\_jhajaira.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3216/comecacasillo_jhajaira.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De la Cruz (2016), Evaluación del Programa Social De Lactancia Materna Ofrecido a Madres Adolescentes (OSMAN) Bajo el Enfoque de Stufflebeam, recuperado

- <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2tx5EmKEBwIJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6430681.pdf+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- De Vellis, G. (2006). La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación. México: Trillas.
- D.U. N° 059-2010. Medidas extraordinarias para crear el Programa Piloto de Asistencia Solidaria: Gratitud. Primera edición.
- Dongo, A. (2009). significado de los factores sociales y culturales en el desarrollo cognitivo. *Revista IIPSI*, 228(12). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3268452>.
- Flores, L. & Camarena, M. (2013). La evaluación de programas públicos en el marco de la realidad social. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, (3)19. Recuperado a partir de: <http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/58>  
*Gerencia Social en América Latina. BID, Washington DC 2002.*
- González, F. (2009). Congreso de la República del Perú. Recuperado el 2018, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/\\$FILE/get\\_file.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/$FILE/get_file.pdf)
- Gosso, F. (2008), Hiper Satisfacción del Cliente, Mexico D.F, editorial panorama s.a.
- Gutiérrez (2017), Factores determinantes de la efectividad del Programa “Juntos” en el distrito de Huamatambo - Huancavelica periodo 2017, recuperado <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27218>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Kotler, P & Armstrong G (2003), Fundamentos de Marketing, México. D.F, editorial Pearson educación
- Licha, Isabel (2002), Gerencia Social en América Latina, (Management in Latin America) principios de gestión planteados por el BID para programas sociales.
- Llorens, F., & Fuentes, M. M. (2006). Gestión de la calidad empresarial: fundamentos e implantación. PIRAMIDE.
- Lozano, L. (2007). El talento humano una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración de negocios*(60), 147-164. Recuperado el 12 de Junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20606008.pdf>
- Pérez (2012), Propuesta De Implementación de la Política Publica de Localidades Aisladas en el Marco del Decreto 608, recuperado [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2012/cf-perez\\_mc/html/index-frames.html](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2012/cf-perez_mc/html/index-frames.html)

- Ministerio de Economía y Finanzas (2002). Manual para la evaluación ex-post de proyectos de riego grandes y medianos. Dirección General de Programación Multianual del Sector Público. Lima.
- Miranda M, Porras IT. & Moreno IL. (2003). The social impacts of payments for environmental services in Costa Rica: A quantitative field survey and analysis of the Virilla watershed . International Institute for Environment and Development, London.
- Mock, NB. (1993). The utility of case-control methods for health policy and planning analysis .Evaluation and Program Planning, Vol. 16, pp. 199-205, 1993
- Nirenberg y Ruiz, "Programación y Evaluación de Programas Sociales, recuperado, <https://pppunla.files.wordpress.com/2015/05/libro-de-nirenberg-brawerman-ruiz.pdf>
- Perez, F. (2017). Sistema de gestión de calidad y los procedimientos de RR.HH. de Conalvias Construcciones SAS sucursal Perú. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Pérez y Bustamante (2004), La evaluación como actividad orientada a la transformación de los procesos formativos, recuperado [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412004000400005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412004000400005)
- O'Hearn, T. C. y Gatz, M. (1999). Evaluating a Psychosocial Competence Program for Urban Adolescent. The Journal of Primary Prevention, 20, 119-144.
- Orestes (2011), Políticas sociales en Brasil: el Programa Bolsa Familiar, recuperado [https://www.researchgate.net/publication/324452130\\_POLITICAS\\_SOCIALES\\_EN\\_BRASIL\\_EL\\_PROGRAMA\\_BOLSA\\_FAMILIA](https://www.researchgate.net/publication/324452130_POLITICAS_SOCIALES_EN_BRASIL_EL_PROGRAMA_BOLSA_FAMILIA)
- Ríos, A. (2009). Gestión de calidad y mejora continua en la administración pública. Actualidad Gubernamental, N° 11 - Setiembre, 1-6.
- Rosales, K (2017), Evaluación del impacto del programa social "Pensión 65, recuperado [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12032/rosales\\_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12032/rosales_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salinas (2012), Metodología para implementar sistemas de gestión de la innovación en el sector público chileno, recuperado URI: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/111361>
- Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. ESIC Editorial.
- Saenz, C. & Moreno, R (2007). Social Competence in Adolescents. Effectiveness of an Educational Intervention Program on Students' Social Attitudes. *Picologia Educativa*, 52(16), 114-125. Recuperado de: <https://doaj.org/article/add833e452334c13bfc4c32678fc15b7>.
- Sánchez, A. M., Rivas, M. T. y Trianes, M.a V. (2006). Eficacia de un programa de intervención para la mejora del clima escolar: algunos resultados. Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa, 4, 353-370.



- Shack, N. (2000). La estrategia de lucha contra la pobreza. En: La Reforma incompleta. Instituto Peruano de Economía y Control de Investigación de la Universidad del Pacífico. Lima, Perú.
- Shaohua, CH. & RAVALLION, M. (2003). Hidden Impact? Ex-Post Evaluation of an Anti-Poverty Program. World Bank Policy Research Working Paper N° 3049. Development Research Group, World Bank, Washington D.C.
- Siuse, (2017) Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017, ¿recuperado  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12693/Siuse\\_AEO.pdf?](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12693/Siuse_AEO.pdf?)
- Tonato, B. (2017). La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014 2016. Tesis maestría, Quito. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de <http://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/24000/4385/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tubilla (2014), El estado mexicano y su combate a la vulnerabilidad social del tipo familiar un análisis de eficiencia del sistema nacional para el desarrollo integral de la familia, recuperado <https://eprints.ucm.es/30980/1/T36187.pdf>
- Ugarte, J. (2015). Nueva estrategia para la gestión de calidad: implementación de cartas de servicios en una entidad pública peruana. Ingeniería Industrial (33), 51-68. Recuperado el 02 de Mayo de 2018, de [http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria\\_industrial/article/view/533/496](http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/view/533/496)
- Ugaz, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vásquez, (2016) Eficacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016, recuperado, [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30498/vasquez\\_ak.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30498/vasquez_ak.pdf)
- Vela, R. (2003). Hacia un Nuevo enfoque de la evaluación de impacto de proyectos de desarrollo rural. Cuadernos de Desarrollo Rural, 50: 125-142.
- Ventosa, V. (1992) Evaluación de la animación sociocultural. Guía de orientación para animadores. Madrid, Popular.
- Vera y Trujillo (2018), El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud, recuperado <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>.

Verstraete, L. (1993). Propuesta metodológica para la evaluación ex post y el informe de término de los proyectos de inversión. Documento de la Dirección de Proyectos y Programación de Inversiones del ILPES.

Weiss, Carol (2008), "Evaluation: Methods for Studying Programs and Policies, Prentice Hall, New Jersey

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### Matriz de operacionalización de variable Evaluación

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Numero de Ítems	Escala de medición Niveles y Rango
<b>EVALUACIÓN</b>	La Evaluación se considera el proceso de recopilación y análisis de datos para poder tomar decisiones sobre un proyecto o programa. (UNFPA, 2019)	La variable evaluación es cualitativo y opera en cuatro dimensiones; entre los cuales se distribuyen los 26 ítems.	Eficiencia	Cobertura bajo su jurisdicción	1,2	Ordinal  Óptima (96 – 130) Media (61 – 95) No óptima (26 -60)
				Registro de beneficiarios	2,3	
				Control de los beneficiarios	5,6	
			Eficacia	Ambientes adecuados	7,8	
				Calidad de atención	9,10	
				Tramites adecuados	11,12	
				Puntualidad en entrega de beneficio	13,14	
				Igual en el trato	15,16	
				Igualdad en acceso al beneficio	17	
			Equidad	Igualdad en beneficio	18,19	
				Igualdad en la selección de beneficiarios	20	
				Beneficio político	21	
			Sostenibilidad	Beneficio social	22,23,24	
Beneficio económico	25,26					

Nota: Rosales (2016)

## ANEXO 2

### Matriz de operacionalización de variable Efectividad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Numero de Ítems	Escala de medición	
<b>EFFECTIVIDAD</b>	La efectividad expresa una relación recíproca y dinámica de los conceptos de eficiencia y efectividad en la implementación de un programa o proyecto (Olavarria, 2007)	La variable efectividad es cualitativo y opera en tres dimensiones; entre los cuales se distribuyen los 21 ítems.	Factores sociales	Sentimiento de discriminación	1,2	Ordinal  Alto (78 – 105) Media (50 – 77) Baja (21 -49)	
				Priorización de tradiciones	3		
				Interrelaciones	4,5		
				Perspectivas de planes de vida	6,7		
				Comportamientos y hábitos	8,9,10		
			Factores culturales	Religión	11		
				Manejo de idiomas (Peba Yava/autóctono)	12,13,14		
				Organización	15		
				Factores administrativos	Condiciones logísticas		16,17
					Perfiles del personal		18,19
	Competencias directivas	20,21					

**Nota: Gutierrez (2017)**

### ANEXO 3

#### Matriz de operacionalización de variable Prestación de Servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Numero de Ítems	Escala de medición
PRESTACIÓN DE SERVICIO	La se definen como una suma de beneficios que el cliente probablemente recibirá en un momento óptimo, Horovitz, (1994)	La variable prestación de servicio es cualitativo y opera en tres dimensiones; entre los cuales se distribuyen los 20 ítems.	Oportunidad de Servicio	Confianza	1,2	Ordinal  Adecuada (74 - 100) Regular (47 - 73) Inadecuada (20 - 46)
				Capacidad de escucha	3,4	
				Calidez	5,6	
			Calidad del Servicio	Claridad de la información	7	
				Lenguaje sencillo	8,9	
				Trato humano	10,11	
			Satisfacción de servicio	Ayuda	12,13	
				Protección	14,15,16	
				Atención oportuna	17,18,18,20	

Nota: Siuse (2017)

## ANEXO 4

### Cálculo de la muestra

Entendiendo la muestra como un subconjunto de elementos de la población (Tamayo, 1997), se calculó para la presente investigación, el tamaño de la muestra:

Cálculo de la muestra:

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

Dónde:

N	:	Población
n	:	Tamaño de la muestra
Z	:	Nivel de confianza de 95% siendo Z=1.96
P	:	Probabilidad de éxito 50% siendo p=0.5
(1-p)	:	Probabilidad de fracaso 50% siendo q=0.5
e	:	Margen de error 5% siendo e=0.05

Reemplazando valores:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(1-0.5)154}{(154-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(1-0.5)}$$

n = 110,1 = 110 pobladores

<b>Población de estudio</b>		
<b>Pobladores, distrito las Amazonas que viven en casas comunales</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
Hombres	90	58.44%
Mujeres	64	41.56%
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: INIE censo 2017, elaboración propia

## ANEXO 5

### Validez de la Variable 1

<b>Especialista</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Validación</b>
Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco	Evaluación	Aplicable
Dr. Eduardo López Quispe	Evaluación	Aplicable
Dr. Jimmy Orihuela Salazar	Evaluación	Aplicable
Dr. Fernando Emilio Escudero Vilchez	Evaluación	Aplicable
Dra. Silvia Liliana Salazar LLerena	Evaluación	Aplicable



## ANEXO 6

### Validez de la Variable 2

<b>Especialista</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Validación</b>
Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco	Efectividad	Aplicable
Dr. Eduardo López Quispe	Efectividad	Aplicable
Dr. Jimmy Orihuela Salazar	Efectividad	Aplicable
Dr. Fernando Emilio Escudero Vilchez	Efectividad	Aplicable
Dra. Silvia Liliana Salazar LLerena	Efectividad	Aplicable

## ANEXO 7

### Validez de La Variable 3

<b>Especialista</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Validación</b>
Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco	Prestación de Servicio	Aplicable
Dr. Eduardo López Quispe	Prestación de Servicio	Aplicable
Dr. Jimmy Orihuela Salazar	Prestación de Servicio	Aplicable
Dr. Fernando Emilio Escudero Vilchez	Prestación de Servicio	Aplicable
Dra. Silvia Liliana Salazar LLerena	Prestación de Servicio	Aplicable

## ANEXO 8

### Confiabilidad de la Variable Evaluación

Resultado del análisis de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Evaluación

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
<b>,817</b>	<b>26</b>

Nivel de Confiabilidad Bueno

#### Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel de la evaluación, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 30 pobladores, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.817$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es significativamente confiable de **bueno**, según la escala de alfa de Cronbach.

## ANEXO 9

### Confiabilidad de la Variable Efectividad

Resultado del análisis de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Efectividad

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
<b>,883</b>	<b>21</b>

Nivel de Confiabilidad Bueno

#### Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel de la efectividad, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 30 pobladores, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.883$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es significativamente confiable de **bueno**, según la escala de alfa de Cronbach.

## ANEXO 10

### Confiabilidad de la Variable Prestación De Servicio

Resultado del análisis de confiabilidad del instrumento para medir la variable: **Prestación de Servicio**

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
<b>,934</b>	<b>20</b>

Nivel de Confiabilidad Excelente

#### Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel del prestación de servicio, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 30 pobladores, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.934$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es significativamente confiable de **muy buen**, según la escala de Vellis.

## ANEXO 11

### Instrumento de la Variable 1

#### CUESTIONARIO 01 EVALUACIÓN

En el presente cuestionario usted encontrará preguntas relacionadas a Evaluación de la PIAS

**Datos Generales:**

Fecha: \_\_\_\_\_

Marcar con una (X), la alternativa que considere conveniente. Tenga en cuenta las siguientes valoraciones:

**Instrucciones:** De acuerdo a su opinión marque con una "X" solo el número que mejor describa su conocimiento sobre el programa social mencionado. El significado de cada número es el siguiente.

**5 = Siempre = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Muy pocas veces 1 = Nunca**

Nº	ÍTEMS	Valoración				
		5	4	3	2	1
<b>D1: Eficiencia</b>						
1.	Las PIAS llega a todos los centros poblados que conforman el Amazonas.					
2.	El mecanismo de comunicación que realizan las personas al PIAS son sencillos y fáciles de acceder.					
3.	Existe un cronograma para que las personas que deseen ser atendidos en las PIAS.					
4.	Existen índices de registros de afiliados por años.					
5.	Se realizan censos anuales de los incrementos o descensos de las atenciones al PIAS.					
6.	Se realiza seguimiento a las personas que acceden al PIAS, como visitas a hogares, seguimiento a pacientes enfermos.					
7.	Es adecuado la atención de las PIAS					
8.	El lugar donde se ubica la PIAS en un lugar estratégico para la atención; además de ser de fácil acceso.					
<b>D2: Eficacia</b>						
9.	Cuando acude a las PIAS es tratado de una manera adecuada.					
10.	En las oficinas del PIAS, se cuentan con las condiciones necesarios para brindar un servicio de calidad.					

11.	Los trámites que realiza cuando acude a las oficinas que están en las PIAS son rápidos y ágiles.					
12.	Los documentos que se requiere para ser atendidos en la PIAS son los mínimos y todos los pobladores cuentan con ello.					
13.	El beneficio que reciben las personas atendidas por las PIAS, se realiza en las fechas programadas sin recibir ningún retraso.					
14.	La PIAS publica la lista de las fechas que van a venir de manera oportuna					
<b>D3: Equidad</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
15.	Cuando acude a las oficinas dentro de las PIAS, es tratado con igualdad frente a las demás personas que se encuentran ahí.					
16.	El principal objetivo que tiene la PIAS es apoyar a la población del Amazonas.					
17.	Todos los pobladores pueden acceder a las Oficinas de los programas que están en las PIAS, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos por ley.					
18.	Cuando se realiza modificaciones en las fechas de llegada de la PIAS, no existe preferencia para otorgar atención a ciertos afiliados.					
19.	La administración de la PIAS, realiza una selección de las personas que se beneficiaran de una manera adecuada y siguiendo los lineamientos estipulados en la ley que la fiscaliza.					
20.	Cualquier poblador del distrito de Amazonas tiene el derecho de solicitar la afiliación a los programas sociales.					
<b>D4: Sostenibilidad</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
21.	Con la implementación de la PIAS, piensa que el gobierno se preocupa por la población del país.					
22.	Piensa que con la implementación del programa PIAS el gobierno aporta con el desarrollo del país.					
23.	Considera que con el servicio que brinda el programa PIAS, se está luchando por erradicar los índices de pobreza en el país.					
24.	Considera adecuado que el programa PIAS realice un aporte a las personas con índice de pobreza y extrema pobreza de Amazonas.					
25.	Es necesario que el estado realice bonificaciones económicas a las personas con índice de pobreza.					
26.	Considera que los que brindan la PIAS es una ayuda para mejorar su calidad de vida.					

## Instrumento Variable 1: Evaluación

### Ficha técnica

Nombre del instrumento	Cuestionario: Evaluación (adaptado)
Autor	Rosales Rodríguez, Karin Iriana
Año	2016
Procedencia	Lima-Perú
Adaptación (si fuera el caso)	Diomar Hugo Rojas Trujillo
Universo de estudio	Población del distrito de las Amazonas
Objetivo	Determinar la incidencia que existe entre la evaluación y la efectividad de las PIAS, en la calidad del servicio en las Amazónica, 2020.
Población	154
Muestra	110
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Forma de aplicación	Directa
Escala de medición	Tipo Likert nunca (1), Muy pocas veces (2), Algunas veces (3), casi siempre (4) siempre (5).
Niveles y rangos	Eficiente Regular Deficiente
Tiempo utilizado.	20 minutos



## ANEXO 12

### Instrumento de la Variable 2

#### CUESTIONARIO 02 EFECTIVIDAD

En el presente cuestionario usted encontrará preguntas relacionadas a efectividad de las PIAS

**Datos Generales:**

Fecha: \_\_\_\_\_

Marcar con una (X), la alternativa que considere conveniente. Tenga en cuenta las siguientes valoraciones:

**Instrucciones:** De acuerdo a su opinión marque con una "X" solo el número que mejor describa su conocimiento sobre el programa social mencionado. El significado de cada número es el siguiente.

**5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Muy pocas veces 1 = Nunca**

Nº	ÍTEMS	Valoración				
		5	4	3	2	1
<b>D1: Factores sociales</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.	Alguna vez se ha sentido discriminado por otras personas					
2.	Considera que la discriminación es por su condición de pobreza					
3.	Considera que antes que nada se debe priorizar las actividades de la comunidad					
4.	Considera que las relaciones entre personas fortalecen asu familia					
5.	Las relaciones con las personas le facilitaron tener los beneficios					
6.	Considera que las PIAS le apertura nuevas oportunidades de vida a su familia.					
7.	Considera que la PIAS es un programa social que le apoya mucho					
<b>D2: Factores Culturales</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
8.	Considera que los hábitos de su comunidad son favorables para el desarrollo de su familia					
9.	Considera que su condición de nativo resta oportunidades para su familia					
10.	Considera que el manejo del castellano es fundamental para el logro del desarrollo de su familia.					
11.	Considera que el nexo con sus líderes religiosos le brinda oportunidades para su familia					

12.	Considera que el desarrollo de su familia lo logrará solamente con la educación de sus hijos.					
13.	Considera que la tecnología es fundamental para informarse respecto al beneficio de los programas sociales.					
14.	Considera necesario apoyar a algún candidato político para recibir el apoyo de los programas sociales del estado					
<b>D3: Factores Administrativos</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
15.	Ud. considera que la organización de la PIAS en su distrito es buena					
16.	Ud. considera que las PIAS en su distrito realmente apoya a quienes lo necesitan					
17.	Ud. considera que las PIAS dispone de todo lo necesario para prestar servicio a la comunidad.					
18.	Ud. considera que las PIAS tiene el personal idóneo para prestar servicio a la comunidad.					
19.	Ud. considera que las PIAS tiene personal competente.					
20.	Ud. considera que las PIAS tiene buen personal directivo.					
21.	El personal directivo de las PIAS que se apersona a su distrito le orienta muy bien					

## Instrumento Variable 2: Efectividad

### Ficha técnica

Nombre del instrumento	Cuestionario: Efectividad (adaptado)
Autor	Angélica Gutiérrez Paucar
Año	2019
Procedencia	Huancavelica Perú
Adaptación (si fuera el caso)	Diomar Hugo Rojas Trujillo
Universo de estudio	Población del distrito de las Amazonas
Objetivo	Determinar la incidencia que existe entre la evaluación y la efectividad de las PIAS, en la oportunidad del servicio en las Amazónica, 2020.
Población	154
Muestra	110
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Forma de aplicación	Directa
Escala de medición	Tipo Likert nunca (1), Muy pocas veces (2), Algunas veces (3), casi siempre (4) siempre (5).
Niveles y rangos	Eficiente Regular Deficiente
Tiempo utilizado.	20 minutos

## ANEXO 13

### Instrumento de la Variable 3

#### CUESTIONARIO 03 PRESTACIÓN DE SERVICIO

En el presente cuestionario usted encontrará preguntas relacionadas a la prestación de servicio de las PIAS

**Datos Generales:**

Fecha: \_\_\_\_\_

Marcar con una (X), la alternativa que considere conveniente. Tenga en cuenta las siguientes valoraciones:

**Instrucciones:** De acuerdo a su opinión marque con una "X" solo el número que mejor describa su conocimiento sobre el programa social mencionado. El significado de cada número es el siguiente.

**5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Muy pocas veces 1 = Nunca**

Nº	ÍTEMS	Valoración				
		5	4	3	2	1
<b>D1: Oportunidad de Servicio</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.	El personal del programa social brinda el servicio oportunamente a sus usuarios.					
2.	El personal encargado del programa garantiza con confianza el servicio.					
3.	La organización del programa social habilita los requerimientos para los usuarios.					
4.	Se siente escuchada/o y comprendida/o por los encargados del programa social cuando les explica los problemas de los usuarios.					
5.	El personal del programa social lo trata con respeto, calidez humana y preocupación.					
6.	El personal encargado del programa entiende sus necesidades.					
<b>D2: Calidad del Servicio</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
7.	El programa representa un gran beneficio económico para Usted.					
8.	La información proporcionada por el personal del programa social es clara y comprensible.					
9.	El personal del programa social le dio un espacio para preguntar dando la respuesta en lenguaje que usted					

	entienda.					
10.	El personal del programa social se toma el tiempo suficiente para preguntar y aclarar sus dudas.					
11.	El usuario y/o familiar tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida por el personal encargado.					
<b>D3: Satisfacción de servicio</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
12.	Siente que puede contar con el apoyo y cuidado de la familia.					
13.	El personal encargado brinda capacitación, charlas para una mejor formación a los usuarios.					
14.	En caso que se requiere realizar un procedimiento, el personal del programa social solicita su consentimiento					
15.	Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal del programa social.					
16.	Usted ha contado con apoyo cuando los niños son pesados y tallados por médicos.					
17.	Los programas llegan a los más necesitados y son canalizados en el menor tiempo posible.					
18.	El personal responsable del programa social reconoce oportunamente con rapidez sus necesidades que presenta los usuarios.					
19.	El programa brinda atención en forma oportuna cumpliendo los plazos establecidos.					
20.	El programa brinda al momento de inscribir al usuario por el personal administrativo					

### Instrumento Variable 3: Prestación de Servicio

#### Ficha técnica

Nombre del instrumento	Cuestionario: Prestación de Servicio (adaptado)
Autor	Siuse Alva Eduardo Orlando
Año	2017
Procedencia	Lima-Perú
Adaptación (si fuera el caso)	Diomar Hugo Rojas Trujillo
Universo de estudio	Población de las Amazonas
Objetivo	Determinar la incidencia que existe entre la evaluación y la efectividad de las PIAS, en la satisfacción del servicio en las Amazónica, 2019
Población	154
Muestra	110
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Forma de aplicación	Directa
Escala de medición	Tipo Likert nunca (1), Muy pocas veces (2), Algunas veces (3), casi siempre (4) siempre (5).
	Eficiente Regular Deficiente
Niveles y rangos	
Tiempo utilizado.	20 minutos

## ANEXO 14

### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento de la Variable Evaluación

Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EVALUACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>								
1	Las PIAS llega a todos los centros poblados que conforman el Amazonas.	X		X		X		
2	El mecanismo de comunicación que realizan las personas al PIAS son sencillos y fáciles de acceder.	X		X		X		
3	Existe un cronograma para que las personas que deseen ser atendidos en las PIAS.	X		X		X		
4	Existen índices de registros de afiliados por años.	X		X		X		
5	Se realizan censos anuales de los incrementos o descensos de las atenciones al PIAS.	X		X		X		
6	Se realiza seguimiento a las personas que acceden al PIAS, como visitas a hogares, seguimiento a pacientes enfermos.	X		X		X		
7	Es adecuado la atención de las PIAS	X		X		X		
8	El lugar donde se ubica la PIAS en un lugar estratégico para la atención; además de ser de fácil acceso.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Eficacia</b>								
9	Cuando acude a las PIAS es tratado de una manera adecuada.	X		X		X		
10	En las oficinas del PIAS, se cuentan con las condiciones necesarios para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
11	Los trámites que realiza cuando acude a las oficinas que están en las PIAS son rápidos y ágiles.	X		X		X		
12	Los documentos que se requiere para ser atendidos en la PIAS son los mínimos y todos los pobladores cuentan con ello.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Equidad</b>								
13	El beneficio que reciben las personas atendidas por las PIAS, se realiza en las fechas programadas sin recibir ningún retraso.	X		X		X		
14	La PIAS publica la lista de las fechas que van a venir de manera oportuna	X		X		X		
15	Cuando acude a las oficinas dentro de las PIAS, es tratado con igualdad frente a las demás personas que se encuentran ahí.	X		X		X		
16	El principal objetivo que tiene la PIAS es apoyar a la población del Amazonas.	X		X		X		
17	Todos los pobladores pueden acceder a las Oficinas de los programas que están en las PIAS, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos por ley.	X		X		X		
18	Cuando se realiza modificaciones en las fechas de llegada de la PIAS, no existe preferencia para otorgar atención a ciertos afiliados.	X		X		X		
19	La administración de la PIAS, realiza una selección de las personas que se beneficiaran de una manera adecuada y siguiendo los lineamientos estipulados en la ley que la fiscaliza.	X		X		X		
20	Cualquier poblador del distrito de Amazonas tiene el derecho de solicitar la afiliación a los programas sociales.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Previsión compatible con los fines educativos</b>								
21	Con la implementación de la PIAS, piensa que el gobierno se preocupa por la población del país.	X		X		X		
22	Piensa que con la implementación del programa PIAS el gobierno aporta con el desarrollo del país.	X		X		X		
23	Considera que con el servicio que brinda el programa PIAS, se está luchando por erradicar los índices de pobreza en el país.	X		X		X		
24	Considera adecuado que el programa PIAS realice un aporte a las personas con índice de pobreza y extrema pobreza de Amazonas.	X		X		X		
<b>DIMENSIONES / ítems</b>								
25	Es necesario que el estado realice bonificaciones económicas a las personas con índice de pobreza.	X		X		X		
26	Considera que los que brindan la PIAS es una ayuda para mejorar su calidad de vida.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina    DNI: 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 30 de mayo del 2020.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante:  
 Especialista

Dr. Jimmy Orihuela Salazar

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EVALUACION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>								
1	Las PIAS llega a todos los centros poblados que conforman el Amazonas.	X		X		X		
2	El mecanismo de comunicación que realizan las personas al PIAS son sencillos y fáciles de acceder.	X		X		X		
3	Existe un cronograma para que las personas que deseen ser atendidos en las PIAS.	X		X		X		
4	Existen índices de registros de afiliados por años.	X		X		X		
5	Se realizan censos anuales de los incrementos o descensos de las atenciones al PIAS.	X		X		X		
6	Se realiza seguimiento a las personas que acceden al PIAS, como visitas a hogares, seguimiento a pacientes enfermos.	X		X		X		
7	Es adecuado la atención de las PIAS	X		X		X		
8	El lugar donde se ubica la PIAS en un lugar estratégico para la atención; además de ser de fácil acceso.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Eficacia</b>								
9	Cuando acude a las PIAS es tratado de una manera adecuada.	X		X		X		
10	En las oficinas del PIAS, se cuentan con las condiciones necesarios para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
11	Los trámites que realiza cuando acude a las oficinas que están en las PIAS son rápidos y ágiles.	X		X		X		
12	Los documentos que se requiere para ser atendidos en la PIAS son los mínimos y todos los pobladores cuentan con ello.	X		X		X		
13	El beneficio que reciben las personas atendidas por las PIAS, se realiza en las fechas programadas sin recibir ningún retraso.	X		X		X		
14	La PIAS publica la lista de las fechas que van a venir de manera oportuna	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Equidad</b>								
15	Cuando acude a las oficinas dentro de las PIAS, es tratado con igualdad frente a las demás personas que se encuentran ahí.	X		X		X		
16	El principal objetivo que tiene la PIAS es apoyar a la población del Amazonas.	X		X		X		
17	Todos los pobladores pueden acceder a las Oficinas de los programas que están en las PIAS, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos por ley.	X		X		X		
18	Cuando se realiza modificaciones en las fechas de llegada de la PIAS, no existe preferencia para otorgar atención a ciertos afiliados.	X		X		X		
19	La administración de la PIAS, realiza una selección de las personas que se beneficiaran de una manera adecuada y siguiendo los lineamientos estipulados en la ley que la fiscaliza.	X		X		X		
20	Cualquier poblador del distrito de Amazonas tiene el derecho de solicitar la afiliación a los programas sociales.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Previsión compatible con los fines educativos</b>								
21	Con la implementación de la PIAS, piensa que el gobierno se preocupa por la población del país.	X		X		X		
22	Piensa que con la implementación del programa PIAS el gobierno aporta con el desarrollo del país.	X		X		X		
23	Considera que con el servicio que brinda el programa PIAS, se está luchando por erradicar los índices de pobreza en el país.	X		X		X		
24	Considera adecuado que el programa PIAS realice un aporte a las personas con índice de pobreza y extrema pobreza de Amazonas.	X		X		X		
25	Es necesario que el estado realice bonificaciones económicas a las personas con índice de pobreza.	X		X		X		
26	Considera que los que brindan la PIAS es una ayuda para mejorar su calidad de vida.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SI HAY

SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: .....ORIHUELA SALAZAR JIMMY.....  
 DNI:.....25580673.....

Grado y Especialidad del validador:.....PSICOLOGO CLINICO /  
 ORGANIZACIONAL.....

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 30 de mayo del 2020

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Orhuela*



# Dr. Eduardo López Quispe

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EVALUACION

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>								
1	Las PIAS llega a todos los centros poblados que conforman el Amazonas.	X		X		X		
2	El mecanismo de comunicación que realizan las personas al PIAS son sencillos y fáciles de acceder.	X		X		X		
3	Existe un cronograma para que las personas que deseen ser atendidos en las PIAS.	X		X		X		
4	Existen índices de registros de afiliados por años.	X		X		X		
5	Se realizan censos anuales de los incrementos o descensos de las atenciones al PIAS.	X		X		X		
6	Se realiza seguimiento a las personas que acceden al PIAS, como visitas a hogares, seguimiento a pacientes enfermos.	X		X		X		
7	Es adecuado la atención de las PIAS	X		X		X		
8	El lugar donde se ubica la PIAS en un lugar estratégico para la atención; además de ser de fácil acceso.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Eficacia</b>								
9	Cuando acude a las PIAS es tratado de una manera adecuada.	X		X		X		
10	En las oficinas del PIAS, se cuentan con las condiciones necesarios para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
11	Los trámites que realiza cuando acude a las oficinas que están en las PIAS son rápidos y ágiles.	X		X		X		
12	Los documentos que se requiere para ser atendidos en la PIAS son los mínimos y todos los pobladores cuentan con ello.	X		X		X		
13	El beneficio que reciben las personas atendidas por las PIAS, se realiza en las fechas programadas sin recibir ningún retraso.	X		X		X		
14	La PIAS publica la lista de las fechas que van a venir de manera oportuna	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 3: Equidad</b>								
15	Cuando acude a las oficinas dentro de las PIAS, es tratado con igualdad frente a las demás personas que se encuentran ahí.	X		X		X		
16	El principal objetivo que tiene la PIAS es apoyar a la población del Amazonas.	X		X		X		
17	Todos los pobladores pueden acceder a las Oficinas de los programas que están en las PIAS, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos por ley.	X		X		X		
18	Cuando se realiza modificaciones en las fechas de llegada de la PIAS, no existe preferencia para otorgar atención a ciertos afiliados.	X		X		X		
19	La administración de la PIAS, realiza una selección de las personas que se beneficiaran de una manera adecuada y siguiendo los lineamientos estipulados en la ley que la fiscaliza.	X		X		X		
20	Cualquier poblador del distrito de Amazonas tiene el derecho de solicitar la afiliación a los programas sociales.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Previsión compatible con los fines educativos</b>								
21	Con la implementación de la PIAS, piensa que el gobierno se preocupa por la población del país.	X		X		X		
22	Piensa que con la implementación del programa PIAS el gobierno aporta con el desarrollo del país.	X		X		X		
23	Considera que con el servicio que brinda el programa PIAS, se está luchando por erradicar los índices de pobreza en el país.	X		X		X		
24	Considera adecuado que el programa PIAS realice un aporte a las personas con índice de pobreza y extrema pobreza de Amazonas.	X		X		X		
25	Es necesario que el estado realice bonificaciones económicas a las personas con índice de pobreza.	X		X		X		
26	Considera que los que brindan la PIAS es una ayuda para mejorar su calidad de vida.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: LOPEZ QUISPE Eduardo    DNI: 10285584

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 30 de mayo del 2020



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EVALUACION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>								
1	Las PIAS llega a todos los centros poblados que conforman el Amazonas.	X		X		X		
2	El mecanismo de comunicación que realizan las personas al PIAS es sencillo y fácil de acceder.	X		X		X		
3	Existe un cronograma para las personas que deseen ser atendidos en las PIAS.	X		X		X		
4	Existen índices de registros de afiliados por años.	X		X		X		
5	Se realizan censos anuales de los incrementos o descensos de las atenciones al PIAS.	X		X		X		
6	Se realiza seguimiento a las personas que acceden al PIAS, como visitas a hogares, seguimiento a pacientes enfermos.	X		X		X		
7	Es adecuado la atención de las PIAS	X		X		X		
8	El lugar donde se ubica la PIAS es un lugar estratégico para la atención; además de ser de fácil acceso.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Eficacia</b>								
9	Cuando acude a las PIAS es tratado de una manera adecuada.	X		X		X		
10	En las oficinas del PIAS, se cuentan con las condiciones necesarios para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
11	Los trámites que realiza cuando acude a las oficinas que están en las PIAS son rápidos y ágiles.	X		X		X		
12	Los documentos que se requiere para ser atendidos en la PIAS son los mínimos y todos los pobladores cuentan con ello.	X		X		X		
13	El beneficio que reciben las personas atendidas por las PIAS, se realiza en las fechas programadas sin recibir ningún retraso.	X		X		X		
14	La PIAS publica la lista de las fechas que van a venir de manera oportuna	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 3: Equidad</b>								
15	Cuando acude a las oficinas dentro de las PIAS, es tratado con igualdad frente a las demás personas que se encuentran ahí.	X		X		X		
16	El principal objetivo que tiene la PIAS es apoyar a la población del Amazonas.	X		X		X		
17	Todos los pobladores pueden acceder a las Oficinas de los programas que están en las PIAS, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos por ley.	X		X		X		
18	Cuando se realiza modificaciones en las fechas de llegada de la PIAS, no existe preferencia para otorgar atención a ciertos afiliados.	X		X		X		
19	La administración de la PIAS, realiza una selección de las personas que se beneficiaran de una manera adecuada y siguiendo los lineamientos estipulados en la ley que la fiscaliza.	X		X		X		
20	Cualquier poblador del distrito de Amazonas tiene el derecho de solicitar la afiliación a los programas sociales.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Previsión compatible con los fines educativos</b>								
21	Con la implementación de la PIAS, piensa que el gobierno se preocupa por la población del país.	X		X		X		
22	Piensa que con la implementación del programa PIAS el gobierno aporta con el desarrollo del país.	X		X		X		
23	Considera que con el servicio que brinda el programa PIAS, se está luchando por erradicar los índices de pobreza en el país.	X		X		X		
24	Considera adecuado que el programa PIAS realice un aporte a las personas con índice de pobreza y extrema pobreza de Amazonas.	X		X		X		
25	Es necesario que el estado realice bonificaciones económicas a las personas con índice de pobreza.	X		X		X		
26	Considera que los que brindan la PIAS es una ayuda para mejorar su calidad de vida.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Salazar Llerena Silvia Liliana DNI: 10139161

Grado y Especialidad del validador: Dr. Ciencias de la Educación, Mg. Investigación y Docencia Universitaria, Ing. de Sistemas y Cómputo.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 30 de junio del 2020

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



# Dr. Escudero Vilchez Fernando Emilio

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EVALUACION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>								
1	Las PIAS llega a todos los centros poblados que conforman el Amazonas.	X		X		X		
2	El mecanismo de comunicación que realizan las personas al PIAS es sencillo y fácil de acceder.	X		X		X		
3	Existe un cronograma para las personas que deseen ser atendidos en las PIAS.	X		X		X		
4	Existen índices de registros de afiliados por años.	X		X		X		
5	Se realizan censos anuales de los incrementos o descensos de las atenciones al PIAS.	X		X		X		
6	Se realiza seguimiento a las personas que acceden al PIAS, como visitas a hogares, seguimiento a pacientes enfermos.	X		X		X		
7	Es adecuado la atención de las PIAS	X		X		X		
8	El lugar donde se ubica la PIAS es un lugar estratégico para la atención; además de ser de fácil acceso.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Eficacia</b>								
9	Cuando acude a las PIAS es tratado de una manera adecuada.	X		X		X		
10	En las oficinas del PIAS, se cuentan con las condiciones necesarios para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
11	Los trámites que realiza cuando acude a las oficinas que están en las PIAS son rápidos y ágiles.	X		X		X		
12	Los documentos que se requiere para ser atendidos en la PIAS son los mínimos y todos los pobladores cuentan con ello.	X		X		X		
13	El beneficio que reciben las personas atendidas por las PIAS, se realiza en las fechas programadas sin recibir ningún retraso.	X		X		X		
14	La PIAS publica la lista de las fechas que van a venir de manera oportuna	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Equidad</b>								
15	Cuando acude a las oficinas dentro de las PIAS, es tratado con igualdad frente a las demás personas que se encuentran ahí.	X		X		X		
16	El principal objetivo que tiene la PIAS es apoyar a la población del Amazonas.	X		X		X		
17	Todos los pobladores pueden acceder a las Oficinas de los programas que están en las PIAS, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos por ley.	X		X		X		
18	Cuando se realiza modificaciones en las fechas de llegada de la PIAS, no existe preferencia para otorgar atención a ciertos afiliados.	X		X		X		
19	La administración de la PIAS, realiza una selección de las personas que se beneficiaran de una manera adecuada y siguiendo los lineamientos estipulados en la ley que la fiscaliza.	X		X		X		
20	Cualquier poblador del distrito de Amazonas tiene el derecho de solicitar la afiliación a los programas sociales.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Previsión compatible con los fines educativos</b>								
21	Con la implementación de la PIAS, piensa que el gobierno se preocupa por la población del país.	X		X		X		
22	Piensa que con la implementación del programa PIAS el gobierno aporta con el desarrollo del país.	X		X		X		
23	Considera que con el servicio que brinda el programa PIAS, se está luchando por erradicar los índices de pobreza en el país.	X		X		X		
24	Considera adecuado que el programa PIAS realice un aporte a las personas con índice de pobreza y extrema pobreza de Amazonas.	X		X		X		
25	Es necesario que el estado realice bonificaciones económicas a las personas con índice de pobreza.	X		X		X		
26	Considera que los que brindan la PIAS es una ayuda para mejorar su calidad de vida.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Escudero Vilchez Fernando Emilio DNI: 03695876

Grado y Especialidad del validador: Dr. Ciencias de la Educación, Mg. Investigación y Docencia Universitaria, Ing. de Sistemas y Cómputo.

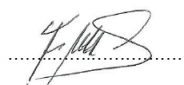
<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 30 de junio del 2020

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## ANEXO 15.

### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento de la Variable Efectividad

Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EFECTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Factores sociales</b>								
1	Alguna vez se ha sentido discriminado por otras personas	X		X		X		
2	Considera que la discriminación es por su condición de pobreza	X		X		X		
3	Considera que antes que nada se debe priorizar las actividades de la comunidad	X		X		X		
4	Considera que las relaciones entre personas fortalecen a su familia	X		X		X		
5	Las relaciones con las personas le facilitaron tener los beneficios	X		X		X		
6	Considera que las PIAS le apertura nuevas oportunidades de vida a su familia.	X		X		X		
7	Considera que la PIAS es un programa social que le apoya mucho	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Factores Culturales</b>								
8	Considera que los hábitos de su comunidad son favorables para el desarrollo de su familia	X		X		X		
9	Considera que su condición de nativo resta oportunidades para su familia	X		X		X		
10	Considera que el manejo del castellano es fundamental para el logro del desarrollo de su familia.	X		X		X		
11	Considera que el nexa con sus líderes religiosos le brinda oportunidades para su familia	X		X		X		
12	Considera que el desarrollo de su familia lo logrará solamente con la educación de sus hijos.	X		X		X		
13	Considera que la tecnología es fundamental para informarse respecto al beneficio de los programas sociales	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Administrativos</b>								
14	Considera necesario apoyar a algún candidato político para recibir el apoyo de los programas sociales del estado	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Administrativos</b>								
15	Ud. considera que la organización de la PIAS en su distrito es buena	X		X		X		
16	Ud. considera que las PIAS en su distrito realmente apoya a quienes lo necesitan	X		X		X		
17	Ud. considera que las PIAS dispone de todo lo necesario para prestar servicio a la comunidad.	X		X		X		
18	Ud. considera que las PIAS tiene el personal idóneo para prestar servicio a la comunidad.	X		X		X		
19	Ud. considera que las PIAS tiene personal competente.	X		X		X		
20	Ud. considera que las PIAS tiene buen personal directivo.	X		X		X		
21	El personal directivo de las PIAS que se apersona a su distrito le orienta muy bien	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina      DNI: 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 30 de mayo del 2020.

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

Dr. Jimmy Orihuela Salazar

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EFECTIVIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Factores sociales</b>								
1	Alguna vez se ha sentido discriminado por otras personas	X		X		X		
2	Considera que la discriminación es por su condición de pobreza	X		X		X		
3	Considera que antes que nada se debe priorizar las actividades de la comunidad	X		X		X		
4	Considera que las relaciones entre personas fortalecen a su familia	X		X		X		
5	Las relaciones con las personas le facilitaron tener los beneficios	X		X		X		
6	Considera que las PIAS le apertura nuevas oportunidades de vida a su familia.	X		X		X		
7	Considera que la PIAS es un programa social que le apoya mucho	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Factores Culturales</b>								
8	Considera que los hábitos de su comunidad son favorables para el desarrollo de su familia	X		X		X		
9	Considera que su condición de nativo resta oportunidades para su familia	X		X		X		
10	Considera que el manejo del castellano es fundamental para el logro del desarrollo de su familia.	X		X		X		
11	Considera que el nexo con sus líderes religiosos le brinda oportunidades para su familia	X		X		X		
12	Considera que el desarrollo de su familia lo logrará solamente con la educación de sus hijos.	X		X		X		
13	Considera que la tecnología es fundamental para informarse respecto al beneficio de los programas sociales	X		X		X		
14	Considera necesario apoyar a algún candidato político para recibir el apoyo de los programas sociales del estado	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Administrativos</b>								
15	Ud. considera que la organización de la PIAS en su distrito es buena	X		X		X		
16	Ud. considera que las PIAS en su distrito realmente apoya a quienes lo necesitan	X		X		X		
17	Ud. considera que las PIAS dispone de todo lo necesario para prestar servicio a la comunidad.	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
18	Ud. considera que las PIAS tiene el personal idóneo para prestar servicio a la comunidad.	X	X	X	
19	Ud. considera que las PIAS tiene personal competente.	X	X	X	
20	Ud. considera que las PIAS tiene buen personal directivo.	X	X	X	
21	El personal directivo de las PIAS que se apersona a su distrito le orienta muy bien	X	X	X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** ... ORIHUELA SALAZAR JIMMY .....  
**DNI:**..... 25580673.....

**Grado y Especialidad del validador:**..... PSICOLOGO CLINICO / ORGANIZACIONAL

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 30 de mayo del 2020

*J. Orihuela*

Dr. Eduardo López Quispe

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EFECTIVIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Factores sociales</b>								
1	Alguna vez se ha sentido discriminado por otras personas	X		X		X		
2	Considera que la discriminación es por su condición de pobreza	X		X		X		
3	Considera que antes que nada se debe priorizar las actividades de la comunidad	X		X		X		
4	Considera que las relaciones entre personas fortalecen a su familia	X		X		X		
5	Las relaciones con las personas le facilitaron tener los beneficios	X		X		X		
6	Considera que las PIAS le apertura nuevas oportunidades de vida a su familia.	X		X		X		
7	Considera que la PIAS es un programa social que le apoya mucho	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Factores Culturales</b>								
8	Considera que los hábitos de su comunidad son favorables para el desarrollo de su familia	X		X		X		
9	Considera que su condición de nativo resta oportunidades para su familia	X		X		X		
10	Considera que el manejo del castellano es fundamental para el logro del desarrollo de su familia.	X		X		X		
11	Considera que el nexo con sus líderes religiosos le brinda oportunidades para su familia	X		X		X		
12	Considera que el desarrollo de su familia lo logrará solamente con la educación de sus hijos.	X		X		X		
13	Considera que la tecnología es fundamental para informarse respecto al beneficio de los programas sociales	X		X		X		
14	Considera necesario apoyar a algún candidato político para recibir el apoyo de los programas sociales del estado	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Administrativos</b>								
15	Ud. considera que la organización de la PIAS en su distrito es buena	X		X		X		
16	Ud. considera que las PIAS en su distrito realmente apoya a quienes lo necesitan	X		X		X		
17	Ud. considera que las PIAS dispone de todo lo necesario para prestar servicio a la comunidad.	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Ud. considera que las PIAS tiene el personal idóneo para prestar servicio a la comunidad.	X		X		X		
19	Ud. considera que las PIAS tiene personal competente.	X		X		X		
20	Ud. considera que las PIAS tiene buen personal directivo.	X		X		X		
21	El personal directivo de las PIAS que se apersona a su distrito le orienta muy bien	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: LOPEZ QUISPE Eduardo    DNI: 10285584

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 30 de mayo del 2020

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Escudero Vilchez Fernando Emilio

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EFECTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Factores sociales</b>								
1	Alguna vez se ha sentido discriminado por otras personas	X		X		X		
2	Considera que la discriminación es por su condición de pobreza	X		X		X		
3	Considera que antes que nada se debe priorizar las actividades de la comunidad	X		X		X		
4	Considera que las relaciones entre personas fortalecen a su familia	X		X		X		
5	Las relaciones con las personas le facilitaron tener los beneficios	X		X		X		
6	Considera que las PIAS le apertura nuevas oportunidades de vida a su familia.	X		X		X		
7	Considera que la PIAS es un programa social que le apoya mucho	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Factores Culturales</b>								
8	Considera que los hábitos de su comunidad son favorables para el desarrollo de su familia	X		X		X		
9	Considera que su condición de nativo resta oportunidades para su familia	X		X		X		
10	Considera que el manejo del castellano es fundamental para el logro del desarrollo de su familia.	X		X		X		
11	Considera que el nexo con sus líderes religiosos le brinda oportunidades para su familia	X		X		X		
12	Considera que el desarrollo de su familia lo logrará solamente con la educación de sus hijos.	X		X		X		
13	Considera que la tecnología es fundamental para informarse respecto al beneficio de los programas sociales	X		X		X		
14	Considera necesario apoyar a algún candidato político para recibir el apoyo de los programas sociales del estado	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Administrativos</b>								
15	Ud. considera que la organización de la PIAS en su distrito es buena	X		X		X		
16	Ud. considera que las PIAS en su distrito realmente apoya a quienes lo necesitan	X		X		X		
17	Ud. considera que las PIAS dispone de todo lo necesario para prestar servicio a la comunidad.	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Ud. considera que las PIAS tiene el personal idóneo para prestar servicio a la comunidad.	X		X		X		
19	Ud. considera que las PIAS tiene personal competente.	X		X		X		
20	Ud. considera que las PIAS tiene buen personal directivo.	X		X		X		
21	El personal directivo de las PIAS que se apersona a su distrito le orienta muy bien	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Escudero Vilchez Fernando Emilio DNI: 03695876

Grado y Especialidad del validador: Dr. Ciencias de la Educación, Mg. Investigación y Docencia Universitaria, Ing. de Sistemas y

Cómputo

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 30 de junio del 2020



Dra. Salazar Llerena Silvia Liliana

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EFECTIVIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Factores sociales</b>								
1	Alguna vez se ha sentido discriminado por otras personas	X		X		X		
2	Considera que la discriminación es por su condición de pobreza	X		X		X		
3	Considera que antes que nada se debe priorizar las actividades de la comunidad	X		X		X		
4	Considera que las relaciones entre personas fortalecen a su familia	X		X		X		
5	Las relaciones con las personas le facilitaron tener los beneficios	X		X		X		
6	Considera que las PIAS le apertura nuevas oportunidades de vida a su familia.	X		X		X		
7	Considera que la PIAS es un programa social que le apoya mucho	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Factores Culturales</b>								
8	Considera que los hábitos de su comunidad son favorables para el desarrollo de su familia	X		X		X		
9	Considera que su condición de nativo resta oportunidades para su familia	X		X		X		
10	Considera que el manejo del castellano es fundamental para el logro del desarrollo de su familia.	X		X		X		
11	Considera que el nexa con sus líderes religiosos le brinda oportunidades para su familia	X		X		X		
12	Considera que el desarrollo de su familia lo logrará solamente con la educación de sus hijos.	X		X		X		
13	Considera que la tecnología es fundamental para informarse respecto al beneficio de los programas sociales	X		X		X		
14	Considera necesario apoyar a algún candidato político para recibir el apoyo de los programas sociales del estado	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Administrativos</b>								
15	Ud. considera que la organización de la PIAS en su distrito es buena	X		X		X		
16	Ud. considera que las PIAS en su distrito realmente apoya a quienes lo necesitan	X		X		X		
17	Ud. considera que las PIAS dispone de todo lo necesario para prestar servicio a la comunidad.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Personal Directivo</b>								
18	Ud. considera que las PIAS tiene el personal idóneo para prestar servicio a la comunidad.	X		X		X		
19	Ud. considera que las PIAS tiene personal competente.	X		X		X		
20	Ud. considera que las PIAS tiene buen personal directivo.	X		X		X		
21	El personal directivo de las PIAS que se apersona a su distrito le orienta muy bien	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Salazar Llerena Silvia Liliana DNI: 10139161

Grado y Especialidad del validador: Dr. Ciencias de la Educación, Mg. Investigación y Docencia Universitaria, Ing. de Sistemas y

Cómputo

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 30 de junio del 2020





## ANEXO 16.

### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento de la Variable Prestación de Servicio

Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PRESTACION DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Oportunidad de Servicio</b>								
1	El personal del programa social brinda el servicio oportunamente a sus usuarios.	X		X		X		
2	El personal encargado del programa garantiza con confianza el servicio.	X		X		X		
3	La organización del programa social habilita los requerimientos para los usuarios.	X		X		X		
4	Se siente escuchada/o y comprendida/o por los encargados del programa social cuando les explica los problemas de los usuarios.	X		X		X		
5	El personal del programa social lo trata con respeto, calidez humana y preocupación.	X		X		X		
6	El personal encargado del programa entiende sus necesidades.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Calidad del Servicio</b>								
7	El programa representa un gran beneficio económico para Usted.	X		X		X		
8	La información proporcionada por el personal del programa social es clara y comprensible.	X		X		X		
9	El personal del programa social le dio un espacio para preguntar dando la respuesta en lenguaje que usted entienda.	X		X		X		
10	El personal del programa social se toma el tiempo suficiente para preguntar y aclarar sus dudas.	X		X		X		
11	El usuario y/o familiar tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida por el personal encargado.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Satisfacción de servicio</b>								
12	Siente que puede contar con el apoyo y cuidado de la familia.	X		X		X		
<b>DIMENSIONES / ítems</b>								
13	El personal encargado brinda capacitación, charlas para una mejor formación a los usuarios.	X		X		X		
14	En caso que se requiere realizar un procedimiento, el personal del programa social solicita su consentimiento	X		X		X		
15	Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal del programa social.	X		X		X		
16	Usted ha contado con apoyo cuando los niños son pesados y tallados por médicos.	X		X		X		
17	Los programas llegan a los más necesitados y son canalizados en el menor tiempo posible.	X		X		X		
18	El personal responsable del programa social reconoce oportunamente con rapidez sus necesidades que presenta los usuarios.	X		X		X		
19	El programa brinda atención en forma oportuna cumpliendo los plazos establecidos.	X		X		X		
20	El programa brinda al momento de inscribir al usuario por el personal administrativo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina    DNI: 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 30 de mayo del 2020.

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

Dr. Jimmy Orihuela Salazar

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PRESTACION DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Oportunidad de Servicio</b>								
1	El personal del programa social brinda el servicio oportunamente a sus usuarios.	X		X		X		
2	El personal encargado del programa garantiza con confianza el servicio.	X		X		X		
3	La organización del programa social habilita los requerimientos para los usuarios.	X		X		X		
4	Se siente escuchado/o y comprendido/o por los encargados del programa social cuando les explica los problemas de los usuarios.	X		X		X		
5	El personal del programa social lo trata con respeto, calidez humana y preocupación.	X		X		X		
6	El personal encargado del programa entiende sus necesidades.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Calidad del Servicio</b>								
7	El programa representa un gran beneficio económico para Usted.	X		X		X		
8	La información proporcionada por el personal del programa social es clara y comprensible.	X		X		X		
9	El personal del programa social le dio un espacio para preguntar dando la respuesta en lenguaje que usted entienda.	X		X		X		
10	El personal del programa social se toma el tiempo suficiente para preguntar y aclarar sus dudas.	X		X		X		
11	El usuario y/o familiar tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida por el personal encargado.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Satisfacción de servicio</b>								
12	Siente que puede contar con el apoyo y cuidado de la familia.	X		X		X		
13	El personal encargado brinda capacitación, charlas para una mejor formación a los usuarios.	X		X		X		
14	En caso que se requiere realizar un procedimiento, el personal del programa social solicita su consentimiento	X		X		X		
15	Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal del programa social.	X		X		X		
16	Usted ha contado con apoyo cuando los niños son pesados y tallados por médicos.	X		X		X		

I.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los programas llegan a los más necesitados y son canalizados en el menor tiempo posible.	X		X		X		
18	El personal responsable del programa social reconoce oportunamente con rapidez sus necesidades que presenta los usuarios.	X		X		X		
19	El programa brinda atención en forma oportuna cumpliendo los plazos establecidos.	X		X		X		
20	El programa brinda al momento de inscribir al usuario por el personal administrativo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: .....ORIHUELA SALAZAR JIMMY.....

DNI:.....25580673.....

Grado y Especialidad del validador: ...PSICOLOGO CLINICO /

ORGANIZACIONAL.....

Lima 30 de mayo del 2020

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

*J. Orihuela*

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Dr. Eduardo López Quispe

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PRESTACION DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Oportunidad de Servicio</b>								
1	El personal del programa social brinda el servicio oportunamente a sus usuarios.	X		X		X		
2	El personal encargado del programa garantiza con confianza el servicio.	X		X		X		
3	La organización del programa social habilita los requerimientos para los usuarios.	X		X		X		
4	Se siente escuchada/o y comprendida/o por los encargados del programa social cuando les explica los problemas de los usuarios.	X		X		X		
5	El personal del programa social lo trata con respeto, calidez humana y preocupación.	X		X		X		
6	El personal encargado del programa entiende sus necesidades.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Calidad del Servicio</b>								
7	El programa representa un gran beneficio económico para Usted.	X		X		X		
8	La información proporcionada por el personal del programa social es clara y comprensible.	X		X		X		
9	El personal del programa social le dio un espacio para preguntar dando la respuesta en lenguaje que usted entienda.	X		X		X		
10	El personal del programa social se toma el tiempo suficiente para preguntar y aclarar sus dudas.	X		X		X		
11	El usuario y/o familiar tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida por el personal encargado.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Satisfacción de servicio</b>								
12	Siente que puede contar con el apoyo y cuidado de la familia.	X		X		X		
13	El personal encargado brinda capacitación, charlas para una mejor formación a los usuarios.	X		X		X		
14	En caso que se requiere realizar un procedimiento, el personal del programa social solicita su consentimiento	X		X		X		
15	Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal del programa social.	X		X		X		
16	Usted ha contado con apoyo cuando los niños son pesados y tallados por médicos.	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
17	Los programas llegan a los más necesitados y son canalizados en el menor tiempo posible.	X		X		X		
18	El personal responsable del programa social reconoce oportunamente con rapidez sus necesidades que presenta los usuarios.	X		X		X		
19	El programa brinda atención en forma oportuna cumpliendo los plazos establecidos.	X		X		X		
20	El programa brinda al momento de inscribir al usuario por el personal administrativo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: LOPEZ QUISPE Eduardo    DNI: 10285584

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 30 de mayo del 2020



## Dr. Escudero Vilchez Fernando Emilio

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PRESTACION DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Oportunidad de Servicio</b>								
1	El personal del programa social brinda el servicio oportunamente a sus usuarios.	X		X		X		
2	El personal encargado del programa garantiza con confianza el servicio.	X		X		X		
3	La organización del programa social habilita los requerimientos para los usuarios.	X		X		X		
4	Se siente escuchada/o y comprendida/o por los encargados del programa social cuando les explica los problemas de los usuarios.	X		X		X		
5	El personal del programa social lo trata con respeto, calidez humana y preocupación.	X		X		X		
6	El personal encargado del programa entiende sus necesidades.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Calidad del Servicio</b>								
7	El programa representa un gran beneficio económico para Usted.	X		X		X		
8	La información proporcionada por el personal del programa social es clara y comprensible.	X		X		X		
9	El personal del programa social le dio un espacio para preguntar dando la respuesta en lenguaje que usted entienda.	X		X		X		
10	El personal del programa social se toma el tiempo suficiente para preguntar y aclarar sus dudas.	X		X		X		
11	El usuario y/o familiar tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida por el personal encargado.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Satisfacción de servicio</b>								
12	Siente que puede contar con el apoyo y cuidado de la familia.	X		X		X		
13	El personal encargado brinda capacitación, charlas para una mejor formación a los usuarios.	X		X		X		
14	En caso que se requiere realizar un procedimiento, el personal del programa social solicita su consentimiento	X		X		X		
15	Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal del programa social.	X		X		X		
16	Usted ha contado con apoyo cuando los niños son pesados y tallados por médicos.	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los programas llegan a los más necesitados y son canalizados en el menor tiempo posible.	X		X		X		
18	El personal responsable del programa social reconoce oportunamente con rapidez sus necesidades que presenta los usuarios.	X		X		X		
19	El programa brinda atención en forma oportuna cumpliendo los plazos establecidos.	X		X		X		
20	El programa brinda al momento de inscribir al usuario por el personal administrativo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Escudero Vilchez Fernando Emilio DNI: 03695876

Grado y Especialidad del validador: Dr. Ciencias de la Educación, Mg. Investigación y Docencia Universitaria, Ing. de Sistemas y

Cómputo

Lima 30 de junio del 2020

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dra. Salazar Llerena Silvia Liliana

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PRESTACION DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Oportunidad de Servicio</b>								
1	El personal del programa social brinda el servicio oportunamente a sus usuarios.	X		X		X		
2	El personal encargado del programa garantiza con confianza el servicio.	X		X		X		
3	La organización del programa social habilita los requerimientos para los usuarios.	X		X		X		
4	Se siente escuchada/o y comprendida/o por los encargados del programa social cuando les explica los problemas de los usuarios.	X		X		X		
5	El personal del programa social lo trata con respeto, calidez humana y preocupación.	X		X		X		
6	El personal encargado del programa entiende sus necesidades.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Calidad del Servicio</b>								
7	El programa representa un gran beneficio económico para Usted.	X		X		X		
8	La información proporcionada por el personal del programa social es clara y comprensible.	X		X		X		
9	El personal del programa social le dio un espacio para preguntar dando la respuesta en lenguaje que usted entienda.	X		X		X		
10	El personal del programa social se toma el tiempo suficiente para preguntar y aclarar sus dudas.	X		X		X		
11	El usuario y/o familiar tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida por el personal encargado.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Satisfacción de servicio</b>								
12	Siente que puede contar con el apoyo y cuidado de la familia.	X		X		X		
13	El personal encargado brinda capacitación, charlas para una mejor formación a los usuarios.	X		X		X		
14	En caso que se requiere realizar un procedimiento, el personal del programa social solicita su consentimiento	X		X		X		
15	Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal del programa social.	X		X		X		
16	Usted ha contado con apoyo cuando los niños son pesados y tallados por médicos.	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los programas llegan a los más necesitados y son canalizados en el menor tiempo posible.	X		X		X		
18	El personal responsable del programa social reconoce oportunamente con rapidez sus necesidades que presenta los usuarios.	X		X		X		
19	El programa brinda atención en forma oportuna cumpliendo los plazos establecidos.	X		X		X		
20	El programa brinda al momento de inscribir al usuario por el personal administrativo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Salazar Llerena Silvia Liliana DNI: 10139161

Grado y Especialidad del validador: Dr. Ciencias de la Educación, Mg. Investigación y Docencia Universitaria, Ing. de Sistemas y

Cómputo

Lima 30 de junio del 2020

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**ANEXO 17**

**Matriz de Consistencia**

Título: EVALUACIÓN Y EFECIVIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAS PIAS DISTRITO LAS AMAZONAS, LORETO 2020.

Autor: Mgtr. Diomar Hugo Rojas Trujillo.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores				
			Variable 1: EVALUACIÓN				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
¿Cuál es la incidencia de la evaluación y la efectividad en la prestación de servicio de las PIAS, distrito de las amazonas, Loreto 2020?	¿Determinar la incidencia de la evaluación y la efectividad en la prestación de servicio de las PIAS, distrito de las amazonas, Loreto 2020?	La evaluación y la efectividad inciden significativamente en la prestación de servicio de las PIAS, distrito de las amazonas, Loreto 2020.	Eficiencia	Cobertura bajo su jurisdicción.	1-2	1= Nunca 2=Muy pocas veces 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Óptima (98-130) Media (62-97) No óptima (26-61)
				Registro de beneficiarios.	3-4		
				Control de los beneficiarios.	5-6		
				Ambientes adecuados.	7-8		
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	Eficacia	Calidad de atención.	9,10		
				Tramites adecuados.	11,12		
¿Cuál es la incidencia de la evaluación y la efectividad en la oportunidad de servicio de las PIAS, distrito de las amazonas Loreto 2020?	Determinar la incidencia de la evaluación y la efectividad en la oportunidad de servicio de las PIAS distrito de las amazonas Loreto 2020	La evaluación y la efectividad inciden significativamente en la oportunidad de servicio de las PIAS distrito de las amazonas Loreto 2020.	Equidad	Puntualidad en entrega de beneficio	13,14		
¿Cuál es la incidencia de la evaluación y la efectividad en la calidad de servicio de las PIAS distrito de las amazonas Loreto 2020?	Determinar la incidencia de la evaluación y la efectividad en la calidad de servicio de las PIAS distrito de las amazonas Loreto 2020	La evaluación y la efectividad inciden significativamente en la calidad de servicio de las PIAS distrito de las amazonas, Loreto 2020.		Igual en el trato.	15,16		
¿Cuál es la incidencia de la evaluación y la efectividad en la satisfacción de servicio de las PIAS distrito de las amazonas Loreto 2020?	Determinar la incidencia de la evaluación y la efectividad en la satisfacción de servicio de las PIAS distrito de las amazonas Loreto 2020	La evaluación y la efectividad inciden significativamente en la satisfacción de servicio de las PIAS distrito de las amazonas Loreto 2020.	Sostenibilidad	Igualdad en acceso al beneficio	17		
				Igualdad en beneficio.	18,19		
				Igualdad en la selección de beneficiarios	20		
				Beneficio político.	21		
				Beneficio social	22,23, 24		
				Beneficio económico	25,26		

<b>Variable 2: EFECTIVIDAD</b>							
	Factores sociales	Sentimiento de discriminación	1,2	1= Nunca 2=Muy pocas veces 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Alta (79-105) Media (50-78) Baja (21-49)		
		Priorización de tradiciones	3				
		Interrelaciones	4,5				
		Perspectivas de planes de vida	6,7				
	Factores culturales	Comportamientos y hábitos	8,9,10				
		Religión.	11				
		Manejo de idiomas (Castellano/autóctono)	12,13,14				
	Factores administrativos	Organización	15				
		Condiciones logísticas	16,17				
		Perfiles del personal	18-19				
		Competencias directivas	20,21				
	<b>Variable 3: PRESTACIÓN DE SERVICIO</b>						
	Oportunidad de Servicio	Confianza	1,2			1= Nunca 2=Muy pocas veces 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Adecuada (76-100) Regular (48-75) Inadecuada (20-47)
Capacidad de escucha		3,4					
Calidez		5,6					
Calidad del Servicio	Claridad de la información	7					
	Lenguaje sencillo	8,9					
	Trato humano	10,11					
Satisfacción de servicio	Ayuda	12,13					
	Protección	14,15,16					
	Atención oportuna	17,18,19,20					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR
Tipo de la investigación: aplicada.	La población está constituida por 150 pobladores.	<b>Variable 1: EVALUACIÓN</b>		Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizará:  <b>JUICIO DE EXPERTOS.</b>  ALPHA DE CRONBACH (es un coeficiente que sirve para medir la confiabilidad del instrumento).
Descriptiva	La muestra es probabilística con aplicación de fórmula para muestras finitas, y está constituida por 110 pobladores.	<b>Técnica</b>	Encuesta	El PROMEDIO (La suma de todos los valores, divididos entre la cantidad).
<b>Diseño de Investigación:</b>		<b>Instrumento</b>	Cuestionario	
		<b>Escala de Medición</b>	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)	
		<b>Tipo</b>	Escala de Likert (nunca, Muy pocas veces, Algunas veces, casi siempre, siempre).	Para contrastación de hipótesis se utilizará:  Regresión lineal múltiple.
		<b>Variable 2: EFECTIVIDAD</b>		
		<b>Técnica</b>	Encuesta	Y el uso del programa estadístico SPSS
		<b>Instrumento</b>	Cuestionario	
		<b>Escala de Medición</b>	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)	
		<b>Tipo</b>	Escala de Likert (nunca, Muy pocas veces, Algunas veces, casi siempre, siempre).	
		<b>Variable 3: PRESTACIÓN DE SERVICIO</b>		
	<b>Técnica</b>	Encuesta		
	<b>Instrumento</b>	Cuestionario		
	<b>Escala de Medición</b>	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)		
	<b>Tipo</b>	Escala de Likert (nunca, Muy pocas veces, Algunas veces, casi siempre, siempre).		



## ANEXO 18

### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 1

N°	Evaluación																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5
2	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5
4	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	1	1	2	3	3	1	1
5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5
6	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
7	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
8	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
9	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
10	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5
11	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5
12	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
13	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
14	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5
15	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5
16	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
17	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
18	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5
19	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	2	1	1	1	4	3	4	3	4	2	4	1	1
20	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
21	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5
22	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5
23	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	1	1	2	3	3	1	1
24	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
25	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
26	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
27	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
28	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
29	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5
30	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5
31	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5
32	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	1	1	2	3	3	1	1
33	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
34	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
35	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
36	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
37	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
38	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	2	1	1	1	4	3	4	3	4	2	4	1	1
39	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5
40	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5
41	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5



93	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
94	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5	
95	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	2	1	1	1	4	3	4	3	4	2	4	1	1	
96	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5	
97	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5	
98	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5	
99	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	1	1	2	3	3	1	1	
100	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
101	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
102	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
103	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
104	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5	
105	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
106	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
107	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
108	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
109	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3
110	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	5	

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 2

N°	Efectividad																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
2	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
3	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
4	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3
5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
6	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
10	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
11	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
12	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
14	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
15	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
16	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
18	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
19	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3
20	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
21	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
22	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
23	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3
24	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
25	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4

26	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
27	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
28	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
29	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
30	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
31	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
32	3	3	1	3	1	1	1	1	1	4	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3
33	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
34	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
35	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
36	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
37	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
38	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3
39	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
40	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
41	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
42	3	3	1	3	1	1	1	1	1	4	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3
43	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
44	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
45	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
46	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
47	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
48	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
49	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
50	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
51	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
52	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
53	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
54	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
55	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
56	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
57	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3
58	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
59	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
60	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
61	3	3	1	3	1	1	1	1	1	4	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3
62	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
63	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
64	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
65	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
66	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
68	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
69	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
71	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
72	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
73	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
74	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
75	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
76	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3

77	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
78	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
79	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
80	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3
81	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
82	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
84	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
85	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
86	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
87	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
88	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
89	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
90	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
91	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
92	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
93	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
94	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
95	5	5	1	1	4	1	1	1	4	3	4	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3
96	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
97	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
98	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
99	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3
100	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
101	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
102	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
103	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
104	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3
105	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
106	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
107	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
108	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
109	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4
110	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3

### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 3

N°	Prestación de Servicio																			
	Oportunidad de Servicio					Calidad del Servicio					Satisfacción de servicio									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
2	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
3	5	2	2	5	2	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	3	4	5	4	5	5	2	2	2	2	5	3	3	5	3	5	3	3	4
6	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
7	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
8	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2

9	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	3	3	5	3	5	3	3	4
10	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
11	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
12	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
13	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
14	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
15	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
16	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
17	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
18	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
19	5	2	2	5	2	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
20	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
21	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
22	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	5	2	2	5	2	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
26	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
27	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
28	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
29	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
30	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
31	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
32	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
33	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
34	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
35	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
36	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
37	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
38	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
39	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
40	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
41	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
44	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
45	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
46	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
47	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
48	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
49	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
50	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
51	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
52	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
53	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
54	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
55	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
56	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
57	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
58	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
59	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2

60	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
63	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
64	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
65	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
66	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
67	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
68	5	3	4	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
70	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
71	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
72	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
73	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
74	5	3	4	5	4	5	5	2	2	2	2	5	3	3	5	3	5	3	3	4
75	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
76	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
77	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
78	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
79	5	3	4	5	4	5	5	2	2	2	2	5	3	3	5	3	5	3	3	4
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
81	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
82	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
83	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
84	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
85	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
86	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
87	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
88	5	3	4	5	4	5	5	2	2	2	2	5	3	3	5	3	5	3	3	4
89	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
90	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
91	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
92	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
93	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
94	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
95	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
96	5	3	4	5	4	5	5	2	2	2	2	5	3	3	5	3	5	3	3	4
97	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
98	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
101	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
102	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
103	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
104	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
105	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
106	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4
107	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
108	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
109	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2
110	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	4

## ANEXO 19

### Carta de Presentación



*Escuela de Posgrado*

“Año de la universalización de la salud”

Lima, 27 de mayo del 2020

**CARTA P.140 – 2020 EPG – UCV LE**

**Señora.**

Lic. Miranda Troncos Killa Sumac Susana.

Directora Ejecutiva del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS.

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **ROJAS TRUJILLO DIOMAR HUGO**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ROJAS TRUJILLO DIOMAR HUGO**, identificado con DNI N° 19896604 y código de matrícula N° 7000801823; estudiante del Programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**EVALUACIÓN Y EFECTIVIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAS PIAS DISTRITO LAS AMAZONAS, LORETO 2020.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+51) 202 4342 Fax.:(+51) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+51) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+51) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+51) 202 4342 Anx.: 2650.



## ANEXO 20.

### Consentimiento Informado

Yo, \_\_\_\_\_, con DNI N° \_\_\_\_\_  
poblador del distrito de las Amazonas, Maynas,  
“ \_\_\_\_\_ ” de la región La Loreto; acepto  
voluntariamente participar en la investigación titulada: “Evaluación y efectividad de  
la prestación de servicio de las PIAS, distrito de las Amazonas, Loreto 2020”,  
conducido por el Doctorando Diomar Hugo Rojas Trujillo, perteneciente a la  
escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Reconozco que la información que se espera obtener luego de la aplicación del  
cuestionario, son estrictamente para uso de la investigación y que no tendrá otro  
propósito fuera de ella. Entiendo que los resultados serán entregados a la  
institución y que puedo pedir la información en el momento que lo requiera luego  
que éste haya concluido.

---

**Nombre y firma**

**DNI N°**

## ANEXO 21.

### Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad



<b>PROGRAMA NACIONAL PAIS</b>
<b>HOJA DE TRAMITE N°: 12263-2020</b>

**CLASIFICACIÓN** : NORMAL  
**REMITE** : JEFE DE UNIDAD POSGRADO FILIAL LIMA - CAMPUS LIMA ESTE. - UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
**FECHA** : 01 de junio del 2020, 03:46 pm  
**DESTINATARIO** : DIRECCION EJECUTIVA  
**TIPO DOCUMENTO** : CARTA  
**DOCUMENTO** : P.140 – 2020 EPG – UCV LE  
**ASUNTO** : CARTA DE PRESENTACIÓN DEL ESTUDIANTE ROJAS TRUJILLO DIOMAR HUGO  
**OBSERVACIONES** :

<b>Del:</b> Director Ejecutivo	<b>Hora:</b>	<b>Fecha:</b>
--------------------------------	--------------	---------------

<input type="checkbox"/> Unidad de Administración <input type="checkbox"/> Unidad de Recursos Humanos <input type="checkbox"/> Unidad de Planea. y PPTO <input type="checkbox"/> Unidad de Tecnología de la Infor. <input type="checkbox"/> Unidad de Comuni. e Imagen	<input type="checkbox"/> Unidad de Asesoría Jurídica <input type="checkbox"/> Organo de Control Institucional <input type="checkbox"/> Unidad de Plataformas de Servicio <input type="checkbox"/> Unidad de Articul. Gest. de Serv. <input type="checkbox"/> Unidades Territoriales	<input type="checkbox"/> Coordinador Técnico <input type="checkbox"/> Especialista de calidad <input type="checkbox"/> Secretaría Ejecutiva <input type="checkbox"/> .....
--	---	---

<input type="checkbox"/> 1. Acción <input type="checkbox"/> 2. Informe <input type="checkbox"/> 3. Opinión / Recomendación <input type="checkbox"/> 4. Preparar Respuesta <input type="checkbox"/> 5. Preparar Ayuda Memoria <input type="checkbox"/> 6. Preparar Exposición <input type="checkbox"/> 7. Proyectar dispositivo	<input type="checkbox"/> 8. Seguimiento / Control <input type="checkbox"/> 9. Consolidar <input type="checkbox"/> 10. Difusión <input type="checkbox"/> 11. Corregir <input type="checkbox"/> 12. Asistir <input type="checkbox"/> 13. Devolución <input type="checkbox"/> 14. Tramitación	<input type="checkbox"/> 15. Conocimiento <input type="checkbox"/> 16. Evaluación <input type="checkbox"/> 17. Consideración <input type="checkbox"/> 18. Coordinación <input type="checkbox"/> 19. Archivo <input type="checkbox"/> 20. ....
--	--	--

<input type="checkbox"/> Aprobado	<input type="checkbox"/> Desaprobado	<input type="checkbox"/> Pendiente
-----------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------

<input type="checkbox"/> Urgente	<input type="checkbox"/> Muy Urgente	<input type="checkbox"/> Plazo de Entrega .....
----------------------------------	--------------------------------------	---

Observaciones:	Killa Sumac Susana Miranda Troncos Directora Ejecutiva Programa Nacional PAIS Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
----------------	---

DESTINO	ACCIONES	FECHA	FIRMA	OBSERVACIONES

## **ANEXO 22**

### **Artículo Científico**

#### **1.- TÍTULO**

Prestación de Servicios en el distrito de las Amazonas en la región Loreto, 2020.

#### **2.- AUTOR**

Mg. Rojas Trujillo, Diomar Hugo

hrojtr@gmail.com

Egresado de la EPG de la Universidad César Vallejo

#### **3.- RESUMEN**

El presente trabajo de investigación titulado “Prestación de Servicios en el distrito de las Amazonas en la región Loreto, 2020.”, el cual tuvo como objetivo general, determinar el nivel de la variable en el servicio que brindan las PIAS.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y de tipo descriptiva. La población de la investigación corresponde a los 150 pobladores que viven en casa comunales del distrito de las Amazonas en la región Loreto, de los cuales se consideró a 110 como muestra. A ellos se les aplicó el Cuestionario en la escala de medición tipo Likert para determinar el nivel de la variable, el cual previamente obtuvo su validación mediante juicio de expertos y confiabilidad, a través del valor Alpha de Cronbach el cual fue de 0.934, catalogándolo como muy buena y adecuado para su aplicación. Luego, los resultados se procesaron mediante estadística descriptiva.

Se concluyó que el nivel de prestación de servicio es de (40.3%), al igual que las dimensiones oportunidad de servicio (60%) y calidad de servicio (40.3%); mientras que, el nivel de satisfacción de servicio es (40.5%).

#### **4.- PALABRAS CLAVE**

Prestación de servicios, oportunidad de servicio, calidad del servicio y satisfacción del servicio.

## **5. - ABSTRACT**

This research work entitled "Provision of Services in the Amazonas district in the Loreto region, 2020.", which had the general objective of determining the level of the variable in the service provided by the PIAS.

The research had a quantitative, non-experimental design, cross-sectional and descriptive approach. The research population corresponds to the 150 inhabitants who live in communal houses in the Amazon district in the Loreto region, of which 110 were considered as a sample. The Questionnaire was applied to them in the Likert-type measurement scale to determine the level of the variable, which previously obtained its validation through expert judgment and reliability, through the Cronbach Alpha value which was 0.934, cataloging it as very good and suitable for your application. Then, the results were processed using descriptive statistics. It was concluded that the level of service provision is (40.3%), as are the dimensions of service opportunity (60%) and quality of service (40.3%); while, the level of service satisfaction is (40.5%).

## **5. – KEYWORDS**

Service provision, service opportunity, Service quality and service satisfaction.

## **7.- INTRODUCCIÓN**

El acercamiento a las poblaciones vulnerables ha tornado en un elemento fundamental para el estado, por lo que se ha insistido en mejorar en los últimos años los programas sociales y la económica de estas poblaciones. De esta manera, diversos países cuentan con programas sociales o asistenciales como lo denominan, lo que hace, es prestar un servicio adecuado a las poblaciones objetivos con na buena

gestión de calidad; Según Ugaz (2012), menciona los principios de gestión de la calidad, que tienen ocho principios, que resultan de la gestión, que tienden a ser utilizados por la gestión de la organización como modelo de alusión y guía. para lograr la mejora del rendimiento, estos principios provienen de las consecuencias de las prácticas colectivas y de la comprensión de personajes con experiencia internacional en el tema, para la presente investigación tomares 3; a) Orientación al cliente: cada organización depende de sus clientes, por lo tanto, es necesario que comprendan cuáles son sus necesidades, sus requisitos actuales, con una proyección hacia el futuro, para alcanzar su satisfacción, esforzándose para alcanzar o pasar perspectivas; b) Liderazgo: con respecto al líder, es su deber generar dentro de la organización, el objetivo y la orientación hacia él. Asimismo, deben establecer y mantener un buen ambiente que permita a los trabajadores participar plenamente en el logro de los objetivos. y el propósito de la organización. El papel del líder es mantener a sus trabajadores comprometidos en las tareas realizadas; c) Participación de los trabajadores.

Para Cubillos (2008). La palabra calidad proviene del latín "qualitas" o "qualitatis", cuya interpretación significa "perfección". El concepto se refiere a un conjunto de cualidades, que cuenta tanto con el producto como con el servicio, siendo inseparable, lo que garantiza que esté bien hecho, permitiendo el cumplimiento de las condiciones y modelos requeridos.

Según Ishikawa (1988) citado por Comeca (2015), la calidad es todo lo que alguien hace durante un proceso para garantizar que un cliente, fuera o dentro de la organización, obtiene exactamente lo que quiere en términos de características intrínsecas, costos y atención que inevitablemente darán satisfacción al consumidor.

Para Pezoa (2012), citado por Siuse (2017), explicó: La percepción del personal cercano que presta el servicio a tiempo se menciona constantemente en el discurso

de los entrevistados. Los usuarios de hospitales y clínicas lo ven como una necesidad importante que deben cumplir todos los profesionales de la salud sin diferenciar entre funcionarios, asistentes y enfermeras (p.14). Además, la calidad de los servicios prestados por información incorrecta es percibida por los usuarios como una inseguridad que crea un agudo sentimiento de inseguridad, por lo que se valora la apertura de información directa para ellos y sus familias. Este tipo de comunicación también mitiga las preocupaciones de los usuarios cuando saben cómo se sienten, qué sienten y qué procedimientos se realizan, qué calma la ansiedad del paciente (pág. 15) y a qué velocidad están presentes. Es un atributo muy valorado. Si se concentra en el tiempo requerido para esto, determina el diagnóstico y el tratamiento. En su imaginación, la adición ideal es la oportunidad con la que se le sirve. Espera poder servirla cuando la necesite, cuando no lo hace, se siente profundamente insatisfecho (pág. 17).

Para la dimensión de Oportunidad de servicio, Pezoa (2012) dice en el estudio que elementos de la atención médica contribuyen más a la satisfacción desde el punto de vista del usuario, que se experimentan como una expresión de afecto y preocupación: se percibe como cercano, sensible, cálido y transmitido El calor humano contiene calma y calma. Lo aprecia como persona.

Para la dimensión de la calidad del servicio, Setó (2004) dice que la calidad del servicio ha alcanzado un mayor interés académico y práctico. Tanto las empresas como los servicios los ven como la dirección estratégica para la supervivencia diaria en el mercado y especialmente en un entorno altamente competitivo.

Por lo tanto, debe tenerse en cuenta que la mejor manera de lograr beneficios de calidad de servicio es definirlos y satisfacerlos en función de la demanda del consumidor. Intente ser más eficiente que la competencia inventando y proponiendo valores para el mercado objetivo. Esto es importante para cumplir cuidadosamente los requisitos y necesidades.

Para la dimensión de satisfacción del servicio, es el modelo de teoría de la satisfacción basado en las expectativas desarrolladas por Oliver (1981), citado en Setó (2004), funda el modelo de la teoría de la satisfacción basado en expectativas porque establece que la satisfacción e insatisfacción del cliente está determinada por la impresión que experimenta después de una compra después de un acuerdo o desacuerdo, positivo o negativo, de las expectativas y sentimientos que surgen de su experiencia.

El presente estudio planteó como objetivo general el siguiente enunciado: Determinar cuál es el nivel de prestación de servicio de las PIAS, en el distrito de las Amazonas, Loreto 2020. Para lograrlo se formuló los objetivos específicos: a) Determinar el nivel de oportunidad de servicio de las PIAS, en el distrito de las Amazonas, Loreto 2020, b) Determinar el nivel de calidad del servicio de las PIAS, en el distrito de las Amazonas, 2020 y c) Determinar el nivel de satisfacción de servicio, en el distrito de las Amazonas, Loreto 2020.

## **8.-METODOLOGÍA**

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y de tipo descriptiva. La población de la investigación corresponde a los 154 pobladores que viven en casas comunales en el distrito de las amazonas, Loreto 2020, de los cuales se consideró a 110 como muestra. A ellos se les aplicó el Cuestionario para determinar el nivel de la variable, el cual previamente obtuvo su validación mediante juicio de expertos y confiabilidad, a través del valor Alpha de Cronbach el cual fue de 0.934, catalogándolo como muy buena para su aplicación. Luego los resultados se procesaron mediante estadística descriptiva.

## 9.- RESULTADOS

Tabla 1.

*Prestación de Servicio de las PIAS en el distrito de las amazonas, Loreto*

Nivel	Oportunidad de servicio		Calidad de servicio		Satisfacción de servicio		Prestación de Servicio	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Inadecuada	6	6%	8	7%	8	7%	8	7,3 %
Regular	61	55%	63	57%	57	52%	65	59,1 %
Adecuada	43	39%	39	36%	45	41%	37	33,6 %
Total	110	100%	110	100%	110	100%	110	100%

*Fuente:* Base de datos

Interpretación:

El 36% de la prestación de servicios de las PIAS, es adecuada. En cuanto a las dimensiones, se observa que la oportunidad de servicio, la calidad de servicio y la satisfacción de servicio muestran un nivel regular al 55%, 57% y 52% respectivamente.

## 10.- DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general del estudio, este fue determinar cuál es el nivel prestación de servicio de las PIAS, en el distrito de las Amazonas, Loreto 2020.; se tomó en cuenta los resultados de la tabla 1, la cual evidencia que el 36% de la población que vive en viviendas colectivas del distrito de las amazonas, Loreto 2020, sienten una adecuada prestación de servicios. En cuanto a las dimensiones, se observa que la oportunidad de servicio, la calidad de servicio y la satisfacción de servicio muestran un nivel regular al 55%, 57% y 52% respectivamente. Estos resultados se corroboran con los resultados de Vera y Trujillo (2018), se creía que parte del propósito del estudio era evaluar los servicios ofrecidos a los beneficiarios. Se realizó un estudio con un diseño no



experimental post-hoc ocasional, cf. Kerlinger (1979). Para ello, se realizaron entrevistas estructuradas mediante un cuestionario. El diseño de este cuestionario fue posible gracias a 36 entrevistas detalladas. Llevado a cabo con los beneficiarios, como se mencionó anteriormente. El propósito de estas entrevistas iniciales fue identificar las características relevantes de calidad de servicio que las personas esperan recibir en el servicio que reciben de la clínica de atención primaria que visitan regularmente. Se identificaron un total de 32 atributos. Los elementos utilizados para medir el cumplimiento de cada uno de estos atributos tal como aparecen en la encuesta. Estos elementos estaban vinculados a escalas Likert de seis puntos (excelente, muy bueno, bueno, malo, muy malo, terrible), asimismo, según Ishikawa (1988) citado por Comeca (2015), la calidad es todo lo que alguien hace durante un proceso para garantizar que un cliente, fuera o dentro de la organización, obtiene exactamente lo que quiere en términos de características intrínsecas, costos y atención que inevitablemente darán satisfacción al consumidor. Esto permitiría inferir que la población que vive en casas comunales del distrito de las Amazonas, Loreto 2020, sienten que la prestación de servicio está llegando con la calidad que se esperaba, tampoco se realiza de manera oportuna lo cual conlleva a una satisfacción del 50%.

## **11.- CONCLUSIONES**

- El nivel de prestación de servicio de las PIAS, en el distrito de las Amazonas, Loreto 2020. es adecuado (36%).
- El nivel de oportunidad de servicio de las PIAS, en el distrito de las Amazonas, Loreto 2020. es regular (55%).
- El nivel de la calidad de servicio de las PIAS, en el distrito de las Amazonas, Loreto 2020, S.J.L. es regular (57%).
- El nivel de absorción docente en la RED N° 04, S.J.L. es alto (89%).

## 12.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Accostupa, M. A. (2016). Análisis del impacto del programa juntos en la pobreza y extrema pobreza en el distrito de Huarcocondo, provincia de Anta, departamento de Cusco en el periodo 2007-2014. (Tesis de maestría). Cusco, Perú: Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco: recuperado de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/2027>
- Blas, Á., & Rojas, M. D. (2006). Una teoría del desarrollo ¿Para construir el futuro? Santa Marta, Colombia. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/360/EL%20PROYECTO%20DE%20VIDA.htm>
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración (7ª ed.). México: McGraw-Hill.
- D.U. N° 059-2010. Medidas extraordinarias para crear el Programa Piloto de Asistencia Solidaria: Gratiud. Primera edición
- González, F. (2009). Congreso de la República del Perú. Recuperado el 2018, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/\\$FILE/get\\_file.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/$FILE/get_file.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Llorens, F., & Fuentes, M. M. (2006). Gestión de la calidad empresarial: fundamentos e implantación. PIRAMID
- Makon, M. (s.f.). La gestion por resultados y el presupuesto. Politicas presupuestarias y gestión por resultados en América Latina y El Caribe. ILPES-CEPAL. Recuperado el 24 de Febrero de 2018, Principios de gestión planteados por el BID para programas sociales. *Licha, Isabel*.
- Ríos, A. (2009). Gestión de calidad y mejora continua en la administración pública. Actualidad Gubernamental, N° 11 - Setiembre, 1-6.
- Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. ESIC Editorial.
- Saenz, C. & Moreno, R (2007). Social Competence in Adolescents. Effectiveness of an Educational Intervention Program on Students' Social Attitudes. *Picologia Educativa*, 52(16), 114-125. Recuperado de: <https://doaj.org/article/add833e452334c13bfc4c32678fc15b7>.

Shadish, W.; COOK, T. & HOUTS, A. (1986) Quasiexperimentation in a Critical Multiplist Mode. En W. Trochim (Ed.), *Advances in Quasi-Experimental Design and Analysis*. San Francisco: Jossey-Bass

Tonato, B. (2014-2016). *La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014 2016*. Tesis maestría, Quito. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de <http://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/24000/4385/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ugarte, J. (2015). Nueva estrategia para la gestión de calidad: implementación de cartas de servicios en una entidad pública peruana. *Ingeniería Industrial* (33), 51-68. Recuperado el 02 de Mayo de 2018, de [http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria\\_industrial/article/view/533/496](http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/view/533/496)

Ugaz, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de leñas*. Lima: Pontifica Universidad Catolica del Perú.

Visser, R. & De Leeuw, J. (1984). Maximum Likelihood Analysis for a Generalized Regression-discontinuity Design. *Journal of Educational Statistics*, 9: 45-60.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Diomar Hugo Rojas Trujillo, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este; identificado con D.N.I. N° 19896604, con la tesis titulada: Evaluación y efectividad de la prestación de servicio de las PIAS, distrito Las Amazonas, Loreto 2020.

### Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se debieren, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 31 de julio 2020.

  
Firma  
Diomar Hugo Rojas Trujillo  
DNI N° 1989660