Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado

La política pública y la calidad del servicio en un Programa Asistencial del estado en el Distrito de Colca, Ayacucho - 2024

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública

AUTOR

Vanessa Jacquelin HUAMANI ROJAS

ASESOR

Dr. Ebor FAIRLIE FRISANCHO

Lima, Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Huamani, V. (2026). *La política pública y la calidad del servicio en un Programa Asistencial del estado en el Distrito de Colca, Ayacucho - 2024*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Vanessa Jacquelin Huamani Rojas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45705161
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-4757-7412
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Ebor Fairlie Frisancho
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09434940
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1513-854X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	**Juan Alfredo Velásquez Vásquez**
Tipo de documento	**DNI**
Número de documento de identidad	**08834681**
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	**Víctor Hugo Fernández Bedoya**
Tipo de documento	**DNI**
Número de documento de identidad	**44326351**
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	**Miguel Ángel Chiscul Padilla**
Tipo de documento	**DNI**
Número de documento de identidad	**07466431**
Datos de investigación	
Línea de investigación	E.1.2. Administración Estratégica

Grupo de investigación	Desempeño Público en el Siglo XXI - NIREN
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Ayacucho Provincia: Víctor Fajardo Distrito: Colca Latitud: -13.712099116323309 Longitud: -74.03344273555963
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024 - 2026
URL de disciplinas OCDE	*5.02.04 - Negocios, Administración* https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

ACTA DE SUSTENTACIÓN Nº 00109-UPG-FCA-2026

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN GESTION PUBLICA

En la Ciudad Universitaria, a los veintinueve días del mes de octubre del año dos mil veintiséis, siendo las diez horas, en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sito en calle German Amezaga n° 375, Ciudad Universitaria, Lima, de forma presencial; ante el Jurado Examinador, ***Presidido*** *por el* ***Dr. Juan Alfredo Velásquez Vásquez,*** *e integrado por los miembros:* ***Dr. Ebor Fairlie Frisancho (Asesor), Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya (Jurado), y Mg. Miguel Ángel Chiscul Padilla****; la postulante al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, doña* ***Vanessa Jacquelin Huamani Rojas,*** *procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada****: "La política pública y la calidad del servicio en un Programa Asistencial del estado en el Distrito de Colca, Ayacucho - 2024",*** *con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.*

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 100° del Reglamento General de Estudios de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, aprobado con la Resolución Rectoral N.° 04790-R-18 del 08 de agosto de 2018, los miembros del Jurado Examinador procedieron a asignar la calificación siguiente:

DIECISIETE (17) - MUY BUENO

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas OTORGAR *el Grado Académico Magíster en Gestión Pública, a doña* ***Vanessa Jacquelin Huamani Rojas.*** *Se extiende la presente Acta original y siendo las* 10:40 ***horas*** *se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.*

DR. JUAN ALFREDO VELÁSQUEZ VÁSQUEZ
PRESIDENTE

DR. EBOR FAIRLIE FRISANCHO
ASESOR

DR. VICTOR HUGO FERNANDEZ BEDOYA
JURADO

MG. MIGUEL ANGEL CHISCUL PADILLA
JURADO

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Ebor Fairlie Frisancho en mi condición de asesor acreditado mediante Dictamen de la UPG N° 001145-2024 de la tesis, cuyo título es **"La política pública y la calidad del servicio en un Programa Asistencial del estado en el Distrito de Colca, Ayacucho - 2024"** presentado por la bachiller **Vanessa Jacqueli Huamani Rojas** para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 14 % de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado académico de magíster en Gestión Pública.

Lima, 29 de octubre de 2026

Firma del Asesor
Nombres y Apellidos del asesor: Ebor Fairlie Frisancho.
DNI: 09434940

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi padre, Oscar por sus valiosos consejos que siempre me guían; a mi madre, Esmeralda, quien me enseñó el verdadero significado del esfuerzo y la perseverancia; y a mi querido esposo, Jaime, por su amor incondicional y su constante apoyo en cada paso de este camino. Su aliento y confianza en mí han sido fundamentales en este viaje.

Agradecimientos

Quiero expresar mi agradecimiento a mi asesor, el Dr. Ebor Fairlie Frisancho, cuya paciencia y profesionalismo han sido fundamentales para guiarme en el desarrollo de esta tesis. Agradezco también a todos mis docentes de la Maestría en Gestión Pública, quienes, con su dedicación han contribuido a mi formación académica. Por último, extiendo mi gratitud a los usuarios del programa asistencial del Estado en el Distrito de Colca. Su disposición para compartir sus experiencias ha sido invaluable y ha enriquecido significativamente este trabajo.

Índice general

Dedicatoria 3
Agradecimientos 4
Índice general 5
RESUMEN 9
ABSTRACT 10
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN 11
1.1. Situación Problemática 11
1.2. Formulación del Problema 13
1.2.1. Problema general 13
1.2.2. Problemas específicos 13
1.3. Justificación teórica 14
1.4. Justificación práctica 14
1.5. Objetivos 15
1.5.1. Objetivo general 15
1.5.2. Objetivos específicos 15
1.6. Hipótesis 15
1.6.1. Hipótesis general 15
1.6.2. Hipótesis específicas 15
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO 16
2.1. Marco filosófico de la investigación 16
2.2. Antecedentes de investigación 17
2.3. Bases teóricas 23
2.4. Glosario 42
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA 44
3.1. Tipo y Diseño de investigación 44
3.2. Población de estudio 44
3.3. Tamaño de muestra 44
3.4. Técnicas de recolección de datos 44
3.4.1. Técnicas 44
3.4.2. Instrumentos 45

3.4.3. Validación de los instrumentos de recolección de datos 45
3.4.4. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos 46
3.4.5. Análisis e interpretación de los resultados 47
3.5. Ética en la investigación 49
CAPITULO 4. RESULTADOS Y DISCUSIONES 50
4.1. Análisis, interpretación y explicación. 50
4.2. Resultados descriptivos 50
4.3. Prueba de Hipótesis 66
4.3.1. Prueba de Normalidad 66
4.3.2. Análisis inferencial 67
4.3.3. Contrastación de la hipótesis general 68
4.3.4. Contrastación de la primera hipótesis específica 69
4.3.5. Contrastación de la segunda hipótesis específica 70
4.3.6. Contrastación de la tercera hipótesis específica 71
4.4. Presentación y discusión de resultados 72
CONCLUSIONES 80
RECOMENDACIONES 81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 82
ANEXOS 90
Anexo N° 1: Matriz de Consistencia. 90
Anexo N° 2: Matriz de Operacionalización. 91
Anexo N° 3: Instrumento de recolección de datos 92
Anexo N° 4: Validación del Instrumento 94

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 *Validez por juicio de expertos* 46

Tabla 2 *Tabla Rangos para medir la confiabilidad* 46

Tabla 3 *Confiabilidad del primer instrumento* 47

Tabla 4 *Confiabilidad del segundo instrumento*....47

Tabla 5 *Descripción sociodemográfica de las participantes* 50

Tabla 6 *Frecuencia de primera variable: Política pública* 52

Tabla 7 *Frecuencia de la D1: Legalidad*....53

Tabla 8 *Ítem 8: El gobierno se asegura de que el programa funcione cumpla con las leyes.* 54

Tabla 9 *Frecuencia de la D2: Gestión*....55

Tabla 10 *Ítem 15: Se gestiona correctamente el apoyo que nos brinda el programa para realizar las actividades.* 56

Tabla 11 *Frecuencia de la D3: Necesidad* 57

Tabla 12 *Ítem 19: Deben garantizar que la ayuda llegue correctamente a las familias que lo necesitan.* 58

Tabla 13 *Frecuencia de la V2: Calidad del servicio*....59

Tabla 14 *Frecuencia de la D1: Elementos tangibles* 60

Tabla 15 *Ítem 26: El lugar donde se realizan las actividades está bien cuidado.* 61

Tabla 16 *Frecuencia de la D2: Fiabilidad*....62

Tabla 17 *Ítem 35: El programa cumple con los horarios establecidos para las actividades.*....63

Tabla 18 *Frecuencia de la D3: Capacidad de respuesta*....64

Tabla 19 *Ítem 44: La facilitadora está disponible para responder sus preguntas cuando las necesita.* 65

Tabla 20 *Prueba de normalidad de las variables y dimensiones*....66

Tabla 21 *Rangos de correlación* 68

Tabla 22 *Correlación entre la Política pública y la Calidad de servicio en un Programa asistencial*....69

Tabla 23 *Correlación entre la legalidad y la Calidad de servicio en un Programa asistencial*...70

Tabla 24 *Correlación entre la gestión y la Calidad de servicio en un Programa asistencial*.....71

Tabla 25 *Correlación entre la necesidad y la Calidad de servicio en un Programa asistencial*.72

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 *Gráfica de la frecuencia de la V1: Política Pública* 52

Figura 2 *Gráfica de la frecuencia D1: legalidad*.....53

Figura 3 *Gráfica de frecuencia del ítem 8* 54

Figura 4 *Gráfica de la frecuencia D2: Gestión*.....55

Figura 5 *Gráfica de la frecuencia del ítem 15*.....56

Figura 6 *Gráfica de la frecuencia D3: Necesidad* 57

Figura 7 *Gráfica de frecuencia del ítem 19* 58

Figura 8 *Gráfica de la frecuencia V2: Servicio de calidad* 59

Figura 9 *Gráfica de la frecuencia D1: Elementos tangibles*.....60

Figura 10 *Gráfica de la frecuencia del ítem 26*.....61

Figura 11 *Gráfica de la frecuencia D2: fiabilidad*.....62

Figura 12 *Gráfica de frecuencia del ítem 35* 63

Figura 13 *Gráfica de la frecuencia D3: capacidad de respuesta* 64

Figura 14 *Gráfica de la frecuencia del ítem 44*.....65

RESUMEN

En su estudio “La política pública y la calidad del servicio en un programa asistencial del estado en el distrito de Colca, Ayacucho 2024” tiene por finalidad realizar un análisis sobre la Política pública y la calidad del servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024, es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, el instrumento es cuestionario y la técnica la entrevista. Los resultados fueron que existe relación en la política pública y la calidad del servicio en el programa asistencial en el distrito de Colca, Ayacucho. Se halló una correlación fuerte y significativa ($r = 0.812$, $p = 0.000$), lo que indica que a medida que las políticas públicas mejoran en términos de supervisión, financiamiento y gestión, la percepción de calidad del servicio se incrementa.

Palabras claves: política pública, calidad de servicio, Estado, programa asistencial

ABSTRACT

The study, "Public Policy and Service Quality in a State Assistance Program in the Colca District, Ayacucho, 2024," aims to analyze public policy and service quality in a state assistance program in the Colca District, Ayacucho, in 2024. It employs a quantitative approach, a non-experimental design, a questionnaire, and interviews. The results showed a relationship between public policy and service quality in the assistance program in the Colca District, Ayacucho. A strong and significant correlation was found ($r = 0.812$, $p = 0.000$), indicating that as public policies improve in terms of oversight, funding, and management, the perceived quality of service increases.

Keywords: public policy, service quality, State, assistance program

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Situación Problemática

La pobreza y la desnutrición infantil continúan siendo desafíos críticos a nivel global. Según la ONU (2021) todos tienen derecho a nivel vida aceptable que garantice salud, alimentación, vivienda y bienestar. En este marco, asegurar una alimentación adecuada en la primera infancia resulta vital, ya que esta etapa es determinante para el crecimiento físico y el desarrollo cognitivo, emocional y social (Santi, 2020). Sin embargo, millones de niños en el mundo no acceden a servicios básicos que aseguren su bienestar, reflejando la necesidad urgente de políticas públicas eficaces que cierren estas brechas estructurales.

A nivel internacional, varios países han implementado políticas públicas enfocadas en mitigar los efectos de crisis económicas o sociales. En el Reino Unido, por ejemplo, la salida de la zona euro incrementó la inflación, lo cual llevó al gobierno a destinar 8 mil millones de dólares a programas sociales centrados en salud, educación, alimentación y vivienda, con el fin de contener el aumento de la pobreza (Schifferes, 2021). De forma similar, Argentina incrementó su inversión social tras la pandemia de COVID-19, destinando 2 mil millones de dólares al “Programa Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional”, beneficiando a seis millones de personas, en especial niños, frente a una inflación que ronda el 80% (Schifferes, 2021)

En el contexto latinoamericano, la tendencia ha sido reforzar los programas asistenciales como mecanismo para garantizar derechos fundamentales. La (CEPAL, 2025) señala que los Estados deben priorizar políticas públicas con enfoque en legalidad, gestión eficiente y atención a necesidades sociales urgentes. Experiencias en países como Ecuador muestran que la implementación de modelos de gestión de calidad en los servicios públicos mejora el acceso y satisfacción del ciudadano cuando se sustentan en políticas adecuadas (Burgos, 2021).

En el Perú, la situación es particularmente preocupante. La inestabilidad política entre 2021 y 2022, sumada a los efectos económicos de la post-pandemia y conflictos

globales como la guerra en Ucrania, han generado una recesión económica, con una caída del PBI de 1.66% y proyecciones de decrecimiento del 4% en 2024 Ramos (2024) El INEI (2024, mayo 15) reporta que la pobreza afecta al 34.8% de la población nacional, pero en regiones como Ayacucho esta cifra asciende al 80%, ubicándola entre las cinco más afectadas por la pobreza extrema (26.2%). En respuesta, el Estado ha priorizado estas zonas mediante el MIDIS (2024) implementando programas sociales orientados a reducir estas brechas.

En el ámbito local, el distrito de Colca (Ayacucho) enfrenta una realidad alarmante en términos de pobreza, acceso a servicios básicos y condiciones de salud infantil. Según el reporte territorial del MIDIS (2025) el 42.32% de la población se encuentra en situación de pobreza. Esta situación es aún más crítica si se considera la baja cobertura de servicios esenciales: solo el 7.1% de los centros poblados cuenta con acceso al Paquete Integrado de Servicios (agua, electricidad, desagüe y salud), y apenas el 12.1% tiene acceso a electricidad. El acceso a agua potable por red pública o pilón alcanza al 87.1% de los centros poblados, lo cual revela una cobertura parcial, y el saneamiento mediante red pública solo alcanza al 8.6%.

El distrito cuenta con 1,011 habitantes (según el censo 2017) y un total de 1,534 personas con DNI a 2025, destacando una población infantil considerablemente expuesta (MIDIS, 2024). El 70% de los menores de un año no cuenta con registro de DNI, lo cual limita su acceso a servicios públicos y programas sociales. Además, el 60% no está registrado en el Seguro Integral de Salud (SIS), lo que agrava su situación de vulnerabilidad.

Según el (ODS, 2025) los indicadores priorizados de anemia e el año 2024 son críticos: el 0.0% de los niños recibió sulfato ferroso, el 0.0% fue tamizado con hemoglobina en los últimos tres meses, y el 0.0% recibió suplementación con hierro, según el último reporte del Banco de Datos del Minsa. Estas cifras evidencian una inacción alarmante frente a una condición que afecta gravemente el desarrollo infantil. La cobertura de servicios del programa CUNA MÁS, destinado a niños menores de 36 meses, alcanza apenas a 30 usuarios para visitas domiciliarias y sesiones grupales.

Adicionalmente, la intervención durante el año 2024 de los programas sociales en el distrito es limitada: el programa CONTIGO no tiene usuarios, FONCODES no ejecuta intervenciones en hogares en situación de pobreza, y sólo Pensión 65 brinda atención a 202 beneficiarios adultos mayores, lo cual revela una desarticulación en la respuesta estatal ante múltiples brechas sociales (ODS, 2025) Estos datos reflejan no solo la precariedad estructural en el distrito de Colca, sino también una débil capacidad operativa de los programas sociales del Estado para responder de manera efectiva a la pobreza, la exclusión y las necesidades urgentes de la primera infancia. Se evidencia así un preocupante vacío en planificación, focalización y seguimiento, afectando directamente la calidad del servicio que debería brindar el Estado a su población más vulnerable.

En este contexto, surge la necesidad de analizar cuál es la relación entre la política pública y la calidad del servicio en un programa asistencial del Estado en el distrito de Colca. La evidente brecha entre las decisiones estatales y su implementación territorial, sumada a la débil cobertura de programas sociales, la falta de planificación contextualizada y la ausencia de seguimiento efectivo, ponen en entredicho la eficacia de las políticas públicas actuales (CEPAL, 2025). Comprender esta relación permitiría no solo evaluar el impacto real de las acciones gubernamentales en una zona de alta vulnerabilidad, sino también generar evidencia para mejorar el diseño, gestión y ejecución de programas sociales que garanticen verdaderamente el acceso a servicios de calidad para la población rural.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la Política pública y la calidad del servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024?

1.2.2. Problemas específicos

- PE1: ¿Cuál es la relación entre la legalidad y la calidad del servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024?
- PE2: ¿Cuál es la relación entre la gestión y la calidad del servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024?
- PE3: ¿Cuál es la relación entre la necesidad y la calidad del servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024?

1.3. Justificación teórica

Este trabajo de investigación aportará teóricamente ya que eleva el nivel de cultura ambiental según Castro (2020) la teoría de "Política Pública" se basa en la importancia del Estado generar lineamientos que ayuden a reducir el cierre de brechas con el fin de tener ciudadano satisface sus necesidades tiene sus propias particularidades que deben ser estudiadas y analizadas, ya que participación ciudadana varía según el contexto espacio tiempo, amplia el conocimiento en la teoría política ya que analizará al hombre desde su espacio en libertad, su capacidad de decidir qué es lo correcto siempre en el marco de la ley.

Esta investigación también se justifica teóricamente en tanto contribuye a profundizar los enfoques conceptuales sobre la política pública como instrumento del Estado para reducir brechas y garantizar servicios de calidad a la ciudadanía. Como sostiene (Del Mastro, 2020) una justificación teórica se da cuando el estudio busca generar reflexión académica, contrastar teorías o cubrir vacíos en el conocimiento existente.

1.4. Justificación práctica

Desde una perspectiva práctica, esta investigación aporta evidencia empírica que puede servir como insumo para rediseñar políticas públicas en el ámbito social, específicamente en programas de acompañamiento a familias en situación de vulnerabilidad. De acuerdo con Cruz (2022) una investigación tiene justificación práctica cuando ofrece soluciones concretas o estrategias que, al ser aplicadas, podrían resolver o mitigar una problemática real. En ese marco, el presente estudio permite identificar

cómo mejorar la calidad del servicio del Programa asistencial estatal en el distrito de Colca, atendiendo no solo a criterios técnicos, sino también a la percepción de las propias usuarias.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la Política pública y la calidad del servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024.

1.5.2. Objetivos específicos

- OE1: Determinar la relación entre la legalidad y la calidad del servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024.
- OE2: Determinar la relación entre la gestión y la calidad del servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024.
- OE3: Determinar la relación entre la necesidad y la calidad del servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

- Existe relación entre la Política pública y la calidad del servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024.

1.6.2. Hipótesis específicas

- HE1: Existe relación entre la legalidad y la calidad del servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024.
- HE2: Existe relación entre la gestión y la calidad del servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024.
- HE3: Existe relación entre la necesidad y la calidad del servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco filosófico de la investigación

La siguiente investigación se fundamenta en la corriente filosófica del positivismo, la cual propone un conocimiento basado en hechos observables y medibles, apoyándose en un método hipotético-deductivo, donde primero se formula una hipótesis y luego se contrasta con datos empíricos (Miranda & Ortiz, 2020). Bajo esta premisa, se eligió el enfoque cuantitativo, ya que según Hernández y Mendoza (2019) este permite establecer relaciones objetivas entre variables a través del análisis estadístico de datos recolectados de manera empírica.

Este marco filosófico sustenta el análisis de las variables Política pública y Calidad del servicio, las cuales han sido definidas y operacionalizadas a partir de los aportes de Pita (2021) y Khan et al. (2021) respectivamente. La variable política pública fue abordada considerando las dimensiones de legalidad, gestión y necesidad, tal como propone Pita (2021) al entenderla como un instrumento que permite a las organizaciones alcanzar sus metas. Por otro lado, la calidad del servicio se estructuró en torno a los elementos tangibles, la fiabilidad y la capacidad de respuesta, según lo indicado por Khan et al. (2021), quienes destacan su utilidad para recoger la percepción de los usuarios. Estas dimensiones permiten evaluar de manera objetiva y sistemática ambos fenómenos mediante indicadores observables. La medición de estas variables se realizó a través de un cuestionario estructurado, cuyos resultados fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS, en consonancia con el enfoque positivista que prioriza la evidencia cuantificable y verificable.

La variable “Política pública” ha sido conceptualizada por autores como Pita (2021) y Ribeiro (2021), quienes la definen como el conjunto de acciones y decisiones tomadas por el Estado para satisfacer necesidades públicas. Estas decisiones deben estar regidas por criterios de legalidad, planificación, gestión orientada a resultados y atención a las brechas sociales, todos ellos aspectos observables y medibles. Por otro lado, la “Calidad del servicio” ha sido abordada por Khan et al. (2021) quienes señalan

que esta se configura a partir de la percepción del usuario respecto a aspectos tangibles, la fiabilidad del servicio y la capacidad de respuesta de la institución.

Desde esta perspectiva, la investigación se distancia de interpretaciones subjetivas y se centra en fenómenos que pueden ser explicados a través del análisis estadístico. Como parte de esta lógica, autores como Buele et al. (2020) han resaltado que el desempeño institucional puede ser evaluado con base en la efectividad, lo que refuerza el valor del enfoque cuantitativo en estudios sobre programas sociales. Además, estudios como el de (Baltazar, 2022) y (Cruz, 2022) coinciden en que la mejora en la calidad del servicio está directamente vinculada con la adecuada implementación de políticas públicas, validando así el uso de mediciones objetivas.

Por lo tanto, el marco filosófico de esta investigación se adscribe al positivismo por su énfasis en la objetividad, la observación sistemática y la comprobación empírica Miranda y Ortiz (2020). Este enfoque proporciona el sustento epistemológico para analizar la relación entre la política pública y la calidad del servicio en el contexto de un programa asistencial del Estado. La medición, análisis y correlación de variables permiten construir conocimiento confiable, replicable y útil para fortalecer la gestión pública y orientar futuras intervenciones sociales basadas en evidencia.

2.2. Antecedentes de investigación

2.2.1. Antecedentes Internacionales

Martínez-Hernández (2024) el país de origen es el México su finalidad es mejorar la calidad de los servicios en las entidades del Estado. Se basa en un enfoque mixto. Se obtiene que la calidad de los servicios se enmarcan dentro mejora continua que deben tener las políticas públicas por ello los ciudadanos se ven satisfechos ya que ayudan al cierre de brechas. Se concluye que las políticas públicas deben estar orientadas a beneficiar al ciudadano a salir de la pobreza.

Moreno et al. (2024) identifica los efectos de las políticas y de la emergencia sanitaria con un estudio aplicado, cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional basado en encuesta Likert a 384 personas; se observa que el gobierno solo “a veces” logra políticas efectivas, la prevención tuvo eficacia esporádica y la vacunación

fue oportuna y útil, mientras que la seguridad física y personal empeoró; se concluye que las políticas adoptadas durante la emergencia influyeron significativamente en la calidad de vida, con avances desiguales por dimensión.

Zúñiga et al. (2023) establece la relación entre transparencia pública e innovación en mipymes turísticas mediante un estudio cuantitativo correlacional con PLS-SEM aplicado a 100 empresas (2020–2021); se hallan efectos positivos y significativos en innovación de productos/servicios (β=0,496), procesos (β=0,405), organizacional (β=0,410) y marketing (β=0,269), con R^2 de 0,246; 0,164; 0,168 y 0,072; se concluye que fortalecer la gobernanza y la transparencia impulsa transversalmente la innovación y la competitividad del sector.

Yam et al. (2023) buscaron analizar cómo la calidad del servicio de gobierno electrónico influye en los ciudadanos, de Vietnam. Mediante una metodología cuantitativa, se aplicó una encuesta estructurada a 340 usuarios. Los hallazgos revelaron que, de las cinco dimensiones de calidad del servicio, solo el cumplimiento ($\beta = 0.363$; $p = 0.010$) y la confiabilidad ($\beta = 0.678$; $p < 0.001$) influyen significativamente en el valor percibido. Además, se confirmó que el valor percibido se relaciona positivamente con la satisfacción ($\beta = 0.648$; $p < 0.001$) y la lealtad ($\beta = 0.371$; $p < 0.001$), y que la satisfacción también predice la lealtad ($\beta = 0.388$; $p < 0.001$). En conclusión, mejorar la confiabilidad y el cumplimiento en los servicios digitales gubernamentales fortalece la percepción de valor, lo que a su vez incrementa la satisfacción y la lealtad de los ciudadanos.

Burgos (2021) el país de origen es el Ecuador el autor el propósito es identificar como los lineamientos de las políticas públicas permite mejorar la gestión de calidad en favor del ciudadano. Para tal fin adopta una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra fue 30 funcionarios de la entidad. Los resultados establecen que el 75% de los encuestados manifiestan que la gestión de calidad puede mejorarse si hay real intereses de adoptar políticas públicas que fomenten el cierre de brechas. Se concluye que las entidades del Estado deben enfocarse al cierre de brechas solo así pueden mejorar su calidad de atención al ciudadano.

Dejen (2020) en su investigación tuvo como objetivo evaluar el impacto de la calidad en la prestación de servicios públicos en Bahir Dar (Etiopía). Para ello, se utilizó

un enfoque cuantitativo con diseño correlacional aplicando cuestionarios a 88 participantes. Los resultados revelaron diferencias significativas en la percepción entre ambos grupos sobre la calidad del servicio y la satisfacción. Mediante regresión logística, se encontró que las dimensiones de tangibilidad (OR=4.67), fiabilidad (OR=7.81), capacidad de respuesta (OR=14.18) y seguridad (OR=8.34) tienen una asociación positiva y significativa con la satisfacción del cliente (p<.05). En cambio, la empatía mostró una relación negativa (OR=0.03). La probabilidad de satisfacción en presencia de servicios de calidad fue de 84%, mientras que, en su ausencia, apenas alcanzó el 3.89%. Se concluye que una prestación pública de calidad, evaluada mediante el modelo SERVQUAL, mejora la satisfacción de los ciudadanos.

Zurita (2020) analiza la política de vinculación de la UNEMI y su relación con el desarrollo social mediante un enfoque mixto, descriptivo, transversal y correlacional aplicado a 30 instituciones educativas y 13 organizaciones comunitarias; los resultados muestran que el diseño y la evaluación de la política no se asocian al desarrollo (p=0,27; p=0,580), mientras que la gestión sí (p=0,010), con una explicación global baja (R^2=13,6%); se concluye que el impacto sostenible exige mejorar la gestión: delimitar territorios, asegurar continuidad y fortalecer el monitoreo y seguimiento transparente.

2.2.2 Antecedentes Nacionales

Escalante et al. (2025) determina la relación entre el programa y la calidad de vida mediante un diseño cuantitativo, no experimental y correlacional con cuestionario Likert a 120 beneficiarios; el programa es valorado como “bueno” (88,3%), el acompañamiento “regular” (85,8%) y el incentivo monetario “bueno” (90,0%), mientras la calidad de vida es “regular” (66,7%); la correlación global es significativa (ρ=0,257; p=0,005), destacando relaciones interpersonales (ρ=0,551), bienestar emocional (ρ=0,401) y físico (ρ=0,389); se concluye que Juntos mejora la calidad de vida pero debe reforzar acompañamiento y articulación para impactos sostenibles.

(Sánchez Sánchez, 2024) mide la correlación entre la implementación de políticas públicas y el ejercicio de derechos de personas mayores con un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional, no experimental y transversal en 65 adultos mayores y 61 funcionarios; el análisis arroja una relación positiva alta (ρ=0,765; p<0,05) y evidencia

brechas: “envejecimiento saludable” regular/deficiente (67,2%/31,1%), empleo y seguridad social con rezagos (~45,9% regulares o deficientes) y participación mayormente regular (65,6%); se concluye que fortalecer, coordinar y financiar políticas en salud, seguridad social, empleo, participación e inclusión digital es determinante para garantizar derechos.

Calderón et al. (2022) el país de origen es el Perú su finalidad es realizar políticas públicas que fomenten el desarrollo turístico de Puno. Para tal fin adopta una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra fue 50 funcionarios de las entidades. Se obtiene que el 70% las políticas públicas deben estar orientadas en promover los centros turísticos arqueológicos por medio de publicidad audiovisual. Se concluye que las políticas públicas promueven el desarrollo de las zonas en todos los aspectos económicamente, culturalmente y socialmente.

Cruz (2022) el país de origen es el Perú su finalidad es mejorar la calidad del servicio del beneficiario del programa, su enfoque es mixto. Se obtiene gestión de calidad del servicio debe realizarse mejoras continuas que mejoren la metodología de enseñanza además la correlación de spearman es 0.487. Se concluye que el Estado debe promover la calidad del servicio en una mejora continua de los procesos en favor del ciudadano.

Baltazar (2022) el país de origen es el Perú Su finalidad es realizar políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de servicio en bienestar del ciudadano. Para tal fin adopta una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra fue 94 usuarios. Los resultados fueron que la correlación del Rho de spearman es 0.811. Se concluye que las entidades del Estado deben realizan planes del buen gobierno para brindar un buen servicio y así satisfacer las necesidades del ciudadano.

Pillaca (2022) el país de origen es el Perú su finalidad es mejorar la calidad del servicio que se brinda al ciudadano en el programa, su enfoque es mixto. Se obtiene gestión de calidad del servicio debe realizarse mejoras continuas que mejoren la metodología de enseñanza además el alfa de Cronbach es 0.816. Se concluye que el Estado debe promover calidad en el servicio brindado al ciudadano y en realizar mejoras continuas en favor de la entidad y del ciudadano.

Chávez y Mamani (2022) el país de origen es el Perú su finalidad es realizar una modernización de las políticas públicas mejorando la atención de calidad en el servicio al ciudadano beneficiario. Para tal fin adopta una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra 260 casos. Los resultados fueron que concuerdan el 85% de los estudios mencionan que los sistemas de calidad permiten realizar mejoras en los servicios que brinda al ciudadano, además la correlación de spearman es 0.791. Se concluye que mejorando los sistemas gestión de calidad fomenta una mejora continua en sus procesos en beneficio del ciudadano.

Marmolejo (2022) el país de origen es el Perú su finalidad es conocer la relación entre la Calidad de servicio y satisfacción. Para tal fin adopta una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra fue 87 madres beneficiadas. El resultado fue que el 80% de los entrevistados que la gestión por procesos mejorara en forma continua las políticas públicas, con una correlación de spearman de 0.592. Se concluye que mejorando la gestión pública se genera una nueva corriente de satisfacción del ciudadano hacia los organismos estatales.

Hidalgo (2022) determina la relación entre ambas variables con un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo-correlacional en 80 colaboradores municipales. Como resultado, la mayoría califica las políticas como “regulares” (80%) y el desarrollo como “medio” (85%), con correlación global positiva baja (rho=0,388; p=0,001) y efectos significativos—aunque modestos—de la asignación de recursos, la distribución de ingresos y el seguimiento (p≤0,008); se concluye que optimizar esas dimensiones incide de forma acotada pero real en el desarrollo económico local.

Ulfe (2021) determina la correlación entre políticas públicas, emergencia sanitaria por COVID-19 y calidad de vida urbana mediante un estudio aplicado, cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional con encuestas a 383 vecinos (altas confiabilidades: α=0,950; 0,862; 0,934) y análisis con Spearman y correlación; como resultado predominan correlaciones altas entre políticas públicas y calidad de vida (ρ=0,805) y entre emergencia y calidad de vida (ρ=0,835), además de una relación conjunta significativa (orden 1=0,783333; Zcalc=4,05>1,96); se concluye que reforzar

políticas y gestión sanitaria mejora significativamente la calidad de vida, aconsejándose integración, agenda sanitaria y cambio tecnológico.

Aliaga y Alcas (2021) su finalidad es analizar la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio en la entidad. Para tal fin adopta una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra fue 90 pacientes. El resultado fue que el 80% de los entrevistados que la gestión administrativa mejorara en forma continua calidad del servicio, con alfa de cronbach de 0.582. Se concluye que mejorando la calidad del servicio fomenta una mejora continua en sus procesos en beneficio del ciudadano.

Arellán et al. (2021) evalúa la influencia de políticas sectoriales en Electrocentro S.A. (ámbito rural) mediante investigación aplicada, descriptiva-correlacional y deductiva con muestra probabilística de 24 funcionarios y cuestionario confiable (α=0,93); se encuentra relación global positiva y significativa (Rho=0,67; p=0,00; $r^2 \approx 0,45$), con planificación significativa (Rho=0,484; p=0,016; $r^2 \approx 0,22$) y organización no significativa (Rho=0,359; p=0,085; $r^2 \approx 0,14$); se concluye que las políticas sectoriales son determinantes—aunque de efecto medio—y se recomienda modernizar la gestión bajo lineamientos de FONAFE.

Bao et al. (2020) tiene por finalidad mejorar la gestión administrativa en la entidad y la calidad de servicios. Para tal fin adopta una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra fue 147 estudiantes. Los resultados fueron que el 70% de los entrevistados manifestó que una correcta aplicación de las políticas públicas permite que las entidades del Estado mejoren la calidad de servicios en favor del ciudadano. Se concluye que las políticas públicas permiten a las entidades mejorar la calidad de servicios en favor del ciudadano.

Torres (2022) el país de origen es el Perú su finalidad es analizar la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio en la entidad. Para tal fin adopta una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra fue 60 usuarios. El resultado fue que el 80% de los entrevistados que la gestión administrativa mejorara en forma continua calidad del servicio, con alfa de cronbach de 0.915. Se concluye que la gestión administrativa tendrá cambios favorables de realizarse en forma correcta mejoras continuas favoreciendo a la calidad del servicio en favor del ciudadano.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Políticas públicas

2.3.1.1. Concepto de Políticas

Para CEPAL (2025) son aquellos lineamientos que el Estado direcciona a mejorar una determinada situación o contexto de un grupo humano.

Mientras que Johari et al. (2022) es el conjunto de estipulaciones que el Estado rige con un fin de prevalecer sus intereses, que debe ser obligatorio su aplicación por parte de las instituciones para beneficiar al ciudadano.

Para Pita (2021) son directivas ejercida por el Estado para regir la vida en común de la sociedad y del ciudadano para hacer vida armoniosa y estable.

2.3.1.2. Concepto de Políticas de Estado

Según Ribeiro (2021) es un conjunto de actividades en la que el Estado interviene en un caso de interés público o de la sociedad.

Según Mayta et al. (2023) son todas aquellas acciones que el Estado brinda al ciudadano para satisfacer una necesidad de suma urgencia e interés.

Para Yunching (2022) las políticas del Estado son importante porque permite el funcionamiento del Estado para así satisfacer las necesidades del ciudadano y velar por integridad del mismo Estado.

2.3.1.3. Concepto de Políticas públicas

Según Pita (2021) son todos los lineamientos que debe seguir las instituciones del Estado enmarcado en la normativa con el fin de servir al ciudadano (p.1).

Por otro lado, Ribeiro (2021) son todas las acciones que el Estado para responder a las necesidades del ciudadano, que debe estar ligado a los diferentes problemas del ciudadano como: “educación, salud, seguridad, infraestructura, comunicaciones, energía, y agricultura” (p.120).

Mientras que Johari et al. (2022) el Estado debe realizar acciones con el fin de generar bienestar en el ciudadano, para ello realiza acciones orientadas como programas sociales, construcciones centros salud, programas educaciones, etc. (p.1025).

La Guía de Políticas Nacionales del CEPLAN establece la legalidad para el diseño, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas nacionales. La guía se basa en (Decreto Supremo N.º 029-2018-PCM, 2018) que regula las Políticas Nacionales. Las políticas nacionales son decisiones que priorizan objetivos y acciones para resolver problemas públicos a nivel nacional, sectorial o multisectorial. Las políticas públicas se definen de manera articulada entre sectores y niveles de gobierno.

Para CEPAL (2025) en la formulación y evaluación de las políticas públicas, se consideran diversos aspectos, como la legalidad, la gestión y la necesidad.

2.3.1.4. Importancia de las políticas públicas según CEPLAN

Según (CEPLAN, 2024) de Perú es un organismo técnico que contribuye en:

a) **Articulación de recursos:** Según (CEPLAN, 2024) los recursos de las entidades estatales se articulen con las metas institucionales.
b) **Mejoramiento de la calidad de vida:** Según (CEPLAN, 2024) se debe de contribuir a mejorar la calidad de vida de la población.
c) **Desarrollo sostenible:** Según (CEPLAN, 2024) se debe de contribuir al desarrollo sostenible del país.
d) **Implementación de la Agenda 2030:** Según (CEPLAN, 2024) estipula la Agenda 2030, incorporando cambios normativos para el planeamiento estratégico.
e) **Seguimiento y evaluación:** Según (CEPLAN, 2024) se encarga del seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional.

Las políticas públicas son acciones de gobierno que buscan responder a las demandas sociales. Se construyen de manera articulada entre sectores y niveles de gobierno, y se expresan en planes con objetivos, indicadores y metas. Como plantea Barrios (2023) también deben entenderse como procesos dinámicos influenciados por el

contexto político, en los que intervienen decisiones, objetivos e impactos sociales, y que ofrecen alternativas concretas para resolver problemas públicos.

2.3.1.5. Dimensiones de políticas públicas según Pita

Según Pita (2021) para efectos de la investigación las dimensiones de políticas públicas son:

a) Legalidad

Según Pita (2021) para que toda acción tenga éxito es necesario que la organización realice una debida planificación de todas las acciones a realizar, para ello se examina sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las acciones a llevar (p.1).

Los indicadores de legalidad según Pita (2021) es:

- **Cumplimiento de desempeño:** Según Pita (2021) es el rendimiento que una persona o un equipo de trabajo muestra al realizar sus funciones en una organización.
- **Auditoria de desempeño** Según Pita (2021) es un examen independiente que evalúa la eficiencia, eficacia, economía y calidad de los servicios o bienes públicos.
- **Medición de Resultados** Según Pita (2021) es el proceso de registrar y analizar el desempeño de una actividad en comparación con unos objetivos. Es una herramienta clave para el éxito de un negocio, ya que permite: Seguimiento del progreso, Identificar áreas de mejora, Tomar decisiones informadas, Fomentar la responsabilidad en los equipos, Optimizar el uso de los recursos.

b) Gestión

Según Pita (2021) es toda acción que genera el Estado que se obtiene a partir de un cambio en la situación en la sociedad (p.1).

- **Gestión por resultados:** Según Pita (2021) “es un modelo de administración pública que se centra en el cumplimiento de las acciones estratégicas del plan de gobierno”.

- **Innovación:** Según Pita (2021) es el proceso de crear o modificar un producto, servicio, proceso, mercado, tecnología, o cualquier otra cosa, para aportar beneficios a la vida cotidiana de las personas
- **Enfoque de reformas Públicas** Según Pita (2021) busca corregir situaciones que no funcionan de acuerdo con la realidad actual, a través de procesos que pueden ser de carácter político, económico, social, constitucional, educativo, entre otros.

c) Necesidad

Para Pita (2021) El objetivo es verificar que los servicios que realiza el Estado llegan al ciudadano y ayuda a satisfacer sus necesidades (p.1).

- **Monitoreo** Para Pita (2021) es un proceso sistemático y continuo que permite verificar la eficiencia y eficacia de un proyecto, programa o actividad:
- **seguimiento** Para Pita (2021) es un proceso que consiste en recopilar, analizar y utilizar información de manera sistemática y continua para supervisar el progreso de un proyecto, actividad o programa.
- **control** Para Pita (2021) “es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier error”

2.3.1.6. Dimensiones de políticas públicas según Ribeiro

Según Ribeiro (2021) para efectos de la investigación las dimensiones de políticas públicas son:

a) Legalidad

Mientras que Ribeiro (2021) una debida planificación permite a las organizaciones fijar de manera correcta su zona influencia del proyecto, así como sus objetivos con el fin de realizar un debido cierre de brechas (p.120).

b) Gestión

Mientras que Ribeiro (2021) estos resultados solo son posibles si es que se genera la producción de nuevos bienes y servicios a partir de determinados insumos, cuyo uso genera beneficio al ciudadano (p.120).

c) Necesidad

Ribeiro (2021) establece que los proyectos deben ser orientados al cierre de brechas solo así podemos verificar el impacto que ha tenido en el ciudadano (p.12).

2.3.1.7. Dimensiones de políticas públicas según Mayta

Según Mayta et al. (2023), se puede apreciar que las políticas públicas son:

a) Legalidad

Además, Mayta et al. (2023), las organizaciones deben realizar correcta examinación de la problemática de la zona de estudio para de esta manera realizar una debida planificación de todos los recursos (humanos, materiales y económicos) que se necesitan para el éxito de la política pública.

b) Gestión

Por otro lado, Mayta et al. (2023), acota que es lo obtenido de una acción pública, en la que se debe de identificar los logros alcanzados en una intervención, comportamiento o acción antes, durante y después de la intervención (p.5).

c) Necesidad

Mientras que Mayta et al. (2023), menciona que para verificar los resultados las entidades deben realizar auditorías internas y externas con el fin que los datos no sean manipulables y verificar que la acción del Estado llegue a su público objetivo.

2.3.1.8. Normatividad que respalda las Políticas Públicas

a) Legalidad en las Políticas Públicas

Se debe tener en cuenta que una política pública solo será jurídicamente viable si respeta el marco legal superior, se alinea con los planes estratégicos nacionales o sectoriales, y cumple con toda la normativa reglamentaria aplicable Ormeño et al. (2025) En el caso peruano, la legalidad de las políticas públicas se

basa en la Constitución y las leyes que rigen el diseño y la implementación de dichas políticas:

- **Constitución Política del Perú (1993):**
  - ✓ Proporciona el marco general para la legalidad de las políticas públicas: el artículo 110 menciona el Presidente de la República personifica a la Nación, el inciso 3 de su artículo 118 establece como función dirigir la política general del Gobierno (Constitución Política del Perú, 1993).
  - ✓ Artículo 44: Establece como finalidad esencial del Estado garantizar el bienestar general de la población y promover el bienestar general que se fundamenta en la justicia y en el desarrollo integral y equilibrado de la Nación (Constitución Política del Perú, 1993).
  - ✓ Artículo 58: Define el rol del Estado en el desarrollo económico y social, y su intervención para garantizar los servicios públicos. establece que el Estado orienta el desarrollo del país en una economía social de mercado, y que su intervención se centra en las áreas de: trabajo, Salud, Educación, Seguridad, Servicios públicos, Infraestructura. En este contexto, la iniciativa privada es libre, pero el Estado garantiza la libertad de trabajo y de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser perjudicial para la moral, la salud, ni la seguridad pública (Constitución Política del Perú, 1993).
- **Ley Orgánica del Poder Ejecutivo**

  El (Perú. Ley N.º 29158, 2007) regula las competencias del Poder Ejecutivo para diseñar e implementar políticas públicas: establece las normas y principios básicos que rigen la organización y funciones del Poder Ejecutivo del Perú:

  - ✓ Define las competencias y funciones del Poder Ejecutivo.
  - ✓ Destaca las funciones y perrogrativas del Presidente de la República y del Consejo de Ministros.
  - ✓ Regula las relaciones entre el Poder Ejecutivo y los Gobiernos Regionales y Locales.

- ✓ Define la naturaleza y requisitos para la creación de Entidades Públicas.
- ✓ Orienta la función pública con Sistemas Administrativos.
- ✓ La LOPE también establece que las entidades del Poder Ejecutivo deben actuar en función de las necesidades de la sociedad y el interés general de la nación.

- **Ley de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N.º 27658):**

  (Perú. Ley N.º 27658, 2002) define la necesidad de que las políticas públicas estén orientadas a resultados y prioricen la eficiencia y eficacia en la gestión pública. Es el proceso de la gestión del Estado su objetivo es realizar la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

b) Gestión de las Políticas Públicas

La gestión se refiere a cómo las políticas públicas son planeadas, implementadas y evaluadas, proceso que, según la CEPAL (2025) debe estar orientado por normas que garanticen su efectividad a través de mecanismos de control social y transparencia, tanto al interior del gobierno como hacia la sociedad civil, el sector privado y los organismos internacionales, abarcando desde la toma de decisiones hasta la administración, ejecución y evaluación de los resultados. En el Perú, estas normas son clave para garantizar su efectividad:

- **Decreto Supremo N.º 054-2018-PCM** (Perú. Decreto Supremo N.º 054-2018-PCM, 2018)**:**
  - ✓ Aprueba el Manual de Operaciones del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
  - ✓ Detalla cómo gestionar programas públicos como "Cuna Más" a través de criterios de costo-efectividad.
- **Ley N. ª 28056: Ley Marco del Presupuesto Participativo.** (Perú. Ley N.º 28056, 2003)

- ✓ Exige que la gestión de políticas públicas incluya participación ciudadana para priorizar necesidades locales.

- **Directiva General para la Gestión de Políticas Públicas**

  Proporciona los lineamientos para formular políticas públicas basadas en evidencia y con enfoque de género, inclusión y sostenibilidad amparado en la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 001-2015-PCM (Perú. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 001-2015-PCM/SGP, 2015)

c) Necesidad de las Políticas Públicas

Las políticas públicas deben estar justificadas por diagnósticos de problemas sociales, económicos o ambientales, ya que, como afirma Ormeño et al. (2025) son acciones estatales orientadas al interés público que surgen de decisiones basadas en procesos de análisis y factibilidad, donde la participación ciudadana resulta clave tanto en la identificación del problema como en la formulación de soluciones efectivas. Las normas que respaldan esta necesidad incluyen:

- **Normativa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):**

  Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también llamados Objetivos Globales, fueron establecidos por la ONU en 2015 como un compromiso mundial para erradicar la pobreza, cuidar del planeta y asegurar que, hacia el 2030, todas las personas vivan con paz y prosperidad (Naciones Unidas Perú, 2021). En ese sentido, el Perú se ha comprometido a alinear sus políticas públicas con los ODS establecidos por la ONU.

  - ✓ El Perú ha alineado sus políticas y estrategias nacionales de desarrollo con los ODS (Naciones Unidas Perú, 2021).
  - ✓ El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) del Perú está alineado con los ODS y tiene un horizonte temporal al año 2030 (Naciones Unidas Perú, 2021).

- ✓ El Perú y la ONU firmaron el Marco de Cooperación para el Desarrollo Sostenible 2022-2026, que orienta la contribución de las agencias de la ONU a los esfuerzos del país en el cumplimiento de los ODS (Naciones Unidas Perú, 2021).
- ✓ Cada programa nacional debe responder a necesidades específicas de reducción de desigualdades, pobreza y desnutrición. (Naciones Unidas Perú, 2021).

- **Ley N. ª 27690: Ley Del Sistema Estadístico Nacional**

  Establece que todas las entidades públicas deben coordinar sus actividades estadísticas bajo la rectoría del INEI. Ordena que la planificación y diseño de políticas públicas se fundamenten en datos obtenidos de censos, encuestas y registros administrativos. (Perú. Decreto Ley N.º 21372, 1975).

2.3.1.9. Guía de políticas nacionales del CEPLAN (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico)

La Guía de Políticas Nacionales del CEPLAN (2024) en Perú es un documento clave que establece cómo formular, implementar y evaluar políticas públicas de alcance nacional, garantizando que estas sean legales, gestionables y necesarias para abordar los problemas prioritarios del país. Aquí se explica cómo aborda los tres ejes principales:

a) Legalidad en las Políticas Nacionales

La guía se fundamenta en un marco normativo que garantiza que las políticas nacionales se alineen con las leyes y normas vigentes. Algunos puntos destacados son:

- **Base Legal de las Políticas Nacionales:**

  Constitución Política del Perú (1993), que establece el marco general para el diseño de políticas públicas en función del bienestar general y los derechos fundamentales.

- ✓ El artículo 44 el Estado debe fundamentar el bienestar general, que se fundamenta en la justicia y en el desarrollo integral y equilibrado de la Nación.
- ✓ El artículo 7º-A establece que el Estado reconoce el derecho de toda persona a acceder de forma progresiva y universal al agua potable.
- ✓ El artículo 43 establece que el país es democrática, social, independiente y soberana.
- ✓ El artículo 1 establece que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.
- ✓ El artículo 2 establece que toda persona tiene derechos.
- ✓ El artículo 4 la comunidad y el Estado se encargan de proteger al niño, al adolescente, a la madre y al anciano en situación de abandono.

- **Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del CEPLAN (Ley N.º 29158):**

  El CEPLAN (2024) define la obligatoriedad de alinear las políticas nacionales al Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) y al Plan Nacional de Desarrollo (PND).

  - ✓ PEDN: Es un instrumento de planeamiento estratégico que guía la acción del Estado y de la sociedad para alcanzar un desarrollo armónico y sostenido (CEPLAN, 2024).
  - ✓ Políticas nacionales: son los lineamientos, los contenidos principales de las políticas públicas, los estándares nacionales de cumplimiento y la provisión de servicios (CEPLAN, 2024).
  - ✓ El PEDN se implementa a través de la formulación y actualización de los instrumentos de políticas y planes en cada nivel de gobierno CEPAL (2025). Por ejemplo, en el nivel nacional se implementan las políticas nacionales, los planes estratégicos sectoriales multianuales (PESEM) y los planes estratégicos multisectoriales (PEM).

- ✓ El CEPAL (2025) es el órgano rector del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (SINAPLAN) y lidera la elaboración del PEDN.

- **Decreto Supremo N.º 029-2018-PCM:**

  En este decreto la Presidencia del Consejo de Ministros (Decreto Supremo N.º 029-2018-PCM, 2018) aprueba los lineamientos para la formulación, implementación y evaluación de políticas nacionales.

- **Principios Rectores de Legalidad:**

  - ✓ Transparencia, rendición de cuentas y respeto a los derechos humanos.
  - ✓ Priorización de los intereses públicos y cumplimiento de las metas estratégicas del Estado.

b) Gestión en las Políticas Nacionales

La guía de CEPLAN (2024) establece un marco para la gestión eficiente de las políticas nacionales, asegurando su viabilidad y resultados. Esto incluye:

Fases de Gestión de las Políticas Nacionales:

Formulación

Basada en diagnósticos técnicos y análisis situacional, con uso de evidencia para identificar problemas, establecer objetivos y definir intervenciones (CEPLAN, 2024).

Implementación

Implica asignación de recursos y coordinación interinstitucional, garantizando la ejecución mediante integración multisectorial y multinivel (nacional, regional y local) (CEPLAN, 2024).

Evaluación

Utiliza indicadores para medir desempeño e impacto, incorporando el Presupuesto por Resultados (PpR) para asegurar que los recursos asignados logren los objetivos previstos (CEPLAN, 2024).

Gestión por Resultados

Las políticas nacionales deben contar con metas claras, indicadores de desempeño y mecanismos de monitoreo que garanticen resultados efectivos (CEPLAN, 2024).

Coordinación Institucional

El CEPLAN actúa como ente coordinador entre ministerios, gobiernos regionales y locales, asegurando que las políticas sean coherentes y sostenibles (CEPLAN, 2024).

c) Necesidad en las Políticas Nacionales

La guía del CEPLAN (2024) enfatiza que las políticas nacionales deben responder a problemas sociales prioritarios identificados a través de evidencia técnica y científica. Esto incluye:

Análisis de Necesidades

Las políticas nacionales deben justificarse en diagnósticos situacionales que permitan identificar brechas en áreas críticas como salud, educación, infraestructura y medio ambiente. Para ello, se utilizan herramientas como el Diagnóstico Territorial y el análisis de vulnerabilidades, lo que asegura que las intervenciones estén sustentadas en evidencia (CEPLAN, 2024).

Enfoque en Poblaciones Vulnerables

Estas políticas deben priorizar a grupos en situación de pobreza, exclusión o desigualdad, garantizando una atención diferenciada. Un ejemplo de ello es el programa “Cuna Más”, diseñado a partir de necesidades detectadas como la desnutrición infantil y la falta de acceso a servicios básicos, lo que refuerza la orientación social de la política pública (CEPLAN, 2024).

Alineación con Objetivos Estratégicos:

Deben estar alineadas con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU (CEPLAN, 2024).

2.3.2. Calidad del servicio

De la Atlantis y García (2022) señalan que la calidad del servicio se entiende como la capacidad que tiene una organización en suplir con las expectativas del cliente, por medio de la asistencia de sus servicios en forma eficiente, efectivo y coherente. De esta forma, la calidad deja de ser únicamente una percepción individual para transformarse en un estándar estratégico que asegura la permanencia y diferenciación de la entidad en su entorno.

2.3.2.1. Concepto de Calidad

Según Atlantis y García (2022) conjunto de cualidades que tiene un bien o un servicio de una organización que fue elaborado para satisfacer las necesidades del cliente (p.55).

Para Tana (2022) son las cualidades de excelencia que tiene un determinado bien o servicio que lo hace diferente al resto.

2.3.2.2. Concepto de Servicio

Para Khan et al. (2021) es cuando una persona o empresa presta una determinada función para realizar un determinado bien para satisfacer al cliente de la empresa.

Según Atlantis y García (2022) es toda acción que realiza una persona o empresa para brindar asistencia al cliente.

2.3.2.3. Concepto de Calidad de servicio

Para Khan et al. (2021), “es la satisfacción que tiene el usuario que se produce en la utilización del servicio, que debe satisfacer los requerimientos del cliente para ello realiza una evaluación de su utilidad” (p.85).

Según Atlantis y García (2022) “se fundamenta en el subconsciente del usuario o consumidor que consiste en identificar las necesidades del público objetivo para luego exceder las expectativas de dicho usuario de un determinado servicio” (p.1).

De acuerdo con Kaharrukmi y Adli (2022) las expectativas que tiene el cliente sobre el servicio fundamentan el nivel de aceptación sobre todo la veracidad del servicio.

De acuerdo con Solórzano (2022) es el conjunto de condiciones para que ciudadanos puedan desarrollar sus actividades con normalidad.

Para Buchwald y Valentik (2022) es todo aquello que está relacionado con la salud psicológica del individuo su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con su entorno.

2.3.2.4. Modelo de Calidad de servicio – encuesta satisfacción del cliente

Según Khan et al. (2021), una de las herramientas más populares para recopilar la opinión de los clientes sobre la calidad del servicio. Las preguntas de la encuesta pueden ser específicas sobre diferentes aspectos del servicio, para este estudio las dimensiones son:

a) Elementos tangibles

Para Khan et al. (2021), son aquellos elementos que pueden ser percibidos con los sentidos por el cliente. Según Atlantis y García (2022) son todos los bienes que utiliza el cliente para satisfacer sus necesidades.

b) Fiabilidad

De acuerdo con Khan et al. (2021), es la confianza que el cliente tiene sobre el servicio que es brindado. Para Kaharrukmi y Adli (2022) para dar credibilidad al servicio es necesidad que la organización tenga acreditación sobre el servicio brindado para tener seguridad de la calidad.

c) Capacidad de respuesta

De acuerdo con Kaharrukmi y Adli (2022) la calidad del servicio es la capacidad que tiene la organización para brindar solución a la problemática del cliente. Según Khan et al. (2021), la organización debe establecer metas y verificar indicadores que permitan tomar acciones adecuadas según cada caso. Para Fonden et al. (2023), se trata del interés que la organización muestra por el cliente y sus necesidades, brindando así una atención personalizada. Por su parte, Tana (2022) señala que la

organización debe realizar un seguimiento constante para evaluar el nivel de atención ofrecido al cliente, con el objetivo de generar satisfacción.

2.3.2.5. Modelo de Calidad de servicio - Modelo SERVQUAL

Según Kaharrukmi y Adli (2022) se trata de una herramienta que mide la calidad del servicio mediante la evaluación de las brechas entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones del servicio recibido.

De acuerdo con Bustamante et al. (2020) el método SERVQUAL permite evaluar la calidad del servicio, además de identificar las necesidades del cliente y cómo este percibe la atención brindada por la institución o persona. Para Kaharrukmi y Adli (2022) las dimensiones del instrumento SERVQUAL que se emplean con la finalidad el servicio se emplea lo siguientes:

a) La fiabilidad: se refiere a la ejecución del servicio una manera cuidadosa y fiable en los servicios que brinde la institución Bustamante et al. (2020).

b) La capacidad de respuesta: Es la voluntad que se tiene ayudar al cliente y dando un servicio eficaz y adecuado en un determinado intervalo de tiempo Bustamante et al. (2020).

c) La empatía es el nivel de atención personalizado que ofrece una institución o persona hacia el cliente de manera detallada y a su gusto Kaharrukmi y Adli (2022).

d) Los elementos tangibles: viene hacer los medios físicos como por ejemplo tipo infraestructura, equipos, materiales, personal, limpieza, etc Kaharrukmi y Adli (2022)

e) La seguridad: Es la medida que el prestador del servicio utiliza sus habilidades para inspirar credibilidad, lo que genera confianza en los clientes; para ello se necesita fundamentalmente conocimientos y buen trato hacia el cliente Kaharrukmi y Adli (2022)

2.3.2.6. Modelo de Calidad de servicio - Modelo SERVPERF

Es una herramienta de evaluación de la calidad de servicio que se basa en la percepción del cliente como una aproximación a su satisfacción (Bertranou, y otros, 2023).

a) Tangibles

Aspectos físicos y materiales del servicio, como infraestructura, equipo, apariencia del personal y materiales utilizados (Bertranou, y otros, 2023).

Indicadores según (Bertranou, y otros, 2023):

- Opinión sobre la limpieza y organización de los centros y espacios utilizados.
- Evaluación de la calidad de los materiales educativos entregados a los niños.
- Percepción sobre la apariencia profesional del personal del programa.
- Disponibilidad de recursos adecuados para las actividades programadas.

b) Fiabilidad

Capacidad del programa para cumplir sus promesas de manera consistente y precisa Bustamante et al. (2020).

Indicadores:

- Cumplimiento de horarios y cronogramas establecidos para actividades y visitas.
- Percepción de las familias sobre la coherencia entre los servicios prometidos y los entregados.
- Frecuencia de interrupciones o cancelaciones de actividades programadas.
- Opinión sobre la capacidad del programa para resolver problemas con eficacia.

c) Capacidad de Respuesta

Disposición y prontitud del personal para atender las necesidades y solicitudes de los usuarios (Bertranou, y otros, 2023).

Indicadores según (Bertranou, y otros, 2023):

- Tiempo de respuesta ante consultas o solicitudes de las familias.
- Percepción de accesibilidad del personal (facilitadores, educadores, etc.).
- Satisfacción con la rapidez en la resolución de quejas o problemas.
- Opinión sobre la disposición del personal para brindar asistencia adicional cuando es necesario.

d) Seguridad

Competencia, cortesía y capacidad del personal para generar confianza y seguridad en los usuarios (Bertranou, y otros, 2023).

Indicadores según (Bertranou, y otros, 2023):

- Opinión sobre el nivel de capacitación del personal del programa.
- Confianza de las familias en las habilidades del personal para cuidar y educar a los niños.
- Satisfacción con el trato respetuoso y profesional recibido por parte del equipo.
- Percepción de seguridad al dejar a sus hijos en las actividades del programa.

e) Empatía

Atención personalizada y esfuerzo por comprender y satisfacer las necesidades individuales de los usuarios (Bertranou, y otros, 2023).

Indicadores según (Bertranou, y otros, 2023):

- Opinión sobre la atención personalizada ofrecida a las familias y a los niños.
- Percepción de respeto hacia las costumbres culturales y las necesidades específicas de la comunidad.
- Nivel de satisfacción con la comunicación entre el personal y las familias.
- Opinión sobre la capacidad del programa para adaptarse a las necesidades de cada cliente

2.3.2.7. Modelo GAP de calidad de servicio

Son el conjunto de acciones que se encargan de identificar las diferencias que hay entre las expectativas del cliente y el servicio percibido (Bustamante et al.,2020).

Según Atlantis y García (2022), pueden existir los tipos de brechas que son: la brecha del conocimiento, brecha de política, brecha de entrega, brecha de comunicación y brecha de percepción.

a. Brecha de conocimiento

Es aquello en el que puede cerrar esta brecha comprendiendo las necesidades y expectativas del cliente. Además de alinear el conocimiento con las expectativas reales del cliente Atlantis y García (2022).

b. Brecha de política

Comprende la falta de alineación entre la percepción de la dirección sobre las expectativas del cliente y las políticas y especificaciones reales de calidad del servicio. (Bustamante et al.,2020).

c. Brecha de entrega

La brecha de entrega revela la disparidad entre la calidad del servicio especificada y la entrega real del servicio. Hace hincapié en la necesidad de sincronizar el proceso de entrega con las expectativas de entrega. (Bustamante et al.,2020).

d. Brecha de comunicación

La brecha de comunicación refleja la discrepancia entre lo que una empresa comunica sobre sus servicios y la entrega real del servicio. La brecha entre cómo una empresa percibe su servicio y su entrega de servicio puede llevar a muchos problemas. (Bustamante et al.,2020).

e. Brecha de percepción

La brecha de percepción significa la diferencia entre la percepción del cliente sobre el servicio entregado y sus expectativas iniciales. Revela la naturaleza subjetiva de la percepción del cliente. (Atlantis & Garcia, 2022).

2.3.2.8. Modelo de Grönroos

Según Rodríguez et al. (2022) es un modelo que se considera un precursor de la corriente europea del análisis de calidad en el servicio. Es decir, el modelo integra tres tipos de dimensiones:

a) la calidad técnica, es decir, lo que un consumidor realmente recibe como resultado de su interacción.
b) la calidad funcional, lo que se traduce en cómo un cliente obtiene el resultado técnico, e imagen corporativa; en las que quedarán incluidos los atributos que pueden influir o condicionar
c) la percepción que un sujeto tiene de un servicio, siendo la imagen un elemento básico para medir la calidad percibida

2.3.3. Programa Asistencial Nacional

2.3.3.1. Concepto de Programa

Según MIDIS (2024) son el conjunto de acciones que ejecuta el Estado para resolver un problema que afecta a la gran mayoría de la población en una determinada zona ciudadano. Mientras que Huerta (2020) estos programas deben ser diseñados con el fin de que el ciudadano mismo pueda salir de la dificultad para que después pueda valerse por sí mismo.

2.3.3.2. Programa asistencial del estado

Es un programa social donde su finalidad es mejorar el desarrollo infantil de todo niño menor a 36 meses de edad, en zona de alta vulnerabilidad y pobreza. Y así poder contribuir al cierre de brecha social en el infante de manera cognitivo, social, físico y emocional" (MIDIS, 2024).

2.3.3.3. Políticas públicas del programa

El Programa Nacional tiene varias políticas públicas, entre ellas:

a) **Política de la Calidad, Antisoborno y Seguridad de la Información**

   Según MIDIS (2024) se establece normas legales y del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno que deben fomentar la transparencia, integridad y rendición de cuentas.

b) **Estrategia Digital**

   Según MIDIS (2024) cuya finalidad es automatizar sus procesos para brindar un servicio eficiente al ciudadano.

c) **Modelo de cogestión**

   Según MIDIS (2024) Este modelo se basa en la cogestión gobierno y ciudadanos. Esto significa que la toma de decisiones, el seguimiento y las operaciones generales del programa se realizan de forma participativa.

d) **Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF)**

Según MIDIS (2024) es la intervención del programa que consiste en visitas a hogares y sesiones grupales con las familias.

2.4. Glosario

- **Calidad:** es el conjunto de acciones que verifican la idoneidad de un producto o servicio (Cao, 2021).
- **Capacitación:** es un proceso breve con impacto duradero, que mejora el conocimiento, las competencias y el desempeño laboral, elevando así la calidad y la productividad organizacional (Bustamante et al.,2020).
- **Ciudadano:** persona que pertenece al Estado que tiene derechos y deberes (Valencia, 2022).
- **Cívico:** conjuntos de valores inherentes en una persona hacia una determinada comunidad o nación (Burgos, 2021).
- **Cosmovisión:** apreciación desde un punto de vista de las cosas según tiempo espacio (Agui-Ortiz, 2020).
- **Estado**: es la máxima representación de los ciudadanos de un país, que está conformado por instituciones que se encargan de velar por el bienestar del ciudadano (Agui-Ortiz, 2020).
- **Ejecución:** proceso en el que se realiza una determinada actividad (Li, 2020).
- **Entidad:** es una unidad que representa a una organización que puede ser estatal, privada o mixta. (Bustamante et al.,2020).
- **Gasto:** proceso que consiste en pagar por un bien o servicio (Li, 2020)
- **Innovación:** es la transformación o mejora significativa de productos, procesos o métodos que aporta valor y novedad en distintos ámbitos (Bustamante et al.,2020).
- **Presupuesto:** es actividad que consiste ordenar nuestros gastos en prioridades según el dinero que tengamos (Li, 2020).

- **Programa:** es el conjunto de acciones destinadas a un cambio ritmo de vida en beneficio de la sociedad (MIDIS, 2024).
- **Ley:** son normas que rige a un país que es impartida en forma obligatoria por el Estado a ser cumplida bajo pena sanciones de no cumplir esta disposición (Fortes & Marques, 2024).
- **Ministerio de economía y finanzas:** ente rector que se encarga asignar presupuesto y dar los lineamientos sobre el buen uso recursos del Estado (Li, 2020).
- **Modelo:** es conjuntas normas que define un determinado concepto bajo premisas científicamente comprobadas Adriazola et al. (2020)
- **Necesidades:** es la capacidad que tiene una persona de carecer un determinado servicio o bien (Vásquez, 2020).
- **Normas:** es el conjunto de procedimientos legales para realizar una determinada labor Adriazola et al. (2020)
- **Reforma:** es el conjunto de acciones destinadas a mejorar situación de una organización (Li, 2020)
- **Resultado:** es acción que surge a partir de la acción realizada por la persona u organización con el fin generar rentabilidad en favor de la organización (Vásquez, 2020)
- **Servicio:** es el conjunto acciones destinadas a ayudar al cliente o empresa a realizar una labor determinada. (Bertranou, y otros, 2023).

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

Es una investigación de tipo aplicada porque emplea postulados teóricos con la finalidad de solucionar una determinada realidad Ñaupas et al. (2018).

Es diseño no experimental, porque no se produciría ningún tipo de manipulación en los resultados por lo que los resultados serán genuinos (Hernández y Mendoza, 2019).

Este estudio será de enfoque cuantitativo porque este método, usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández y Mendoza, 2019).

3.2. Población de estudio

La población es un conjunto de personas que tiene características similares (Ñaupas et al., 2018). La población será las 30 beneficiarias de un programa asistencial del distrito Colca.

3.3. Tamaño de muestra

La muestra es una pequeña parte de la población que tienen semejanza con los grupos de estudio (Ñaupas et al., 2018). La muestra será las 30 madres beneficiarias programa asistencial en el distrito Colca, es por ello se dice que la muestra es censal porque la misma cantidad población es la muestra.

3.4. Técnicas de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Para este estudio se empleó la encuesta, es el proceso mediante el cual se realiza una serie de preguntas basándose en el instrumento “cuestionario” de la muestra. (Hernández y Mendoza, 2019).

3.4.2. Instrumentos

Para este estudio se empleó el cuestionario como instrumento, “el cuestionario es una serie de preguntas que se debe realizar en base a las variables, dimensiones e indicadores de estudio” (Carrasco, 2016). Mientras que el cuestionario para (Ñaupas, et al. 2018) es el conjunto de preguntas que son formuladas para que el entrevistado diga su apreciación sobre un tema en específico estas serán basadas de acuerdo al contexto en que se encuentra.

El instrumento fue revisado y aprobado por expertos en la materia. Una vez validado, se procedió a su aplicación a la muestra, con el objetivo de otorgarle mayor validez al proceso de recolección de datos. Esta revisión por parte de especialistas se entiende como la opinión fundamentada de personas con experiencia en un tema específico, reconocidas por otros como especialistas competentes, capaces de aportar información, evidencias, valoraciones y apreciaciones sobre el asunto tratado (Carrasco, 2016).

3.4.3. Validación de los instrumentos de recolección de datos

Con el propósito de asegurar que los instrumentos evaluaran correctamente las variables del estudio, se aplicó la validación por juicio de expertos. Aquello permitió valorar la adecuación del contenido de cada ítem, lo que, según (Ñaupas, et al. 2018) constituye un indicador relevante de validez, entendida como la capacidad del instrumento para medir con precisión lo que se propone. Para ello, se contó con la colaboración de tres profesionales con experiencia en programas sociales, quienes revisaron y analizaron los ítems en aspectos como claridad, coherencia, pertinencia y relevancia.

Tras el proceso de revisión, se obtuvo un promedio de validación superior al 90 %, lo que confirmó una elevada validez de contenido. Asimismo, se incorporaron las recomendaciones emitidas por los especialistas para optimizar la estructura y redacción del cuestionario.

Tabla 1
Validez por juicio de expertos

Expertos	Política pública	Calidad del servicio
Mg. Armando Mendoza Nava	**Aplicable**	**Aplicable**
Mg. Edwin Marcel Peccio Chavesta	**Aplicable**	**Aplicable**
Mg**.** Hugo Herrera Cabana	**Aplicable**	**Aplicable**

3.4.4. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Con el objetivo de asegurar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se llevó a cabo una prueba piloto con una muestra de 15 personas conformada por beneficiarias de un programa asistencial. La confiabilidad de un instrumento se refiere a qué tan seguro y consistente es al momento de recolectar información, es decir, si el cuestionario se aplica en condiciones similares, debería arrojar resultados parecidos (Ñaupas, et al. 2018).

Uno de los indicadores más utilizados para evaluarla es el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual estima la consistencia interna de un cuestionario a partir de la correlación entre los ítems que lo componen. Según los criterios de interpretación propuestos por Hernández et al. (2014) se consideraron los siguientes rangos:

Tabla 2
Tabla Rangos para medir la confiabilidad

Confiabilidad	**Rango**
Inaceptable	$\alpha < 0.50$
Pobre	$0.50 \leq \alpha < 0.60$
Cuestionable	$0.60 \leq \alpha < 0.70$
Aceptable	$0.70 \leq \alpha < 0.80$
Bueno	$0.80 \leq \alpha < 0.90$
Excelente	$\alpha \geq 0.90$

Nota. Adapto de Hernández et al. (2014)

Con respecto al primer instrumento, según Hernández et al. (2014) un resultado de α=0,850 en el Alfa de Cronbach significa que el cuestionario es bueno. Esto quiere decir que las preguntas son coherentes y se relacionan entre sí, por lo que al aplicarlo, es probable que las personas respondan de forma confiable. En este caso, el instrumento con 25 preguntas tiene una buena capacidad para recoger información de manera clara y consistente.

Tabla 3

Confiabilidad del primer instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	25

Fuente. Desarrollado en forma integral por el investigador

Para el segundo instrumento, según lo indicado por

Hernández et al. (2014) un Alfa de Cronbach de α=0,709 indica que el cuestionario tiene una confiabilidad aceptable. Esto quiere decir que, aunque no es excelente, las preguntas están suficientemente relacionadas entre sí y el instrumento puede utilizarse para recoger información de manera confiable. En este caso, el segundo cuestionario con 25 preguntas cumple con los niveles mínimos necesarios para considerarse adecuado en la investigación.

Tabla 4

Confiabilidad del segundo instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,709	25

Fuente. Elaborado por el autor

3.4.5. Análisis e interpretación de los resultados

Procedimiento

Para el análisis de los datos recopilados, se estableció un procedimiento organizado que permitió asegurar la calidad y confiabilidad de la información obtenida.

En primer lugar, se diseñó un instrumento basado en las variables, dimensiones e indicadores previamente definidos en el marco teórico. Dicho instrumento fue evaluado y aprobado por un panel de expertos, quienes validaron su contenido antes de ser aplicado a la muestra.

Una vez aprobado, se procedió a su aplicación directa a los participantes seleccionados. La participación fue completamente libre, voluntaria y sin ningún tipo de presión externa, garantizando así que las respuestas recogidas reflejaran de manera auténtica las percepciones y opiniones de los encuestados.

Posteriormente, los datos recolectados fueron organizados en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, lo que permitió un primer ordenamiento de la información. Finalmente, estos datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS versión 26, a través del cual se realizaron los análisis descriptivos y correlacionales correspondientes, permitiendo interpretar de forma precisa los resultados obtenidos en relación con los objetivos planteados en el estudio.

Análisis y procesamiento de datos

El proceso de recopilación de información se desarrolló siguiendo una secuencia ordenada, con el propósito de asegurar la pertinencia de los datos obtenidos. En primer lugar, el cuestionario fue elaborado en función de las variables del estudio, así como de sus respectivas dimensiones e indicadores previamente establecidos en el marco teórico. Antes de su aplicación, el instrumento fue validado por especialistas en la materia, quienes evaluaron la claridad, coherencia y pertinencia de cada ítem, asegurando que el contenido fuera adecuado para los fines de la investigación.

Posteriormente, el cuestionario fue aplicado a la muestra seleccionada. Esta aplicación se realizó de forma anónima, y el encuestador respetó estrictamente el principio de no influir ni ejercer presión sobre los participantes, permitiendo que las respuestas fueran libres y sinceras. Asimismo, se garantizó la voluntariedad de la participación y la confidencialidad de los datos.

Una vez finalizada la fase de campo, la información recolectada fue registrada y organizada en el programa Excel 2019, lo que permitió realizar una primera

sistematización. Luego, los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS versión 27, donde se llevaron a cabo los análisis correspondientes.

Para determinar la relación entre las variables, se aplicaron dos pruebas estadísticas: el coeficiente de correlación de Pearson y el coeficiente rho de Spearman, según la naturaleza de los datos. La prueba de Pearson se utilizó en los casos en los que las variables mostraron una distribución normal [Política pública (p=.061), legalidad (p=.323), gestión (p=.143) y servicio de calidad (p=.529)], mientras que Spearman se empleó para aquella con distribución no normal [Necesidad = ,031)], siguiendo lo planteado por Carrasco (2016). Ambos análisis permitieron contrastar las hipótesis del estudio y brindar evidencia empírica sobre el grado y la dirección de la relación entre las variables investigadas.

3.5. Ética en la investigación

El investigador respetará los lineamientos de la investigación de la Universidad y las Normas APA 7, se respetará la propiedad intelectual de los autores, por ello se citará en forma adecuada y exacta las referencias que tienen citas de sus respectivos autores. Los beneficiarios llenan cuestionarios anónimos, en los cuales su identidad está controlada. Para comprobar la originalidad de la investigación, se someterá a software antiplagio turnitin, debiendo ser de al menos 20 % similitud.

CAPITULO 4. RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Análisis, interpretación y explicación.

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir del procesamiento de los datos mediante el software SPSS versión 26. Se analizaron las respuestas a través de estadísticas descriptivas y pruebas de correlación de Pearson y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, según correspondiera. Los hallazgos permitieron interpretar el nivel de cada variable y su relación, ofreciendo una explicación respaldada por el marco teórico y cumpliendo con los objetivos del estudio.

A continuación, se presentan los resultados organizados en tres partes: análisis estadístico, interpretación de los coeficientes obtenidos y discusión sustentada en autores revisados en el marco teórico de la presente investigación.

4.2. Resultados descriptivos

En esta sección se presentan los resultados descriptivos obtenidos a partir del análisis de las respuestas de los participantes. Se calcularon frecuencias, porcentajes y promedios para cada una de las dimensiones de las variables estudiadas.

Tabla 5
Descripción sociodemográfica de las participantes

		Recuento	% de N columnas
Edad	Menos de 18 años	8	26,7%
	De 18 años a 34	14	46,7%
	Más de 34 años	8	26,7%
Grado de instrucción	Educación Básica	13	43,3%
	Educación Secundaria	17	56,7%
	Educación Superior	0	0,0%
	Menos de 1 año	16	53,3%

Tiempo en el programa	De 1 a 3 años	9	30,0%
	Más de 3 años	5	16,7%
Condición	Madre Gestante	5	16,7%
	Madre Cuidadora	25	83,3%

Nota. Elaborado por el autor.

Análisis por edad

La distribución por edad muestra que el grupo más numeroso de participantes se encuentra entre los 18 y 34 años, con 14 madres, lo que representa el 46,7 % del total. Este dato evidencia que el programa asistencial del Estado en el distrito de Colca atiende principalmente a madres jóvenes en etapa activa de crianza. Además, se registraron 8 participantes menores de 18 años (26,7 %) y 8 mayores de 34 años (26,7 %), lo cual indica una cobertura intergeneracional que alcanza tanto a adolescentes como a mujeres adultas.

Grado de instrucción

En relación al nivel educativo, 17 participantes (56,7 %) cuentan con estudios secundarios, mientras que 13 (43,3 %) solo alcanzaron la educación básica. No se reportaron madres con educación superior (0 participantes; 0 %), lo que refleja un perfil educativo limitado, posiblemente asociado a condiciones de vulnerabilidad social. Esta realidad puede influir en el acceso y aprovechamiento de los servicios del programa, así como en la capacidad de gestión de información por parte de las usuarias.

Tiempo en el programa asistencial del Estado

Respecto al tiempo de permanencia en el programa, 16 participantes (53,3 %) señalaron llevar menos de un año, lo que sugiere un ingreso reciente y posiblemente un proceso de adaptación aún en curso. 9 participantes (30,0 %) indicaron tener entre 1 y 3 años de permanencia, mientras que solo 5 (16,7 %) llevan más de tres años. Esta tendencia evidencia una renovación constante de beneficiarias y plantea la necesidad de fortalecer la continuidad en el acompañamiento y las estrategias de retención.

Condición

En cuanto a la condición dentro del programa, 25 participantes (83,3 %) son madres cuidadoras y únicamente 5 (16,7 %) son madres gestantes. Este predominio refleja que el programa se encuentra enfocado principalmente en la atención a mujeres que ya tienen hijos a su cargo.

Tabla 6

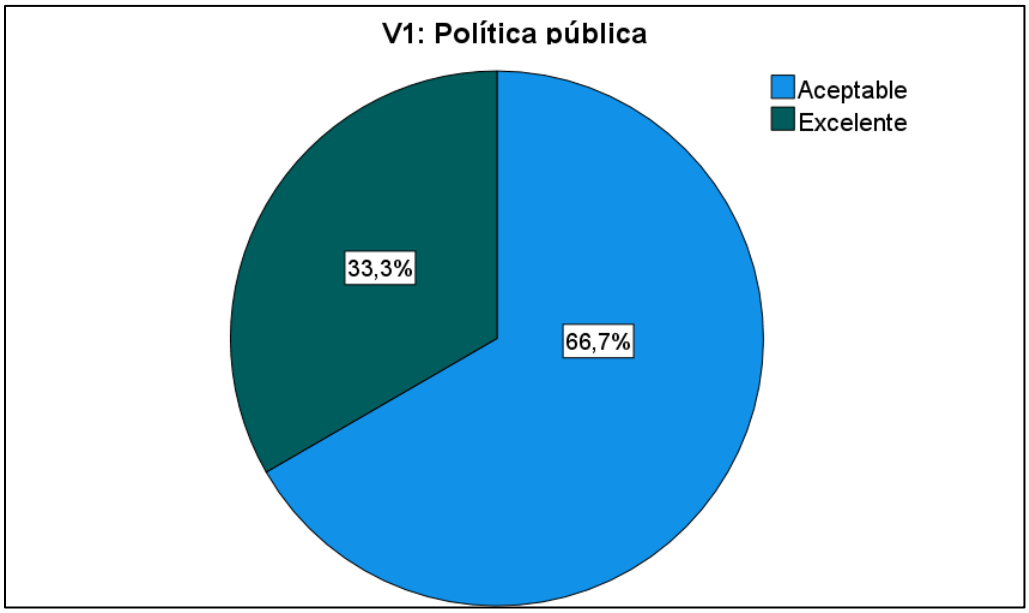
Frecuencia de primera variable: Política pública

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	20	66,7
	Excelente	10	33,3
	Total	30	100,0

Nota. Elaborado por el autor.

Figura 1

Gráfica de la frecuencia de la V1: Política Pública



Nota. Elaborado por el autor.

Los resultados obtenidos en la tabla y la figura sobre la variable Política pública muestran que la mayoría de las participantes, 20 de 30 (66,7 %), perciben la política pública implementada en el programa asistencial como aceptable, mientras que solo 10 participantes (33,3 %) la califican como excelente. Este resultado evidencia una valoración mayoritariamente intermedia, lo que sugiere que, si bien se reconocen ciertos aspectos positivos en la gestión del programa, aún existen áreas de mejora percibidas por las beneficiarias.

Tabla 7

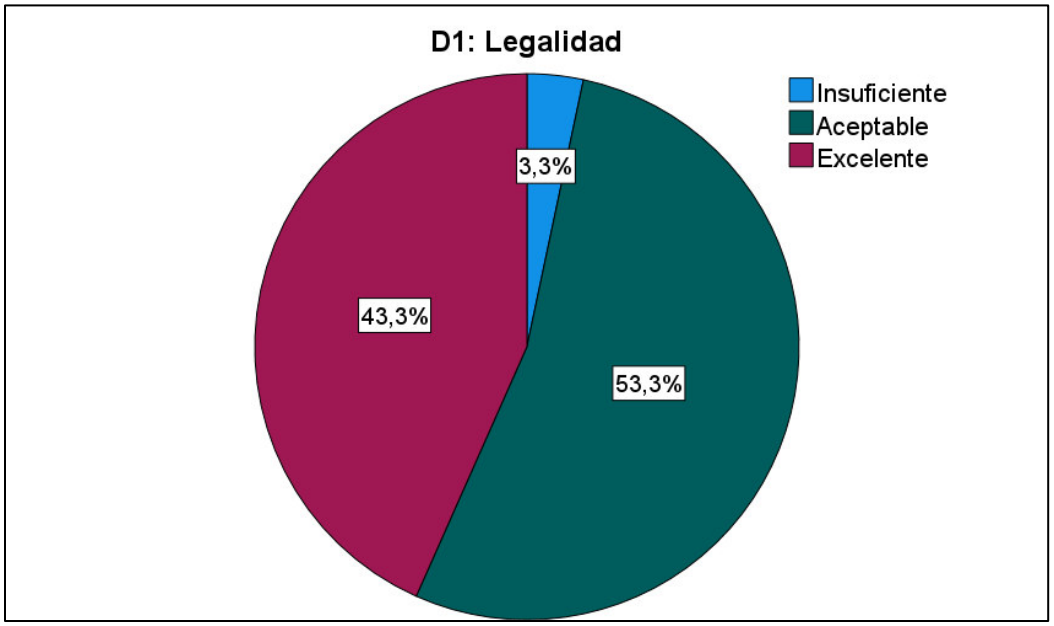
Frecuencia de la D1: Legalidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insuficiente	1	3,3
	Aceptable	16	53,3
	Excelente	13	43,3
	Total	30	100,0

Nota. Elaborado por el autor.

Figura 2

Gráfica de la frecuencia D1: legalidad



Nota. Elaborado por el autor.

En relación con la dimensión Legalidad, los resultados indican que 16 participantes (53,3 %) consideran que esta es Aceptable, mientras que 13 (43,3 %) la perciben como excelente, y solo 1 participante (3,3 %) la califica como insuficiente. Esto sugiere que, en términos generales, las beneficiarias reconocen el cumplimiento de aspectos legales en la implementación del programa, aunque todavía hay margen para mejorar la percepción sobre la transparencia, la normatividad y la aplicación de derechos dentro del servicio ofrecido.

Tabla 8

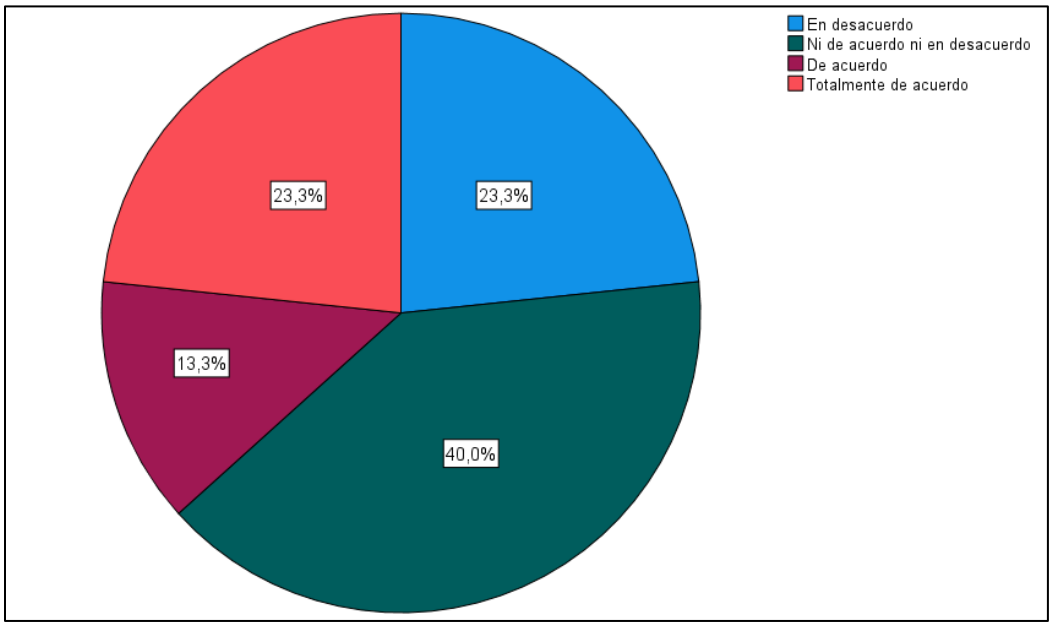
Ítem 8: El gobierno se asegura de que el programa funcione cumpla con las leyes.

	F	%
En desacuerdo	7	23,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0
De acuerdo	4	13,3
Totalmente de acuerdo	7	23,3
Total	30	100,0

Nota. Elaborado por el autor.

Figura 3

Gráfica de frecuencia del ítem 8



Nota. Elaborado por el autor.

En la pregunta sobre si el gobierno se asegura de que el programa funcione cumpliendo con las leyes, la mayoría de personas (40%) no está segura, ya que marcaron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, un 23,3% piensa que no se cumple con las leyes (en desacuerdo), mientras que otro 23,3% cree que sí se cumple completamente (totalmente de acuerdo). Solo el 13,3% dijo estar simplemente de acuerdo. Esto resultados podrían significar que el gobierno no está explicando bien cómo se maneja el programa o que hay dudas sobre si se está haciendo de forma legal.

Tabla 9

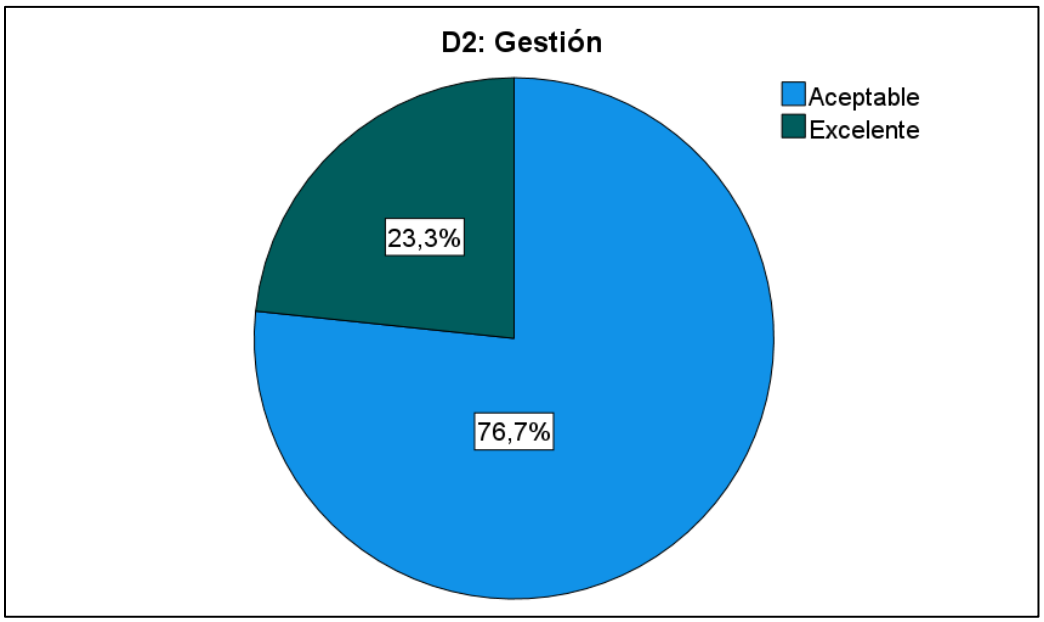
Frecuencia de la D2: Gestión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	23	76,7
	Excelente	7	23,3
	Total	30	100,0

Nota. Elaborado por el autor.

Figura 4

Gráfica de la frecuencia D2: Gestión



Nota. Elaborado por el autor.

Respecto a la dimensión Gestión, según la tabla y la figura, la mayoría de las participantes, 23 de 30 (76,7 %), calificaron la gestión del programa asistencial como Aceptable, mientras que solo 7 (23,3 %) la consideraron excelente. Estos resultados evidencian que, aunque el programa cumple con ciertos aspectos básicos de organización y administración, la mayoría de beneficiarias no lo percibe como altamente eficiente.

Tabla 10

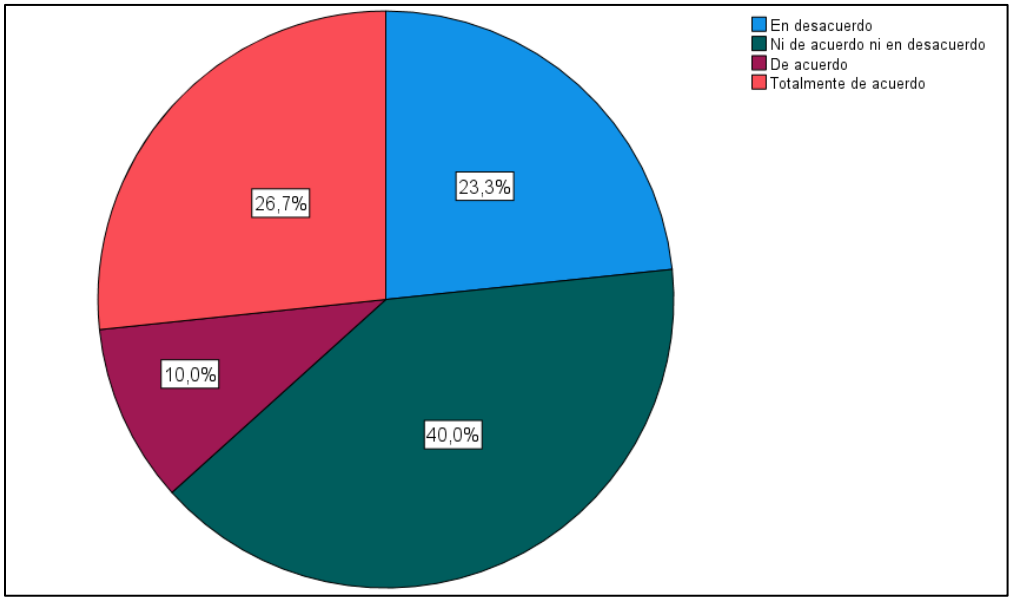
Ítem 15: Se gestiona correctamente el apoyo que nos brinda el programa para realizar las actividades.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	23,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0
De acuerdo	3	10,0
Totalmente de acuerdo	8	26,7
Total	30	100,0

Nota. Elaborado por el autor.

Figura 5

Gráfica de la frecuencia del ítem 15



Nota. Elaborado por el autor.

En esta pregunta se consultó si el apoyo que da el programa para realizar las actividades está siendo gestionado correctamente. La mayoría de beneficiadas (40%) respondió que no está segura, ya que eligieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Un 26,7% dijo estar totalmente de acuerdo, lo que muestra que algunas personas sí creen que se gestiona bien el apoyo. Sin embargo, un 23,3% está en desacuerdo y solo un 10% de acuerdo. Esto demuestra que hay muchas dudas y opiniones diferentes, lo cual puede significar que no todos están recibiendo el mismo tipo de apoyo o que la organización del programa no es clara para todos.

Tabla 11

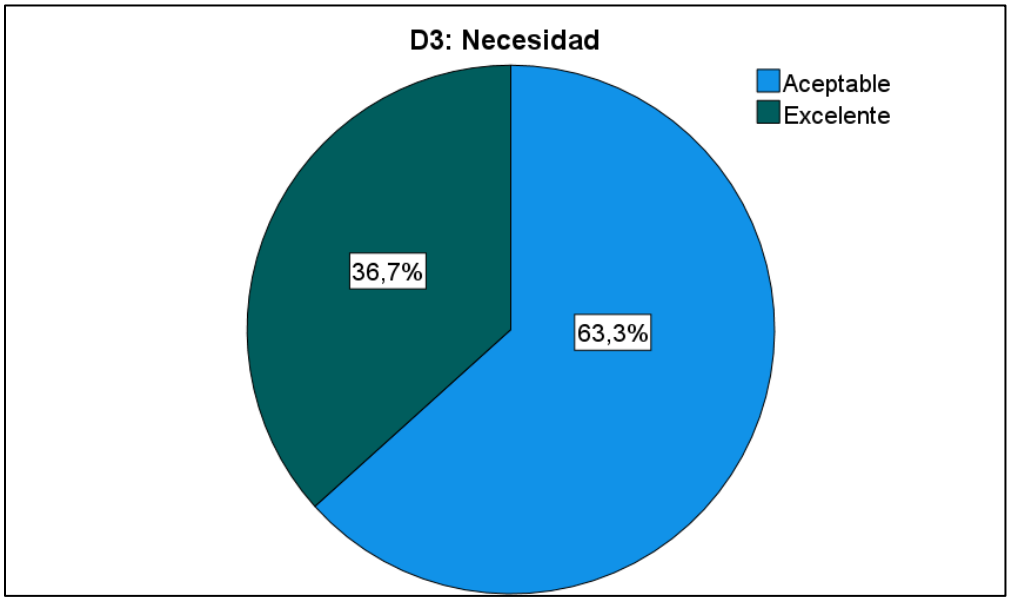
Frecuencia de la D3: Necesidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	19	63,3
	Excelente	11	36,7
	Total	30	100,0

Nota. Elaborado por el autor.

Figura 6

Gráfica de la frecuencia D3: Necesidad



Nota. Elaborado por el autor.

En cuanto a la dimensión Necesidad, los resultados muestran que 19 participantes (63,3 %) consideran que el programa asistencial responde de manera aceptable a sus necesidades, mientras que 11 (36,7 %) lo califican como excelente. Esto sugiere que, aunque más de un tercio de las beneficiarias valora positivamente el nivel de atención a sus demandas, la mayoría percibe que aún existen limitaciones o aspectos no completamente cubiertos.

Tabla 12

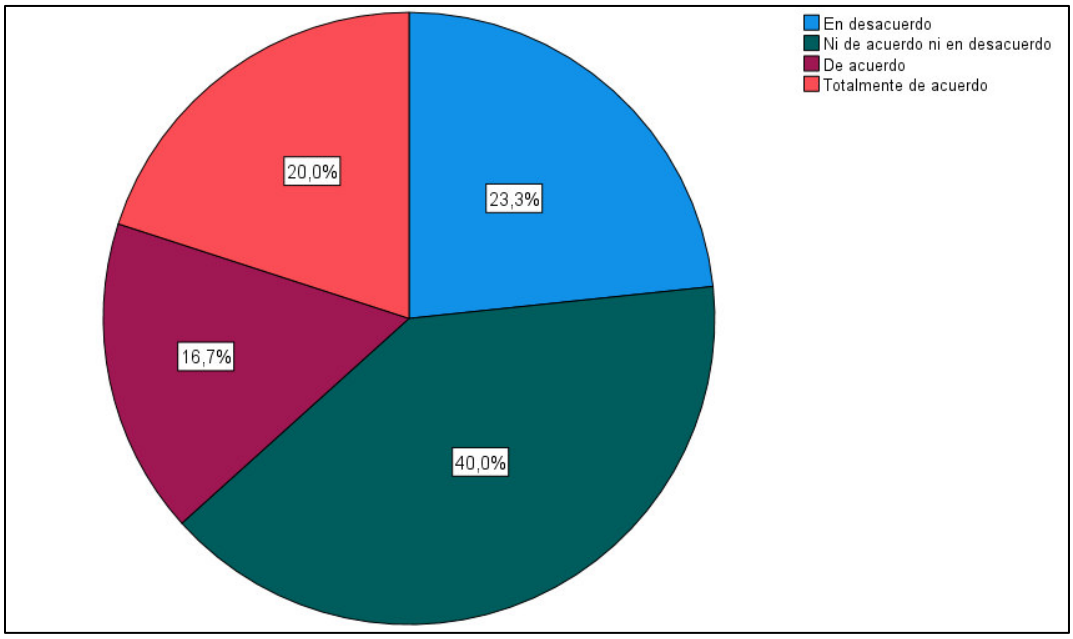
Ítem 19: Deben garantizar que la ayuda llegue correctamente a las familias que lo necesitan.

	F	%
En desacuerdo	7	23,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0
De acuerdo	5	16,7
Totalmente de acuerdo	6	20,0
Total	30	100,0

Nota. Elaborado por el autor.

Figura 7

Gráfica de frecuencia del ítem 19



Nota. Elaborado por el autor.

En esta pregunta se pidió opinar si la ayuda del programa debe llegar correctamente a las familias que realmente la necesitan. La mayoría (40%) no está segura, porque respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo. Un 23,3% está en desacuerdo, lo que puede indicar que sienten que la ayuda no está llegando bien. Por otro lado, un 16,7% está de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo, lo cual muestra que algunas personas sí creen que se debe garantizar mejor el reparto. En general, estos resultados muestran que hay muchas dudas sobre si la ayuda realmente está siendo bien entregada a quienes más lo necesitan

Tabla 13

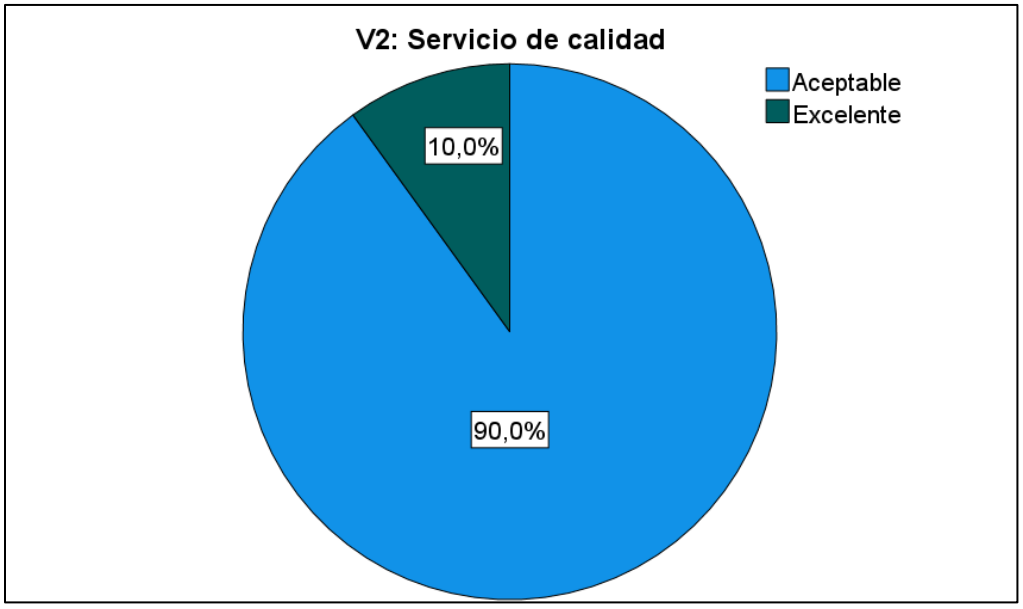
Frecuencia de la V2: Calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	27	90,0
	Excelente	3	10,0
	Total	30	100,0

Nota. Desarrollado íntegramente por el autor

Figura 8

Gráfica de la frecuencia V2: Servicio de calidad



Nota. Elaborado por el autor.

Los resultados referentes a la variable Servicio de calidad, según la tabla y figura, revelan que una amplia mayoría de las participantes, 27 de 30 (90,0 %), perciben el servicio brindado como aceptable, mientras que solo 3 (10,0 %) lo califican como excelente. Esta tendencia indica una percepción moderada respecto a la calidad del servicio ofrecido por el programa asistencial, lo cual podría estar relacionado con aspectos como la atención del personal, la puntualidad en la entrega de beneficios, la infraestructura o la disponibilidad de recursos.

Tabla 14

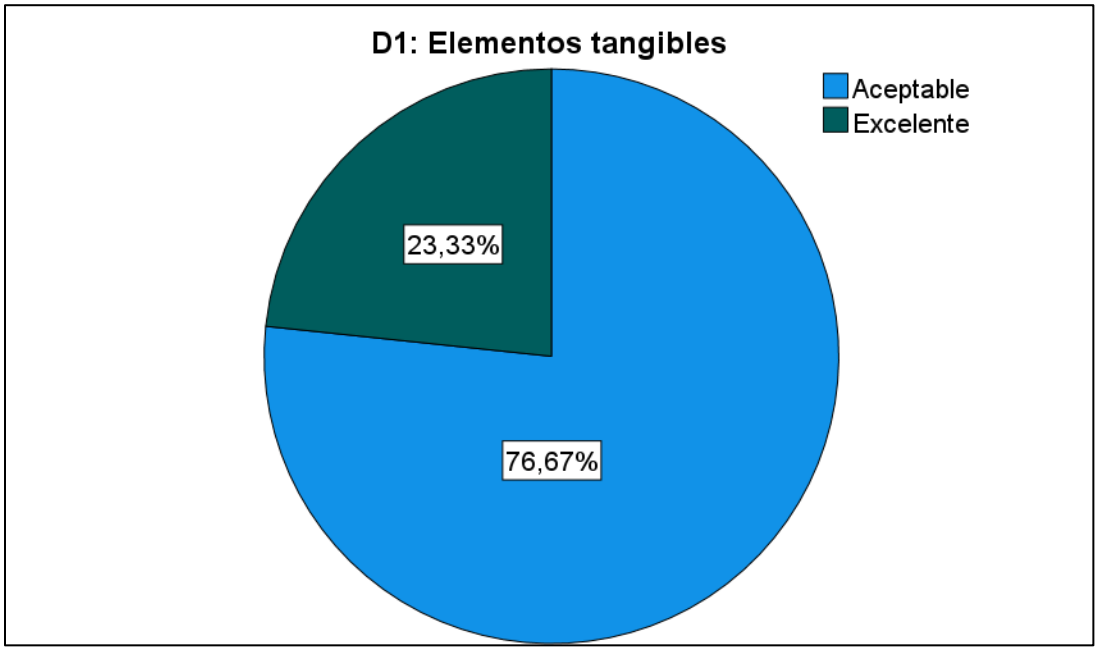
Frecuencia de la D1: Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	23	76,7
	Excelente	7	23,3
	Total	30	100,0

Nota. Elaborado por el autor.

Figura 9

Gráfica de la frecuencia D1: Elementos tangibles



Nota. Elaborado por el autor.

En cuanto a la dimensión Elementos tangibles, los resultados muestran que 23 participantes (76,7 %) calificaron los recursos físicos y materiales del programa como Aceptable, mientras que solo 7 (23,3 %) los consideraron excelente. Esto indica que la mayoría de las usuarias percibe que el entorno físico, los materiales y las condiciones visibles del servicio cumplen con lo básico, pero no destacan por su calidad o suficiencia.

Tabla 15

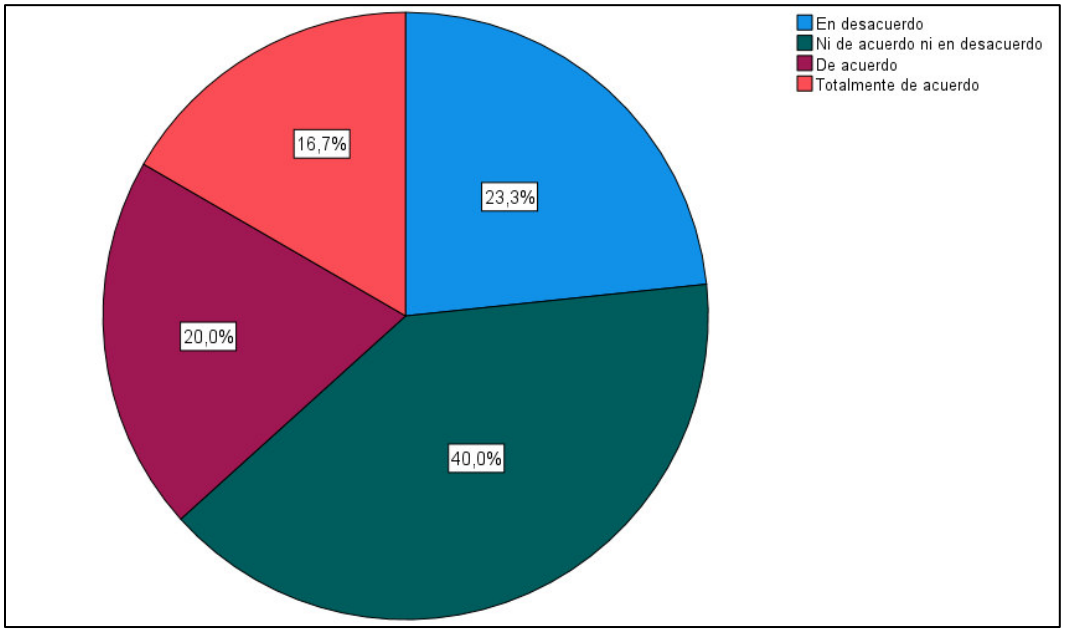
Ítem 26: El lugar donde se realizan las actividades está bien cuidado.

	F	%
En desacuerdo	7	23,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0
De acuerdo	6	20,0
Totalmente de acuerdo	5	16,7
Total	30	100,0

Nota. Elaborado por el autor.

Figura 10

Gráfica de la frecuencia del ítem 26



Nota. Elaborado por el autor.

En esta pregunta se evaluó si el lugar donde se hacen las actividades del programa está bien cuidado. La mayoría de personas (40%) no tiene una opinión clara, ya que marcó ni de acuerdo ni en desacuerdo. Un 23,3% está en desacuerdo, lo que significa que casi una cuarta parte cree que el lugar no está en buenas condiciones. Solo un 20% dijo estar de acuerdo y un 16,7% totalmente de acuerdo, lo cual indica que menos de la mitad cree que el lugar sí está bien cuidado. Esto muestra que hay muchas dudas sobre el estado físico del lugar, y puede ser que no se esté manteniendo correctamente o que no sea adecuado para las actividades del programa.

Tabla 16

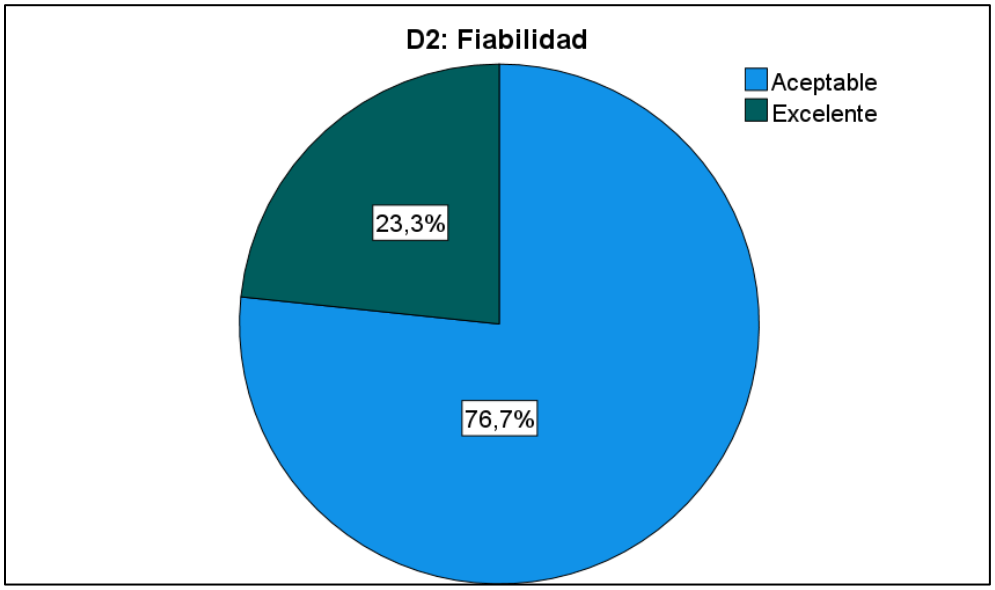
Frecuencia de la D2: Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	23	76,7
	Excelente	7	23,3
	Total	30	100,0

Nota. Elaborado por el autor.

Figura 11

Gráfica de la frecuencia D2: fiabilidad



Nota. Elaborado por el autor.

Respecto a la dimensión Fiabilidad, 23 participantes (76,7 %) señalaron que el servicio es Aceptable, mientras que solo 7 (23,3 %) lo calificaron como excelente. Esto indica que la mayoría de las usuarias cree que el servicio cumple con lo que promete, pero no siempre o con la calidad esperada.

Tabla 17

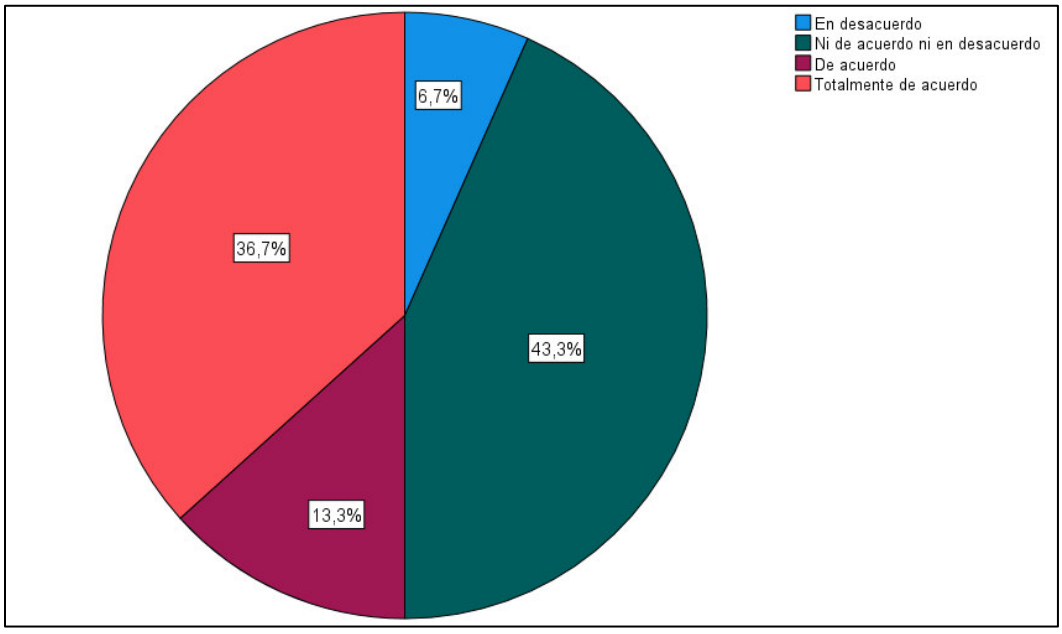
Ítem 35: El programa cumple con los horarios establecidos para las actividades.

	F	%
En desacuerdo	2	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43,3
De acuerdo	4	13,3
Totalmente de acuerdo	11	36,7
Total	30	100,0

Nota. Elaborado por el autor.

Figura 12

Gráfica de frecuencia del ítem 35



Nota. Elaborado por el autor.

En esta pregunta se consultó si el programa cumple con los horarios establecidos para sus actividades. La mayoría de beneficiadas (43,3%) respondió ni de acuerdo ni en

desacuerdo, lo que muestra que muchas no están seguras o no tienen una opinión clara. Un 36,7% está totalmente de acuerdo, lo cual es positivo porque indica que una buena parte sí cree que el programa es puntual. Solo un 13,3% está de acuerdo y un 6,7% en desacuerdo. En general, aunque hay bastantes personas que creen que se cumple con los horarios, también hay muchas que no lo tienen claro, por lo que el programa podría mejorar la comunicación sobre los horarios

Tabla 18

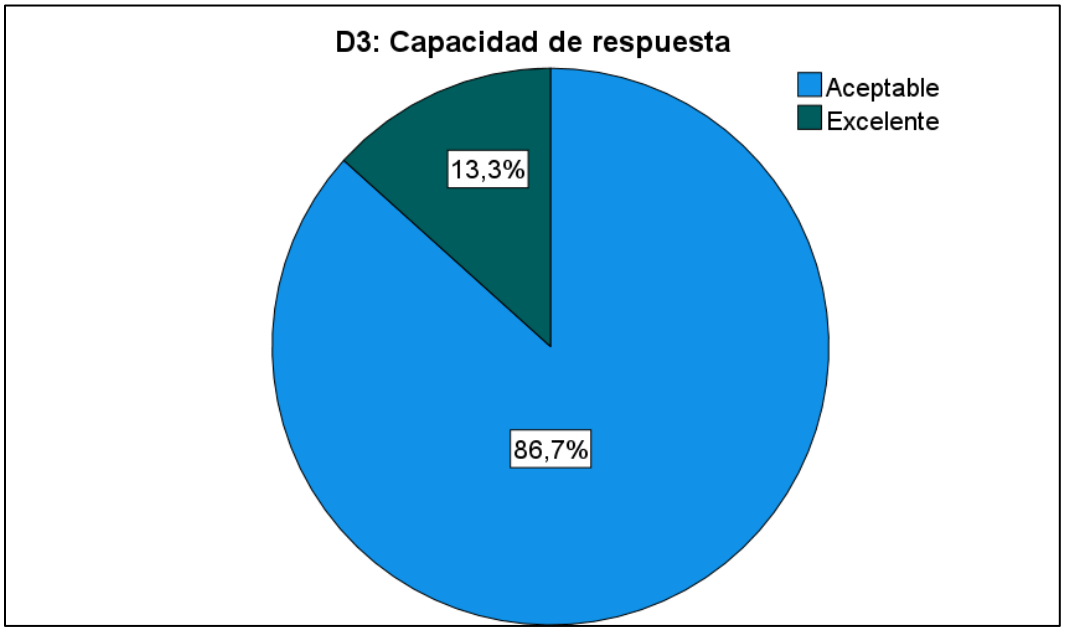
Frecuencia de la D3: Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	26	86,7
Excelente	4	13,3
Total	30	100,0

Nota. Elaborado por el autor.

Figura 13

Gráfica de la frecuencia D3: capacidad de respuesta



Nota. Elaborado por el autor.

En cuanto a la dimensión Capacidad de respuesta, 26 participantes (86,7 %) consideraron que el servicio responde de manera Aceptable a sus necesidades, mientras que solo 4 (13,3 %) lo evaluaron como excelente. Esto muestra que la mayoría de las usuarias sienten que el personal del programa no siempre responde con rapidez o eficacia cuando necesitan ayuda o atención.

Tabla 19

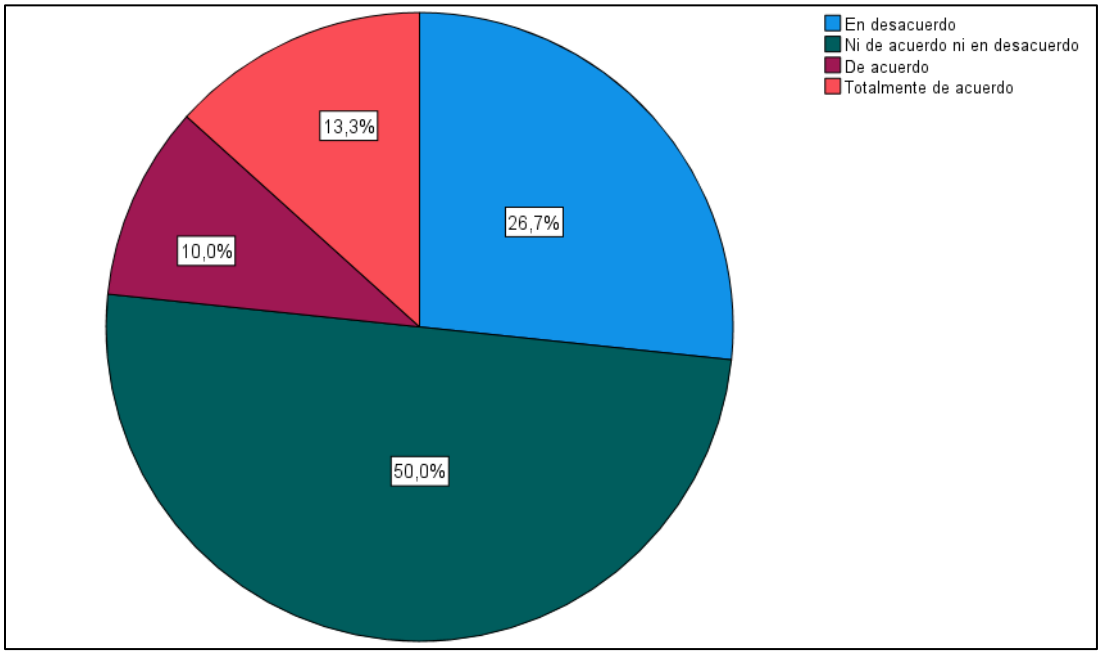
Ítem 44: La facilitadora está disponible para responder sus preguntas cuando las necesita.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	8	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50,0
De acuerdo	3	10,0
Totalmente de acuerdo	4	13,3
Total	30	100,0

Nota. Elaborado por el autor.

Figura 14

Gráfica de la frecuencia del ítem 44



Nota. Elaborado por el autor.

En esta pregunta se evaluó si la facilitadora del programa está disponible cuando las personas necesitan hacerle preguntas. La mitad de los encuestados (50%) respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que muestra que muchos no están seguros de si reciben o no ese apoyo. Un 26,7% está en desacuerdo, lo cual indica que sienten que la facilitadora no siempre está disponible. Solo un 10% dijo estar de acuerdo y un 13,3% totalmente de acuerdo. Estos resultados muestran que la mayoría tiene dudas o no siente suficiente confianza en que recibirán respuestas cuando lo necesitan

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Prueba de Normalidad

Tabla 20

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Política pública	,933	30	,061
D1: Legalidad	,961	30	,323
D2: Gestión	,947	30	,143
D3: Necesidad	,922	30	,031
V2: Servicio de calidad	,970	30	,529

Nota. Elaborado por el autor.

Para determinar qué tipo de prueba estadística de correlación utilizar, primero se evaluó la normalidad de los datos mediante la prueba de Shapiro-Wilk, recomendada para muestras pequeñas, como las de este estudio (n=30). Según Sánchez (2024) esta prueba es una de las más confiables para detectar si los datos se ajustan a una distribución normal, especialmente cuando el tamaño muestral es menor a 50. El criterio para interpretar esta prueba se basa en el valor de significancia (p): si p es mayor a 0,05, se asume que los datos presentan una distribución normal; si p es menor a 0,05, se considera que los datos no son normales. De acuerdo con los resultados de la tabla, las variables Política pública (p=.061), Legalidad (p=.323), Gestión (p=.143) y Servicio de

calidad (p=.529) muestran una distribución normal, mientras que Necesidad no lo hace (p=.031).

Con base en estos resultados, y según las recomendaciones de Sánchez (2024) las pruebas paramétricas, como el coeficiente de correlación de Pearson, solo deben usarse cuando ambas variables que se correlacionan son de tipo cuantitativo y tienen distribución normal. En cambio, si al menos una de las variables no es normal o es ordinal, se recomienda utilizar una prueba no paramétrica, como el coeficiente de correlación Rho de Spearman. En este estudio, al detectarse que la dimensión Necesidad no cumple con la normalidad, y considerando la naturaleza ordinal de algunas variables, se optó por usar el coeficiente de Spearman como prueba principal de correlación.

4.3.2. Análisis inferencial

En este apartado se desarrollará el análisis inferencial, el cual tiene como objetivo determinar si existe una relación significativa entre las variables estudiadas. Para ello, se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman, adecuado para datos ordinales o que no cumplen con el supuesto de normalidad. Según Hernández et al. (2014), este coeficiente permite identificar la fuerza del vínculo entre dos variables, con valores que oscilan entre 0 (sin correlación) y ±1 (correlación perfecta positiva o negativa).

Tabla 21

Rangos de correlación

Rango de valores de r_{xy} — Interpretación
−0.90 = Correlación negativa muy fuerte
−0.75 = Correlación negativa considerable.
−0.50 = Correlación negativa media.
−0.25 = Correlación negativa débil.
−0.10 = Correlación negativa muy débil.
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación positiva muy débil.
+0.25 = Correlación positiva débil.
+0.50 = Correlación positiva media.
+0.75 = Correlación positiva considerable.
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 = Correlación positiva perfecta

Nota. Desarrollado por (Carrasco, 2016).

Además, en esta investigación, dichos rangos serán empleados para interpretar el nivel de relación entre las variables principales. Se aplicará la siguiente regla de decisión estadística:

Si el valor de significancia (p o Sig.) es mayor a 0,05, se aceptará la hipótesis nula (H_0), lo que indica que no existe correlación; en cambio, si p es menor a 0,05, se rechazará H_0 y se aceptará la hipótesis alterna (H_1), reconociendo la existencia de una correlación significativa Hernández et al. (2014).

4.3.3. Contrastación de la hipótesis general

HG: Existe relación entre la Política pública y la Calidad de servicio en un Programa asistencial en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024.

HE0: No existe relación entre la Política pública y la Calidad de servicio en un Programa asistencial en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024.

Tabla 22

Correlación entre la Política pública y la Calidad de servicio en un Programa asistencial

		Política pública	Calidad de servicio en un Programa
Política pública	Correlación de Pearson	1	,812**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Calidad de servicio en un Programa	Correlación de Pearson	,812**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. Adaptado de Hernández et al. (2014).

Según la tabla, se observa un coeficiente de correlación de 0,812 entre la Política pública y la Calidad de servicio, con un valor de significancia de p = 0,000. De acuerdo con los rangos establecidos por Hernández et al. (2014), este valor corresponde a una correlación positiva considerable, ya que se encuentra en un intervalo mayor a 0.75. Además, al ser el valor de p menor a 0,05, se confirma que la relación es estadísticamente significativa, lo que indica que, a mayor calidad en las políticas públicas, mejor es la percepción del servicio brindado por el programa asistencial.

4.3.4. Contrastación de la primera hipótesis específica

HE1: Existe relación entre la Legalidad y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024.

HE0: No existe relación entre la Legalidad y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024.

Tabla 23

Correlación entre la legalidad y la Calidad de servicio en un Programa asistencial

		La legalidad	Calidad de servicio en un Programa
La legalidad	Correlación de Pearson	1	,562**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Calidad de servicio en un Programa	Correlación de Pearson	,562**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

Nota. Adaptado de (Carrasco,2016)

En la tabla, se muestra que el coeficiente de Pearson fue de 0,562 con un valor de significancia de p = 0,001. Según los rangos propuestos por Hernández et al. (2014), este resultado se interpreta como una correlación positiva media, ya que se encuentra en un rango mayor a 0,50. Además, dado que p < 0,05, se rechaza la hipótesis nula (HE0) y se acepta la hipótesis alterna (HE1), confirmando que existe una relación significativa y de nivel moderado entre la percepción de legalidad y la calidad del servicio en el programa asistencial del Estado en el distrito de Colca, Ayacucho, durante el año 2024.

4.3.5. Contrastación de la segunda hipótesis específica

HE2: Existe relación entre la gestión y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024.

HE0: No existe relación entre la gestión y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024.

Tabla 24

Correlación entre la gestión y la Calidad de servicio en un Programa asistencial

		La gestión	Calidad de servicio en un Programa
La gestión	Correlación de Pearson	1	,663**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Calidad de servicio en un Programa	Correlación de Pearson	,663**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Nota. Adaptado de Hernández et al. (2014).

Según la tabla, se encontró un coeficiente de correlación de 0,663 con un nivel de significancia de p = 0,000. De acuerdo con los rangos establecidos por Hernández et al. (2014), este valor corresponde a una correlación positiva media, ya que se encuentra en un rango mayor a 0,50. Dado que el valor de p es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (HE0) y se acepta la hipótesis alterna (HE2). Por lo tanto, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre la gestión del programa y la calidad del servicio percibido por las usuarias en el distrito de Colca, Ayacucho, durante el año 2024.

4.3.6. Contrastación de la tercera hipótesis específica

HE3: Existe relación entre la necesidad y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024

HE0: No existe relación entre la necesidad y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024.

Tabla 25

Correlación entre la necesidad y la Calidad de servicio en un Programa asistencial

			La necesidad	Calidad de servicio en un Programa
Rho de Spearman	*La necesidad*	Coeficiente de correlación	1,000	,718**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de servicio en un Programa	Coeficiente de correlación	,718**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Desarrollado por (Carrasco,2016)

De acuerdo con la tabla, se identificó una correlación positiva de 0,718 con una significancia de 0,000, lo cual indica que la correlación es estadísticamente significativa. Según los rangos establecidos por Hernández et al. (2014), este coeficiente se encuentra en el nivel de correlación positiva media, ya que se encuentra en un rango mayor a 0,50. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (HE0) y se acepta la hipótesis alterna (HE3), concluyéndose que existe una relación positiva y significativa entre la percepción de necesidad y la calidad del servicio ofrecido por el programa asistencial del Estado en el distrito de Colca, Ayacucho, durante el año 2024.

4.4. Presentación y discusión de resultados

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la política pública y la calidad del servicio en un programa asistencial del Estado en el distrito de Colca, Ayacucho–2024. La primera variable se sustenta de manera teórica en los aportes de Chávez y Mamani (2022) quien plantea que la política pública no solo responde a una necesidad social concreta, sino que debe traducirse en acciones articuladas desde el

diseño hasta la evaluación. A esto se suma el modelo SERVQUAL de Khan et al. (2021), el cual permite medir la calidad del servicio a través de tres dimensiones, partiendo de la comparación entre expectativas y percepciones de los usuarios. Si bien originalmente este modelo contempla cinco dimensiones, en el presente estudio se optó por trabajar únicamente con tres: elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta, ya que son las que mejor se ajustan a las condiciones del contexto rural y socioeconómico de la zona de intervención.

Los hallazgos de la investigación evidencian una correlación positiva y considerable entre política pública y calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de Pearson r = 0.812 y p = 0.000, lo cual confirma una relación directa y positiva entre ambas variables. Además, el análisis descriptivo mostró que el 90 % de los usuarios calificó la calidad del servicio como aceptable, y el 10 % como excelente. Estos resultados reflejarían que cuando la política pública es clara, legalmente respaldada, bien gestionada y centrada en las necesidades reales de la población, esto se traduce en una percepción favorable de la calidad de los servicios brindados.

Además, los hallazgos coinciden con lo encontrado por Cruz (2022), quien investigó la relación entre calidad del servicio y desarrollo infantil en el Programa Cuna Más en Tamburco. En su estudio reportó una correlación buena positiva de ρ = 0.560. Aunque su variable dependiente fue diferente, sus conclusiones también indican que la calidad del servicio está vinculada a cómo se implementan las políticas públicas y que los aspectos administrativos, la supervisión y la planificación adecuada inciden directamente en los resultados percibidos por los beneficiarios.

Asimismo, Marmolejo (2022) halló en su estudio una correlación buena de r = 0.636 entre la gestión pública y la calidad del servicio en centros educativos de Lima, lo que guarda similitud con los resultados obtenidos en Colca. La gestión pública, como parte operativa de la política, incide directamente en la percepción de los usuarios, lo cual se expresa también en niveles altos de satisfacción. Este antecedente refuerza que la política pública, cuando se acompaña de ejecución efectiva y de procesos claros de atención, genera una experiencia positiva en los ciudadanos.

En contraste, el estudio de Pillaca (2022) sobre calidad de servicio en un programa social en Abancay reveló una brecha SERVQUAL negativa de –0.64, clasificando la calidad percibida como regular. Aunque existía un marco normativo, la ausencia de seguimiento y recursos limitados afectaron la percepción de los usuarios. Este resultado marca una diferencia clave con lo observado en Colca, donde la ejecución articulada y con enfoque en las necesidades contribuyó a una percepción mayoritariamente positiva del servicio. Esto demuestra que no basta con tener políticas formuladas, sino que se requiere una implementación eficiente y centrada en el usuario.

Sobre el primer objetivo específico, este busca establecer cómo la legalidad, entendida como el cumplimiento de normas, reglamentos y principios éticos en la gestión pública, se relaciona con la calidad del servicio en programas sociales del Estado. De acuerdo con Chávez y Mamani (2022) una política pública legítima no solo se formula en el marco legal, sino que se ejecuta con transparencia y coherencia. Esto se relaciona con el enfoque de SERVQUAL, que mide la calidad en función de la percepción del usuario frente a lo prometido, y que asocia fuertemente la fiabilidad y responsabilidad con marcos legales institucionales claros. Así, la legalidad no solo se considera una formalidad, sino un componente que da confianza al ciudadano y mejora su percepción del servicio recibido.

La investigación realizada en Colca evidenció una correlación positiva y media entre legalidad y calidad de servicio, con un coeficiente de $r = 0.562$ y $p = 0.001$. Esto indica que el cumplimiento de normas y la aplicación adecuada del marco legal sí influyen en cómo los usuarios valoran el servicio. Asimismo, los usuarios que percibían un mayor cumplimiento de normas por parte del programa, también mostraban una mayor satisfacción con la atención recibida, lo que demuestra una conexión entre la percepción legal y la experiencia del servicio.

Baltazar (2022), en un estudio sobre saneamiento en Ayacucho, encontró una alta correlación entre políticas públicas (donde la legalidad es uno de sus componentes clave) y calidad de servicio, con un coeficiente de 0.811. Aunque no se estudió la legalidad de forma aislada, sí se evidenció que los usuarios que reconocían normas claras,

participación ciudadana y control institucional, también evaluaban mejor la calidad del servicio. Esto coincide con lo hallado en Colca, donde los lineamientos legales, como parte del programa asistencial, mejoraron la percepción general del servicio.

En el estudio de Calderón et al. (2022) se encontró que los principios de legalidad (como normas de atención, procesos de reclamo, transparencia y equidad) estaban directamente relacionados con la calidad del servicio público, donde el nivel de satisfacción de los usuarios subía hasta un 84 % cuando las condiciones de legalidad eran evidentes. Esto refuerza lo observado en Colca: los marcos legales bien aplicados crean confianza en la ciudadanía y elevan la satisfacción, incluso en contextos sociales y económicos distintos.

No obstante, algunos estudios muestran que la legalidad por sí sola no garantiza un servicio de calidad. El trabajo de Hidalgo (2022) por ejemplo, demostró que a pesar de que existían políticas públicas y normas para la reconstrucción de viviendas tras desastres, la población no las conocía ni las sentía aplicadas, lo que provocaba una baja percepción del servicio y falta de satisfacción. Este contraste sirve para explicar por qué, en Colca, la correlación entre legalidad y calidad no fue tan fuerte como con otras dimensiones: puede haber normas vigentes, pero si no se comunican o no se ejecutan de manera efectiva, su impacto en la percepción del servicio será limitado.

Por lo tanto, los resultados confirman que existe una relación significativa entre legalidad y calidad del servicio, respaldada por estudios nacionales e internacionales. Sin embargo, su influencia es moderada, porque la percepción ciudadana depende tanto del marco legal como de su aplicación práctica. La evidencia sugiere que para mejorar la calidad de los servicios sociales no basta con tener normas claras: es necesario garantizar su cumplimiento visible, incorporar mecanismos de participación ciudadana y facilitar el acceso a la información legal.

Con respecto al segundo objetivo específico, que fue el de determinar la relación entre la gestión y la calidad de servicio en un programa asistencial del Estado, se buscó analizar cómo la gestión, entendida como el conjunto de acciones organizativas,

operativas y administrativas orientadas a cumplir objetivos del programa asistencial, se relaciona con la calidad del servicio percibida por los usuarios. Según (Paredes, 2020) una buena política pública necesita una implementación eficaz, es decir, una gestión eficiente que traduzca los lineamientos en acciones concretas.

En la investigación desarrollada en el distrito de Colca, se encontró una correlación positiva y media entre la gestión del programa y la calidad de servicio, con un coeficiente de r = 0.663 y p = 0.001. Este valor indica una relación positiva y media, lo que confirma que una mejor gestión —con personal capacitado, recursos disponibles y organización funcional— se traduce en una mejor percepción del servicio por parte de los beneficiarios. Además, en el análisis descriptivo, la mayoría de usuarios calificó la gestión como aceptable (83.3 %), lo que guarda correspondencia con el nivel de satisfacción reportado sobre el servicio asistencial.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de (Cruz, 2022) quien investigó la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en universidades públicas de Ecuador. En su estudio, obtuvo un coeficiente r = 0.898, considerado muy alto, lo que demuestra que a mayor calidad en los procesos de planificación, organización y control, mejor es la percepción de los usuarios sobre el servicio recibido. Aunque en contextos distintos (educativo vs. social), ambos estudios coinciden en que la gestión organizada es un factor clave para ofrecer servicios públicos de calidad.

Baltazar (2022), en su estudio sobre servicios de saneamiento en Ayacucho, también halló una alta correlación entre las políticas públicas —incluida la gestión— y la calidad del servicio, con un coeficiente de r = 0.811. En este trabajo se concluyó que cuando la gestión se apoya en planificación, evaluación y control, la percepción del usuario mejora notablemente. Este dato respalda los resultados en Colca, donde la organización efectiva del programa, pese a sus limitaciones, ha logrado generar una valoración positiva en la mayoría de beneficiarios.

Sin embargo, investigaciones como la de (Barrios, 2023) revelan que una mala gestión — caracterizada por falta de participación ciudadana, débil planificación y

ausencia de control— impacta negativamente en la calidad del servicio, generando desconfianza y baja satisfacción entre los usuarios. Este contraste ayuda a explicar por qué, en Colca, aunque la correlación es significativa, no alcanza niveles muy altos: existen aspectos por mejorar en la gestión, como mayor supervisión, modernización administrativa o participación efectiva de los usuarios en la evaluación del servicio.

Por lo tanto, los hallazgos evidencian que la gestión es un factor determinante en la calidad del servicio, como también lo muestran estudios en otros sectores y regiones. La correlación media-alta hallada en Colca (r = 0.663) sugiere que, si bien existe un efecto claro, este puede incrementarse si se fortalecen las capacidades organizativas del programa asistencial. La coincidencia con investigaciones previas en educación, saneamiento y administración pública permite afirmar que mejorar la gestión —a través de la planificación, capacitación del personal, seguimiento de procesos y respuesta oportuna— tiene un impacto directo y positivo en cómo los ciudadanos valoran los servicios que reciben del Estado.

Por último, el tercer objetivo específico “Determinar la relación entre la necesidad y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024”, se enfocó en analizar cómo la necesidad social influye en la percepción de la calidad del servicio brindado por un programa asistencial. Desde el enfoque de política pública de Zurita (2020) se entiende que las políticas públicas deben surgir como respuestas legítimas y estructuradas ante necesidades colectivas, sobre todo en sectores vulnerables.

En la investigación realizada se encontró una correlación positiva y fuerte entre necesidad y calidad de servicio, con un coeficiente de r = 0.718 y p = 0.001. Esto indica una relación positiva y media, que revela que cuando los beneficiarios perciben que el servicio responde a una necesidad real —como alimentación infantil, orientación familiar o asistencia social—, su nivel de satisfacción es mayor. Además, el 93.3 % de las encuestadas calificó la atención del programa como pertinente y ajustada a sus necesidades, lo que refuerza el valor estadístico hallado.

Este resultado guarda relación con lo hallado en el estudio de Baltazar (2022), donde se evaluó el impacto de políticas públicas en servicios de agua y alcantarillado en Ayacucho. Aunque no se midió la "necesidad" como dimensión aislada, se observó que cuando la cobertura y accesibilidad del servicio se alineaban con una necesidad básica como el agua potable, la calidad percibida mejoraba significativamente, con una correlación general de r = 0.811. Al igual que en Colca, se confirma que cuando el servicio responde a necesidades urgentes y cotidianas, la ciudadanía lo valora de manera más positiva.

A nivel internacional, el estudio de Cahyaningrum (2020) concluyó que el 84 % de los usuarios reportaba satisfacción cuando los servicios públicos eran pertinentes a sus necesidades concretas, como atención oportuna, información clara o cercanía geográfica. Este porcentaje se asemeja a los datos de Colca (93.3 %), reforzando la idea de que la calidad del servicio depende no solo de su ejecución técnica, sino también de su capacidad de responder a lo que las personas realmente requieren.

Por otro lado, el estudio de Yam et al. (2023) sobre reconstrucción de viviendas tras un sismo en Perú evidenció que, aunque existía una política pública formal, la población no sentía que esta respondiera a su necesidad real, lo que disminuyó drásticamente la percepción de calidad y legitimidad del servicio. Este caso contrasta con lo observado en Colca, donde el programa asistencial sí ha logrado conectar sus acciones con las condiciones reales de los beneficiarios, mostrando que la satisfacción aumenta cuando hay ajuste real entre oferta estatal y demanda social.

En conjunto, los resultados permiten afirmar que la necesidad tiene una relación directa y significativa con la calidad del servicio percibida por los usuarios. Cuando un programa asistencial se enfoca en resolver problemas concretos y urgentes de la población, como ocurre en Colca, las personas lo valoran más positivamente. La coincidencia con estudios tanto locales como internacionales refuerza esta premisa: la efectividad del servicio no depende solo de su cumplimiento formal, sino de su capacidad para dar soluciones relevantes. Por ello, los programas sociales deben diseñarse a partir

de diagnósticos participativos y actualizados, asegurando que los recursos se orienten donde realmente se necesita.

CONCLUSIONES

Según el objetivo general, se concluye que existe una relación significativa entre la política pública y la calidad del servicio en el programa asistencial en el distrito de Colca, Ayacucho. Se halló una correlación positiva y considerable ($r = 0.812$, $p = 0.000$), lo que indica que a medida que las políticas públicas mejoran en términos de supervisión, financiamiento y gestión, la percepción de calidad del servicio se incrementa.

Según el primer objetivo específico, se determinó que existe una correlación positiva y media entre la dimensión de legalidad y la calidad del servicio dentro del programa asistencial ($r = 0.562$, $p = 0.001$). Esto indica que, si bien el cumplimiento de normativas contribuye a la percepción de calidad, existen otros factores como la gestión operativa y la capacitación del personal que inciden más directamente.

Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que existe una correlación positiva y media entre la gestión y la calidad del servicio, con una correlación de ($r = 0.663$, $p = 0.000$). Esto sugiere que una administración eficiente y estructurada mejora la percepción de calidad del servicio asistencial.

Finalmente, en el tercer objetivo específico, se evidenció que la necesidad percibida y la calidad del servicio están correlacionadas de manera positiva y media, con un coeficiente de ($r = 0.718$, $p = 0.001$). Esto implica que, a mayor percepción de necesidad del servicio, mejor valoración de su calidad.

RECOMENDACIONES

Dado que la relación entre política pública y calidad del servicio fue positiva y considerable (r= ,812), se recomienda que el Estado implemente mecanismos de supervisión y auditoría periódica en programas asistenciales como programa asistencial. Esto garantizará que las políticas diseñadas se implementen de manera efectiva y respondan a las necesidades reales de la población. Asimismo, se sugiere la incorporación de sistemas de evaluación de desempeño que permitan ajustar estrategias de gestión en función de los resultados obtenidos.

Debido a que la relación entre legalidad y calidad del servicio fue media (r = 0.562, p = 0.001), se recomienda revisar y actualizar las normativas que regulan los programas asistenciales para que estas sean más efectivas en la supervisión y control de calidad. Se sugiere incluir criterios de flexibilidad en la normativa para adaptar los programas a diferentes contextos sociales y económicos. Además, se deben establecer mecanismos de rendición de cuentas que aseguren el cumplimiento de la normativa sin generar excesiva burocracia.

Dado que la gestión tuvo una relación positiva y media con la calidad del servicio, es fundamental mejorar la planificación y ejecución operativa de los programas asistenciales. Se recomienda la capacitación continua del personal, la digitalización de procesos administrativos y la asignación eficiente de recursos para optimizar la prestación del servicio.

Dado que la percepción de necesidad y la calidad del servicio presentaron una correlación positiva y media, se recomienda realizar estudios periódicos sobre la demanda social y la percepción de los beneficiarios respecto a la calidad del servicio. Esto permitirá diseñar estrategias de mejora continúen alineadas con las expectativas y necesidades reales de la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adriazola León, A. M., Jara Sánchez, D. M., Lara Torres, I. M., Matos Cuzcano, G. L., y Reyes Sánchez, P. L. (2020). Sistema de gestión de calidad en una universidad pública peruana: análisis de los procesos principales y gestión de riesgos. *Educación, 26*(2), 109-120. doi:10.33539/educacion.2020.v26n2.2225

Agui-Ortiz, A. K. (2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta Científica, 6*(4), 203–212. doi:10.46794/gacien.6.4.979

Aliaga, S., y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *Innova Research Journal (revistas UIDE), 6*(1). doi:10.33890/innova.v6.n1.2021.1490

Arellán, L., Astete, C., y Landa, M. (2021). Importancia de las políticas públicas sectoriales en la gestión de las empresas eléctricas estatales en el servicio de electricidad en zonas rurales del Perú. *Gestión en el Tercer Milenio, 24*(48), 29–38. doi:10.15381/gtm.v24i48.21816

Atlantis, R., y Garcia, F. (2022). Productivity improvement: Application of work-study in Andrei Garments Company. *SSRN Electronic Journal*. doi:10.2139/ssrn.4025236

Baltazar, R. (2022). *Política pública y calidad de servicio a los usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho 2021.* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional UCV. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/80855

Bao, C., Marcelo, M., Corcino, F., y Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica, 6*(2), 104–111. doi:10.46794/gacien.6.2.787

Barrios, D. (2023). Políticas públicas: Lo conceptual y de contexto. *Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas,* (45), 1–15. doi:10.47606/acven/ph0205

Bertranou, J., Brites, W., Capevielle, J., Chiara, M., Di Virgilio, M., Guevara, T., . . . Villagran, A. (2023). *Hacia un enfoque para el análisis de la implementación de políticas públicas para dar respuesta a la crisis desatada por la pandemia COVID-19.* Argentina: Universidad Nacional del Litoral. Obtenido de https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/234921

Buchwald, E. M., y Valentik, O. N. (2022). Development of local self-government in the agenda of the decade (Notes from the 19th Strategic Planning Leaders Forum). *Regionalnaya ekonomika. Yug Rossii, 1*(1), 27–38. doi:10.15688/re.volsu.2022.1.3

Buele, I., Vidueira, P., Yagüe, J., y Cuesta, F. (2020). The participatory budgeting and its contribution to local management and governance: Review of experience of rural communities from the Ecuadorian Amazon rainforest. *Sustainability (MDPI), 12*(11), 4659. doi:10.3390/su12114659

Burgos, E. (2021). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los procesos del área de la gestión de calidad de los servicios de salud en la Coordinación Zonal 5, del Ministerio de Salud Pública-Ecuador.* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional UCV. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/56605

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial, 13*(2), 159–170. doi:10.23878/empr.v13i2.159

Cahyaningrum, S. (2020). Analysis of budget management performance in the Directorate of Prevention and Control of Vector and Zoonotic Disease (P2PTVZ Directorate), Ministry of Health of the Republic of Indonesia. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*. doi:10.2991/assehr.k.210629.041

Calderón, J., Saavedra, M., y Cutipa, A. (2022). Gestión de políticas públicas de la comunicación para el desarrollo del turismo en Puno. *Comunicacion, 13*(4), 733–745. doi:10.33595/2226-1478.13.4.733

Cao, X. (2021). Risk management and control countermeasures of P2P network lending platform under internet financial environment. *Proceedings of the 2nd International Conference on Global Economy, Finance and Humanities Research (GEFHR 2019)*. doi:10.23977/gefhr.2019.024

Carrasco, D. (2016). *Metodología de la investigación.* Lima: San Marcos E.I.R.L. Obtenido de https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1

Castro, L. (2020). La política pública de inclusión: Utopía de la gestión educativa en Colombia. *Análisis. Revista Colombiana de Humanidades, 52*(96), 45–60. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=515562961003

CEPAL. (2025). *Políticas públicas.* Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Obtenido de https://www.cepal.org/es/temas/politicas-publicas

CEPLAN. (2024). *Políticas nacionales y sectoriales.* Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. Obtenido de https://www.ceplan.gob.pe/politicas-nacionales-y-sectoriales/

Chávez, C., y Mamani, N. (2022). *Calidad de servicio del Programa Nacional Cuna Más y su relación con el desarrollo infantil en niños y niñas del distrito Coronel Gregorio*

Albarracín Lanchipa, Tacna 2021. Moquegua: (Tesis de maestría, Universidad José Carlos Mariátegui). Repositorio Institucional UJCM. Obtenido de https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1633

Constitución Política del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú 1993.* Lima: El Peruano. Obtenido de https://www.tc.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/Constitucion-Politica-del-Peru-1993.pdf

Cruz, D. (2022). *Calidad de servicio y su relación con el desarrollo infantil temprano en el Programa Nacional Cuna Más, Tamburco 2021.* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional UCV. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/86400

Decreto Supremo N.º 029-2018-PCM. (2018). *Que aprueba el Reglamento que regula las Políticas Nacionales.* Diario oficial El Peruano. Obtenido de https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1628015-1

Dejen, B. (2020). The impact of quality public service delivery on customer satisfaction in Bahir Dar City Administration: The case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal of Public Administration, 43*(12), 1063–1072. doi:10.1080/01900692.2019.1644520

Del Mastro, C. (2020). Políticas públicas de formación inicial docente en el Perú. *Formação Docente – Revista Brasileira de Pesquisa sobre Formação de Professores, 12*(23), 83–98. doi:10.31639/rbpfp.v12i23.282

Escalante, J., Farfan, J., Janampa, G., Lizando, R., Manchego, J., y Candia, M. (2025). Gestión del programa social Juntos y calidad de vida en la Comunidad de Abancay. *Revista Impulso, 5*(9), 91–105. doi:10.59659/impulso.v5i9.91

Fonden, J., Gonzalez, S., Mezquia, N., y Calzadilla, F. (2023). Metodología para la gestión de la calidad. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 17*(1), 45–60. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/368661226_Metodologia_para_la_gestion_de_la_calidad

Fortes, F., y Marques, M. (2024). A construção da Política Pública de Assistência Social brasileira. *Oikos Família e Sociedade em Debate, 35*(1), 1–15. doi:10.31423/oikos.v35i1.16017

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). México: McGraw-Hill Education. Obtenido de https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hernández, R., y Mendoza, C. (2019). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. *10*(18), 6–15. doi:10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6

Hidalgo Bardales, B. (2022). *Políticas públicas y el desarrollo económico en la provincia de San Martín, 2021.* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/80517

Huerta, H. (2020). Habilidades gerenciales, toma de decisiones y gestión de las instituciones educativas de la UGEL 07. *Saber Servir, 3*(9), 140–147. doi:10.54774/ss.2020.03.09

INEI. (2024, mayo 15). *Pobreza monetaria afectó al 29,0% de la población el año 2023*. Obtenido de Gobierno del Perú: https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/951234-pobreza-monetaria-afecto-al-29-0-de-la-poblacion-el-ano-2023

Johari, J., Shamsudin, F., Zainun, N., Yean, T., y Yahya, K. (2022). Institutional leadership competencies and job performance: The moderating role of proactive personality. *International Journal of Educational Management, 36*(7), 1027–1045. doi:10.1108/IJEM-07-2021-0280

Kaharrukmi, D., y Adli, A. (2022). The effect of budget execution performance and asset management performance on the quality of financial statements moderated by disclosure of financial statements (Empirical study on Ministry of Public Works and Housing). *Saudi Journal of Economics and Finance, 6*(3), 11–20. doi:10.36348/sjef.2022.v06i03.001

Khan, A. G., Lima, R. P., y Mahmud, M. S. (2021). Understanding the service quality and customer satisfaction of mobile banking in Bangladesh: Using a structural equation model. *Global Business Review, 22*(1), 85–100. doi:10.1177/0972150918795551

Li, S. (2020). Application of computer technology in administrative management. *Journal of Physics: Conference Series, 1769*(1), 012074. doi:10.1088/1742-6596/1769/1/012074

Marmolejo, P. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción percibida por las familias usuarias que acuden al Programa Nacional Cuna Más, San Juan de Miraflores, Lima, 2019.* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE. Obtenido de https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/7266

Martínez-Hernández, A. A. (2024). La evaluación de los servicios públicos como proxy al análisis de las políticas públicas subnacionales: su calidad y sus tipos en los municipios mexicanos. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*(36), 60–80. doi:https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9909611

Mayta, D., Córdoba, A., Vargas, S., Chávez, M., y Pineda, W. (2023). Impacts of supervision, information and communication between management control and

administrative management procedures. *International Journal of Membrane Science and Technology, 10*(3), 563–575. doi:10.15379/ijmst.v10i3.1573

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS]. (2024). *Programa Nacional Cuna Más.* Obtenido de https://www.gob.pe/cunamas

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS]. (2025). *Mejoramos la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza.* Obtenido de https://www.gob.pe/midis

Miranda, S., y Ortiz, J. (2020). Los paradigmas de la investigación: Un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 11*(21), 36. doi:10.23913/ride.v11i21.717

Moreno, A., Jumbo, J., y Hernández, R. (2024). Políticas públicas, emergencia sanitaria y calidad de vida de la población de la provincia de Loja (Ecuador). *Desde el Sur*. doi:10.21142/des-1604-2024-0066

Naciones Unidas Perú. (2021). *Objetivos desarrollo sostenible*. Obtenido de https://peru.un.org/es

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis.* México: Ediciones de la U. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/metodologiainvestigacionnaupas.pdf

ODS. (2025). *Pobreza en Perú 2025: 9 logros reales con el ODS 1.* Lima. Obtenido de https://ods2030.com/pobreza-en-peru/

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2021). *La Declaración Universal de los Derechos Humanos.* Obtenido de https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights

Ormeño Román, C. A., Soto Corzo, C. A., y Domínguez Pillaca, D. (2025). Gestión de políticas públicas de gobierno local para desarrollo urbano. *Revista InveCom, 5*(1), 55–70. doi:10.5281/zenodo.11377935

Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas.* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522

Perú. Decreto Ley N.º 21372. (1975). *Que crea el Sistema Estadístico Nacional.* Diario Oficial El Peruano. Obtenido de https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/2776925-21372

Perú. Decreto Supremo N.º 054-2018-PCM. (2018). *Lineamientos de organización del Estado.* Diario oficial El Peruano. Obtenido de https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3104-054-2018-pcm

Perú. Ley N.º 27658. (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.* Lima: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de https://www.gob.pe/institucion/senamhi/normas-legales/702931-ley-n-27658

Perú. Ley N.º 28056. (2003). *Ley Marco del Presupuesto Participativo.* Diario Oficial El Peruano. Obtenido de https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/229448-28056

Perú. Ley N.º 29158. (2007). *Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.* Diario Oficial El Peruano. Obtenido de https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/828189-29158

Perú. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 001-2015-PCM/SGP. (2015). *Aprueban lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública.* Diario oficial El Peruano. Obtenido de https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2802730-001-2015-pcm-sgp

Pillaca, L. (2022). *Calidad de servicio brindado por el Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Abancay, 2021.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/78044

Pita, B. (2021). Políticas públicas y gestión educativa, entre la formulación y la implementación de las políticas educativas. *Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas, 21*(2), 9–26. doi:10.22518/jour.ccsh/2020.2a09

Ramos, A. (2024). *Crisis política y económica en Perú: Los grandes enemigos que frenaron al país en los últimos ocho años y al "milagro latinoamericano".* Lima: Infobae. Obtenido de https://www.infobae.com/peru/2024/04/29/crisis-politica-y-economica-en-peru-los-grandes-enemigos-que-frenaron-al-pais-en-los-ultimos-ocho-anos-y-al-milagro-latinoamericano

Ribeiro, P. (2021). Entre ideias e interações: A participação dos usuários na política de assistência social. *Revista Debates, 15*(2), 120–142. doi:10.22456/1982-5269.109943

Rodríguez-Correa, P. A., Garcés-Giraldo, L. F., Valencia-Arias, J. A., y Benjumea-Arias, M. (2022). Calidad del servicio de agua potable para habitantes de Medellín (Colombia): Aproximación desde modelos de calidad de servicio. *Información Tecnológica, 33*(3), 89–100. doi:10.4067/S0718-07642022000300089

Sánchez Sánchez, C. (2024). *Políticas públicas y ejercicio de los derechos en el adulto mayor en el distrito de José Leonardo Ortiz.* [Tesis de maestría, Universidad

Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG. Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/14228

Sánchez, J. (2024). *Metodología de la investigación.* [Material académico, Universidad de las Fuerzas Armadas Ecuador]. ResearchGate. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/377442249_SANCHEZ_2024_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_TIPOS_METODOLOGIA

Santi, F. (2020). Educación: La importancia del desarrollo infantil y la educación inicial en un país en el cual no son obligatorios. *Revista Ciencia UNEMI, 12*(30), 143–159. doi:10.29076/issn.2528-7737vol12iss30.2019pp143-159p

Schifferes, S. (2021). *La triple crisis que enfrenta Reino Unido y que podría desembocar en un nuevo "invierno del descontento".* Reino Unido: BBC News Mundo. Obtenido de https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-58720670

Solórzano, J. (2022). Una visión teórica de la ejecución presupuestaria en el contexto de la gestión por resultados. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(5), 76–90. doi:10.37811/cl_rcm.v6i5.3450

Tana, E. (2022). *Modelos de excelencia: Gestión de la calidad.* [Presentación en conferencia]. ResearchGate. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/363856902_Modelos_de_Excelencia_Gestion_de_la_Calidad

Torres, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, Perú 2020. *Polo del Conocimiento, 7*(10), 4832–4845. doi:10.23857/pc.v7i10.4832

Ulfe, J. (2021). *Políticas públicas, emergencia sanitaria y la calidad de vida urbana del distrito de San Borja, Lima – Perú 2020.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/71273

Valencia, M. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(6), 41–55. doi:10.37811/cl_rcm.v6i6.3473

Vásquez, M. (2020). *Política pública en salud y gestión de la salud mental en la UNMSM, 2020.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/64273

Yam, L., Thi, M., y Lan, N. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *JPP, 43*(3), 456–478. doi:10.1017/S0143814X23000296

Yunching, A. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(4), 1–4. doi:10.37811/cl_rcm.v6i4.2783

Zúñiga, A., Gómez, J., Rios, J., y Vargas, L. (2023). Innovación y políticas públicas como factores para promover el desarrollo de organizaciones de turismo en Colombia. *Retos*(26), 185–200. doi:10.17163/ret.n26.2023.10

Zurita, P. (2020). *Política pública de vinculación con la sociedad y desarrollo social del cantón Milagro, Ecuador, 2015–2016.* [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional UNEMI. Obtenido de http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5167

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia.

<table>
<tr><td colspan="8">TITULO: La política pública y la Calidad de Servicio en un Programa Asistencial del Estado en el Distrito de Colca, Ayacucho 2024</td></tr>
<tr><th>PROBLEMA</th><th>OBJETIVO</th><th>HIPÓTESIS</th><th>VARIABLES</th><th>DIMENSIONES</th><th>INDICADORES</th><th colspan="2">METODOLOGIA</th></tr>
<tr><td>Problema general</td><td>Objetivo general</td><td>Hipótesis general</td><td>Variable 1:</td><td rowspan="2">X.1. Legalidad</td><td>X.1.1. Cumplimiento de desempeño
X.1.2. Auditoria de desempeño
X.1.3. Medición de Resultados</td><td colspan="2" rowspan="2">Tipo y Diseño de investigación
Básica / No experimental
Población de estudio
30 beneficiarias de un programa
Tamaño de muestra
30 beneficiarias de un programa
Técnicas de recolección de datos
Encuesta
Análisis e interpretación de los resultados
Estadística
SPSS V26 Rho spearman
Ética en la investigación
Normas APA 7
Tamaño de muestra
30 beneficiarios de un programa.</td></tr>
<tr><td>¿Cuál es la relación entre la Política pública y la Calidad de servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024?</td><td>Determinar la relación entre la Política pública y la Calidad de servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024</td><td>Existe relación entre la Política pública y la Calidad de servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024</td><td rowspan="3">Política pública</td><td rowspan="2">X.2. Gestión</td><td>X.2.1. Gestión por resultados
X.2.2. Innovación
X.2.3. Enfoque de reformas Públicas</td></tr>
<tr><td>Problemas específicos</td><td>Objetivos específicos</td><td>Hipótesis especificas</td><td rowspan="2">X.3. Necesidad</td><td rowspan="2">X.3.1. Monitoreo
X.3.2. seguimiento
X.3.3. control</td></tr>
<tr><td>PE1: ¿Cuál es la relación entre la Legalidad y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024?</td><td>OE1: Determinar la relación entre la Legalidad y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024</td><td>HE1: Existe relación entre la Legalidad y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024</td></tr>
<tr><td>PE2: ¿Cuál es la relación entre la gestión y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024?</td><td>OE2: Determinar la relación entre la gestión y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024</td><td>HE2: Existe relación entre la gestión y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024</td><td>Variable 2:</td><td rowspan="2">Y.1.elementos tangibles</td><td>Y.1.1. Estado de los materiales.
Y.1.2. Condiciones del entorno.
Y.1.3. Disponibilidad de recursos</td></tr>
<tr><td>PE3: ¿Cuál es la relación entre la necesidad y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024?</td><td>OE3: Determinar la relación entre la necesidad y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024</td><td>HE3: Existe relación entre la necesidad y la Calidad de Servicio en un Programa asistencial del Estado Distrito de Colca, Ayacucho-2024</td><td rowspan="2">Calidad de servicio</td><td>Y.2.Fiablidad</td><td>Y.2.1. Cumplimiento de compromisos
Y.2.2. Consistencia del servicio
Y.2.3. Supervisión del servicio</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Y.3. Capacidad de respuesta</td><td>Y.3.1. Atención personalizada
Y.3.2. Seguimiento de casos
Y.3.3. Claridad en la comunicación</td></tr>
</table>

Anexo N° 2: Matriz de Operacionalización.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
Variable 1: **Politica pública**	Pita (2021) que permitirá a las organizaciones conseguir objetivos o metas planteadas" (p.130).	La Política pública se mede mediante tres dimensiones: legalidad, gestión y necesidad, las cuales permiten evaluar su aplicación en el contexto del programa asistencial.	X.1. Legalidad	X.1.1. Cumplimiento de desempeño X.1.2. Auditoria de desempeño X.1.3. Medición de Resultados
			X.2. Gestión	X.2.1. Gestión por resultados X.2.2. Innovación X.2.3. Enfoque de reformas Públicas
			X.3. Necesidad	X.3.1. Monitoreo X.3.2. seguimiento X.3.3. control
Variable 2: **Calidad del servicio**	Khan et al. (2021) Una de las herramientas más populares para recopilar la opinión de los clientes sobre la calidad del servicio.	La Calidad del servicio se mide mediante tres dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta, permitiendo evaluar la percepción del usuario respecto a la atención brindada.	Y.1.elementos tangibles	Y.1.1. Estado de los materiales. Y.1.2. Condiciones del entorno. Y.1.3. Disponibilidad de recursos
			Y.2.fiabilidad	Y.2.1. Cumplimiento de compromisos Y.2.2. Consistencia del servicio Y.2.3. Supervisión del servicio
			Y.3. Capacidad de respuesta	Y.3.1. Atención personalizada Y.3.2. Seguimiento de casos Y.3.3. Claridad en la comunicación

Anexo N° 3: Instrumento de recolección de datos

Encuesta para madres usuarias de un Programa Asistencial del Estado.

Estimada Colaboradora

En el estudio titulado: “La política pública y la calidad del servicio en un Programa Asistencial del Estado en el Distrito de Colca, Ayacucho 2024” realizado por Vanessa Jacquelin Huamani Rojas para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública, cuya finalidad es determinar la relación entre la Política pública y la calidad de servicio en un Programa Asistencial del Estado en el Distrito de Colca, Ayacucho 2024; para lo cual se requiere su colaboración, para ello seguir las siguientes indicaciones por favor.

1. Edad

a) Menos de 18 años ( ) b) De 18 años a 34 ( ) c) Más de 34 años ( )

2. Grado de instrucción

a) Educación Básica ( ) b) Educación Secundaria ( ) c) Educación Superior ( )

3. Tiempo en el Servicio en el programa

a) Menos de 1 año ( ) b) De 1 a 3 años ( ) c) Más de 3 años ( )

4. Condición de la entrevistada

a) Madre Gestante ( ) b) Madre Cuidadora ( )

Coloque un (x) la respuesta que usted considere correcta para ello tendrá las siguientes opciones por escala Likert. Considere la más adecuada.

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

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1 POLÍTICA PÚBLICA						
DIMENSIÓN 1 LEGALIDAD						
1	Se siguen las reglas que el gobierno ha establecido.					
2	Se organiza actividades para ayudar a los niños.					
3	El personal del programa trabaja de manera correcta con las familias.					
4	Se hacen revisiones para asegurarse de que los trabajadores del programa hagan bien su trabajo.					
5	Nos informan claramente sobre los resultados del programa cada semestre.					
6	Se sigue la normatividad vigente.					
7	Se siguen las reglas que vienen de organismos internacionales que lo guían.					
8	El gobierno se asegura de que el programa funcione cumpla con las leyes.					
DIMENSIÓN 2 GESTION						
9	Las facilitadoras reciben capacitación constante para atendernos mejor.					
10	Deberían compartir los resultados de su trabajo con las familias cada mes.					
11	Es necesario hacer mejoras para brindarnos un mejor servicio de acompañamiento a familias.					
12	Deberían enseñarnos a salir adelante por nosotras mismas.					
13	Las facilitadoras están capacitadas para sensibilizar a las familias beneficiarias.					
14	Las facilitadoras cuentan con todo lo necesario para hacer su voluntariado.					
15	Se gestiona correctamente el apoyo que nos brinda el programa para realizar las actividades.					
16	Se envían los materiales necesarios para las actividades de manera oportuna.					
17	Los materiales llegan según las necesidades de las familias beneficiarias.					
DIMENSIÓN 3 NECESIDAD						
18	Las facilitadoras deben asegurarse de que todo se haga de manera eficaz.					
19	Deben garantizar que la ayuda llegue correctamente a las familias que lo necesitan.					

20	Es necesario hacer un seguimiento para saber cómo les va a las familias durante el servicio de acompañamiento.					
21	Las facilitadoras deben asegurarse de que los bienes entregados sean de buena calidad.					
22	Se debe comprobar que las familias realmente necesitan la ayuda que reciben.					
23	Las facilitadoras deben revisar constantemente la situación de las familias beneficiarias.					
24	Es necesario hacer auditorías para asegurarse de que el acompañamiento cumpla su objetivo.					
25	Deben coordinar con otras entidades para ayudar a más familias que necesiten apoyo.					
VARIABLE 2 SERVICIO DE CALIDAD						
Nº	**ÍTEMS**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
DIMENSIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES						
26	El lugar donde se realizan las actividades está bien cuidado.					
27	El espacio donde se hacen las actividades de socialización es seguro para los niños.					
28	Los muebles que se usan en las actividades son apropiados para los niños.					
29	Hay suficientes materiales educativos para realizar todas las actividades.					
30	Los juguetes que se usan están en buen estado.					
31	El personal del programa lleva ropa adecuada.					
32	El espacio de socialización del programa es cómodo para los niños.					
33	El espacio de socialización están bien organizado para realizar las actividades.					
34	Los recursos que se necesitan para las actividades están disponibles cuando se requieren.					
DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD						
35	El programa cumple con los horarios establecidos para las actividades.					
36	El personal siempre llega a tiempo a las actividades.					
37	Las visitas de las facilitadoras a las casas de las madres cuidadoras se hace una vez a la semana como se prometió.					
38	Las actividades que se tienen planeadas se realizan sin cambios inesperados.					
39	La facilitadora da información clara sobre los servicios del programa.					
40	El personal siempre cumple lo que promete a las madres cuidadoras.					
41	Las actividades ayudan al desarrollo de los niños, tal como se prometió.					
42	El programa nos avisa a tiempo sobre cualquier cambio.					
43	El programa sigue bien el progreso de los niños.					
DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA						
44	La facilitadora está disponible para responder sus preguntas cuando las necesita.					
45	La facilitadora resuelve rápidamente la consulta cuando la beneficiaria tiene dudas.					
46	La facilitadora da respuestas claras cuando le pregunta algo.					
47	La facilitadora actúa rápido para ayudar a la beneficiaria en caso de una disminución de la anemia.					
48	La facilitadora le apoya con las actividades en el espacio de juego para su hijo/a siempre que necesite ayuda.					
49	Es fácil acceder a los servicios que la facilitadora ofrece en el programa.					
50	La comunicación con la facilitadora es fácil de entender en todo momento.					

¡Muchas gracias por su participación!!

Anexo N° 4: Validación del Instrumento

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLES: POLÍTICA PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellido y nombre del evaluador: Armando Mendoza Nava
1.2. Grado académico del Informante: Magister
1.3. Institución donde labora: UNMSM
1.4. Título de la Investigación: "LA POLÍTICA PÚBLICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN PROGRAMA ASISTENCIAL DEL ESTADO EN EL DISTRITO DE COLCA, AYACUCHO 2024"
1.5. Tipo del Instrumento: Encuesta
1.6. Autor del instrumento: Vanessa Jacquelin Huamani Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21% – 40%	Buena 40% - 60%	Muy buena 61% - 80%	Excelente 81% - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro.					X
2. OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Relación de cantidad y claridad de la información.					X
6. INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica.					X
7. CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable				X	
8. COHERENCIA	Entre el problema, las hipótesis variables, dimensiones e indicadores					X
9. METODOLOGIA	Es un conjunto formalizado de preguntas.					X
10. PERTINENCIA	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación.					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
(**X**.) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(…..) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado y nuevamente validado.

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 95 %

Lugar y fecha: Lima, 03 de marzo de 2025



Armando Mendoza Nava

DNI. Nº: 07973805
Celular: 997317703

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLES: POLÍTICA PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO

III. DATOS GENERALES

1.1. **Apellido y nombre del evaluador:** Peccio Chavesta Edwin Marcel
1.2. **Grado académico del Informante:** Magister en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública.
1.3. **Institución donde labora:** Universidad Nacional Mayor de San Marcos
1.4. **Título de la Investigación:** "LA POLÍTICA PÚBLICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN PROGRAMA ASISTENCIAL DEL ESTADO EN EL DISTRITO DE COLCA, AYACUCHO 2024"
1.5. **Tipo del Instrumento:** Encuesta
1.6. **Autor del instrumento:** Vanessa Jacquelin Huamani Rojas

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21% – 40%	Buena 40% - 60%	Muy buena 61% - 80%	Excelente 81% - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro.					X
2. OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Relación de cantidad y claridad de la información.					X
6. INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica.					X
7. CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable					X
8. COHERENCIA	Entre el problema, las hipótesis variables, dimensiones e indicadores					X
9. METODOLOGIA	Es un conjunto formalizado de preguntas.					X
10. PERTINENCIA	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación.					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(…..) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado y nuevamente validado.

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 90%

Lugar y fecha: Lima, 15 de febrero de 2025



PECCIO CHAVESTA EDWIN MARCEL
DNI. Nº: 07183532
Celular: 956718122

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLES: POLÍTICA PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO

V. DATOS GENERALES

1.1. Apellido y nombre del evaluador: HUGO HERRERA CABANA
1.2. Grado académico del Informante: Magister en Gerencia Pública
1.3. Institución donde labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
1.4. Título de la Investigación: "LA POLÍTICA PÚBLICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN PROGRAMA ASISTENCIAL DEL ESTADO EN EL DISTRITO DE COLCA, AYACUCHO 2024"
1.5. Tipo del Instrumento: Encuesta
1.6. Autor del instrumento: Vanessa Jacquelin Huamani Rojas

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21% – 40%	Buena 40% - 60%	Muy buena 61% - 80%	Excelente 81% - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro.					X
2. OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Relación de cantidad y claridad de la información.					X
6. INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica.					X
7. CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable					X
8. COHERENCIA	Entre el problema, las hipótesis variables, dimensiones e indicadores					X
9. METODOLOGIA	Es un conjunto formalizado de preguntas.					X
10. PERTINENCIA	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación.					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(…..) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado y nuevamente validado.

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 95%

Lugar y fecha: Lima, 11 de febrero de 2025



HUGO HERRERA CABANA
DNI. Nº: 43373807
Celular: 962946669

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLES: POLÍTICA PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellido y nombre del evaluador: GONZALES TAMAYO ENRIQUE ALFONSO
1.2. Grado académico del Informante: MAGISTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA LOCAL
1.3. Institución donde labora: UNMSM
1.4. Título de la Investigación: "LA POLÍTICA PÚBLICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN PROGRAMA ASISTENCIAL DEL ESTADO EN EL DISTRITO DE COLCA, AYACUCHO 2024"
1.5. Tipo del Instrumento: Encuesta
1.6. Autor del instrumento: Vanessa Jacquelin Huamani Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21% – 40%	Buena 40% - 60%	Muy buena 61% - 80%	Excelente 81% - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro.					X
2. OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Relación de cantidad y claridad de la información.					X
6. INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica.					X
7. CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable					X
8. COHERENCIA	Entre el problema, las hipótesis variables, dimensiones e indicadores					X
9. METODOLOGIA	Es un conjunto formalizado de preguntas.					X
10. PERTINENCIA	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación.					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
(.X.) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(…..) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado y nuevamente validado.

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 97%

Lugar y fecha: Lima, 15 de febrero de 2025



GONZALES TAMAYO ENRIQUE ALFONSO
DNI. Nº: 29703338
Celular: 951 345 177

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLES: POLÍTICA PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellido y nombre del evaluador: LEÓN JESÚS EDUARDO GONZALO
1.2. Grado académico del Informante: DOCTOR
1.3. Institución donde labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
1.4. Título de la Investigación: "LA POLÍTICA PÚBLICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN PROGRAMA ASISTENCIAL DEL ESTADO EN EL DISTRITO DE COLCA, AYACUCHO 2024"
1.5. Tipo del Instrumento: Encuesta
1.6. Autor del instrumento: Vanessa Jacquelin Huamani Rojas

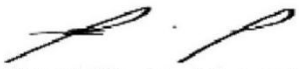
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21% – 40%	Buena 40% - 60%	Muy buena 61% - 80%	Excelente 81% - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro.					100%
2. OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					100%
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					100%
5. SUFICIENCIA	Relación de cantidad y claridad de la información.					100%
6. INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica.					100%
7. CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable					100%
8. COHERENCIA	Entre el problema, las hipótesis variables, dimensiones e indicadores					100%
9. METODOLOGIA	Es un conjunto formalizado de preguntas.					100%
10. PERTINENCIA	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación.					100%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:X
(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(…..) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado y nuevamente validado.

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 100%

Lugar y fecha: Lima, 17 de febrero del 2025



Firma del Experto Informante.
LEÓN JESÚS EDUARDO GONZALO

DNI. Nº: 40608190
Celular: 991907307

ANEXO 6 PANEL FOTOGRAFICO















Tabla 2

P1 Se siguen las reglas que el gobierno ha establecido.

	N	%
En desacuerdo	7	23,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3%
De acuerdo	2	6,7%
Totalmente de acuerdo	11	36,7%

Los resultados muestran una percepción dividida sobre el cumplimiento de las reglas establecidas por el gobierno en el programa asistencial. 11 (36,7%) de las beneficiarias están totalmente de acuerdo en que se siguen las reglas, mientras que 2 (6,7%) están simplemente de acuerdo. Sin embargo, 10 (33,3%) se mantienen neutrales, y 7 (23,3%) están en desacuerdo

Tabla 3

P2 Se organiza actividades para ayudar a los niños.

	N	%
En desacuerdo	4	13,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7%
De acuerdo	5	16,7%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Los resultados reflejan una percepción variada sobre la organización de actividades para ayudar a los niños en el programa asistencial. 7 (23,3%) de las beneficiarias están totalmente de acuerdo, mientras que 5 (16,7%) están de acuerdo. No obstante, una proporción significativa, 14 (46,7%), se mantiene neutral, y 4 (13,3%) están en desacuerdo.

Tabla 4

P3El personal del programa trabaja de manera correcta con las familias.

	N	%
En desacuerdo	5	16,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0%

De acuerdo	6	20,0%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Los resultados reflejan opiniones diversas sobre el desempeño del personal del programa en su trabajo con las familias. 7 (23,3%) de las beneficiarias están totalmente de acuerdo, mientras que 6 (20,0%) están de acuerdo. Sin embargo, 12 (40,0%) se mantienen neutrales, y 5 (16,7%) están en desacuerdo

Tabla 5

P4 Se hacen revisiones para asegurarse de que los trabajadores del programa hagan bien su trabajo.

	N	%
En desacuerdo	4	13,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26,7%
De acuerdo	10	33,3%
Totalmente de acuerdo	8	26,7%

Los resultados indican que la percepción sobre las revisiones al desempeño de los trabajadores del programa es mayormente positiva. 10 (33,3%) de las beneficiarias están de acuerdo en que se realizan estas supervisiones, y 8 (26,7%) están totalmente de acuerdo. No obstante, 8 (26,7%) se mantienen neutrales, y 4 (13,3%) están en desacuerdo.

Tabla 6

P5 Nos informan claramente sobre los resultados del programa cada semestre.

	N	%
En desacuerdo	9	30,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43,3%
De acuerdo	6	20,0%
Totalmente de acuerdo	2	6,7%

Los resultados muestran que la comunicación sobre los resultados del programa cada semestre no es percibida de manera clara por la mayoría de las beneficiarias. 9

(30,0%) están en desacuerdo, mientras que 13 (43,3%) se mantienen neutrales, lo que indica una falta de certeza sobre la información recibida. Solo 6 (20,0%) están de acuerdo, y 2 (6,7%) totalmente de acuerdo.

Tabla 7

P6 Se sigue la normatividad vigente.

	N	%
En desacuerdo	8	26,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3%
De acuerdo	5	16,7%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Los resultados reflejan una percepción dividida sobre el cumplimiento de la normatividad vigente en el programa asistencial. 7 (23,3%) de las beneficiarias están totalmente de acuerdo y 5 (16,7%) están de acuerdo, mientras que 10 (33,3%) se mantienen neutrales y 8 (26,7%) están en desacuerdo.

Tabla 8

P7 Se siguen las reglas que vienen de organismos internacionales que lo guían.

	N	%
En desacuerdo	3	10,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7%
De acuerdo	3	10,0%
Totalmente de acuerdo	10	33,3%

Los resultados muestran que la percepción sobre el cumplimiento de las reglas establecidas por organismos internacionales en el programa asistencial es variada. 10 (33,3%) de las beneficiarias están totalmente de acuerdo, mientras que 3 (10,0%) están de acuerdo. Sin embargo, una proporción considerable, 14 (46,7%), se mantiene neutral, y 3 (10,0%) están en desacuerdo.

Tabla 9

P8 El gobierno se asegura de que el programa funcione cumpla con las leyes.

	N	%
En desacuerdo	7	23,3%

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0%
De acuerdo	4	13,3%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Los resultados reflejan opiniones divididas sobre el seguimiento del gobierno para garantizar que el programa cumpla con las leyes. 7 (23,3%) de las beneficiarias están totalmente de acuerdo y 4 (13,3%) están de acuerdo, mientras que 12 (40,0%) se mantienen neutrales y 7 (23,3%) están en desacuerdo.

Tabla 10

P9 Las facilitadoras reciben capacitación constante para atendernos mejor.

	N	%
En desacuerdo	7	23,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36,7%
De acuerdo	3	10,0%
Totalmente de acuerdo	9	30,0%

Los resultados muestran percepciones diversas sobre la capacitación constante de las facilitadoras para mejorar la atención. 9 (30,0%) de las beneficiarias están totalmente de acuerdo y 3 (10,0%) están de acuerdo, mientras que 11 (36,7%) se mantienen neutrales y 7 (23,3%) están en desacuerdo.

Tabla 11

P10 Deberían compartir los resultados de su trabajo con las familias cada mes.

	N	%
En desacuerdo	5	16,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36,7%
De acuerdo	5	16,7%
Totalmente de acuerdo	9	30,0%

Los resultados reflejan que una parte significativa de las beneficiarias considera importante que el programa comparta los resultados de su trabajo con las familias cada mes. 9 (30,0%) están totalmente de acuerdo y 5 (16,7%) están de acuerdo. Sin

embargo, 11 (36,7%) se mantienen neutrales, mientras que 5 (16,7%) están en desacuerdo.

Tabla 12

P11 Es necesario hacer mejoras para brindarnos un mejor servicio de acompañamiento a familias.

	N	%
En desacuerdo	5	16,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50,0%
De acuerdo	7	23,3%
Totalmente de acuerdo	3	10,0%

Los resultados muestran que la percepción sobre la necesidad de mejoras en el servicio de acompañamiento a familias está dividida. 7 (23,3%) de las beneficiarias están de acuerdo y 3 (10,0%) están totalmente de acuerdo, lo que indica que una parte considera necesario optimizar el servicio. Sin embargo, 15 (50,0%) se mantienen neutrales, mientras que 5 (16,7%) están en desacuerdo.

Tabla 13

P12 Deberían enseñarnos a salir adelante por nosotras mismas.

	N	%
En desacuerdo	9	30,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36,7%
De acuerdo	6	20,0%
Totalmente de acuerdo	4	13,3%

Los resultados muestran que la mayoría de las beneficiarias tiene una opinión neutral o en desacuerdo sobre la idea de ser enseñadas a salir adelante por sí mismas. Solo una pequeña proporción está de acuerdo (20,0%) o totalmente de acuerdo (13,3%), mientras que 36,7% se mantiene neutral y 30,0% está en desacuerdo.

Tabla 14

P13 Las facilitadoras están capacitadas para sensibilizar a las familias beneficiarias.

	N	%
En desacuerdo	5	16,7%

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36,7%
De acuerdo	7	23,3%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Los resultados muestran opiniones divididas sobre la capacidad de las facilitadoras para sensibilizar a las familias beneficiarias. Mientras que 7 (23,3%) están totalmente de acuerdo y 7 (23,3%) de acuerdo, una proporción considerable (36,7%) se mantiene neutral, y 5 (16,7%) están en desacuerdo.

Tabla 15

P14 Las facilitadoras cuentan con todo lo necesario para hacer su voluntariado

	N	%
En desacuerdo	5	16,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3%
De acuerdo	10	33,3%
Totalmente de acuerdo	5	16,7%

Los resultados reflejan opiniones divididas sobre si las facilitadoras cuentan con los recursos necesarios para realizar su voluntariado. Mientras que 10 (33,3%) están de acuerdo y 5 (16,7%) totalmente de acuerdo, una proporción similar (33,3%) se mantiene neutral, y 5 (16,7%) están en desacuerdo.

Tabla 16

P15 Se gestiona correctamente el apoyo que nos brinda el programa para realizar las actividades.

	N	%
En desacuerdo	7	23,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0%
De acuerdo	3	10,0%
Totalmente de acuerdo	8	26,7%

Los resultados muestran percepciones diversas sobre la gestión del apoyo brindado por el programa para realizar actividades. 8 (26,7%) de las beneficiarias están totalmente de acuerdo y 3 (10,0%) están de acuerdo, mientras que 12 (40,0%) se mantienen neutrales y 7 (23,3%) están en desacuerdo

Tabla 17

P16 Se envían los materiales necesarios para las actividades de manera oportuna.

	N	%
En desacuerdo	8	26,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36,7%
De acuerdo	4	13,3%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Los resultados muestran opiniones divididas sobre la entrega oportuna de materiales para las actividades. 7 (23,3%) de las beneficiarias están totalmente de acuerdo y 4 (13,3%) de acuerdo, mientras que 11 (36,7%) se mantienen neutrales y 8 (26,7%) están en desacuerdo.

Tabla 18

P17 Los materiales llegan según las necesidades de las familias beneficiarias

	N	%
En desacuerdo	6	20,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50,0%
De acuerdo	5	16,7%
Totalmente de acuerdo	4	13,3%

Los resultados reflejan que la percepción sobre si los materiales llegan según las necesidades de las familias beneficiarias es mayormente neutral. 15 (50,0%) de las encuestadas no toman una postura definida, mientras que 6 (20,0%) están en desacuerdo. Solo 5 (16,7%) están de acuerdo y 4 (13,3%) totalmente de acuerdo

Tabla 19

P18 Las facilitadoras deben asegurarse de que todo se haga de manera eficaz.

	N	%
En desacuerdo	6	20,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50,0%
De acuerdo	4	13,3%
Totalmente de acuerdo	5	16,7%

Los resultados muestran que la mayoría de las beneficiarias no tiene una postura clara sobre si las facilitadoras deben asegurarse de que todo se haga de manera eficaz, ya que 15 (50,0%) se mantienen neutrales. Sin embargo, 5 (16,7%) están totalmente de acuerdo y 4 (13,3%) de acuerdo, mientras que 6 (20,0%) están en desacuerdo.

Tabla 20

P19 Deben garantizar que la ayuda llegue correctamente a las familias que lo necesitan.

	N	%
En desacuerdo	7	23,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0%
De acuerdo	5	16,7%
Totalmente de acuerdo	6	20,0%

Los resultados indican opiniones divididas sobre la necesidad de garantizar que la ayuda llegue correctamente a las familias que la necesitan. 6 (20,0%) de las beneficiarias están totalmente de acuerdo y 5 (16,7%) de acuerdo, mientras que 12 (40,0%) se mantienen neutrales y 7 (23,3%) están en desacuerdo.

Tabla 21

P20 Es necesario hacer un seguimiento para saber cómo les va a las familias durante el servicio de acompañamiento.

	N	%
En desacuerdo	5	16,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	53,3%
De acuerdo	5	16,7%
Totalmente de acuerdo	4	13,3%

Los resultados reflejan que la mayoría de las beneficiarias no tiene una postura definida sobre la necesidad de hacer un seguimiento a las familias durante el servicio de acompañamiento, ya que 16 (53,3%) se mantienen neutrales. Mientras tanto, 5 (16,7%) están de acuerdo y 4 (13,3%) totalmente de acuerdo, mientras que 5 (16,7%) están en desacuerdo.

Tabla 22

P21 Las facilitadoras deben asegurarse de que los bienes entregados sean de buena calidad.

	N	%
En desacuerdo	5	16,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7%
De acuerdo	5	16,7%
Totalmente de acuerdo	6	20,0%

Los resultados muestran que la mayoría de las beneficiarias no tiene una postura definida sobre si las facilitadoras deben asegurarse de que los bienes entregados sean de buena calidad, ya que 14 (46,7%) se mantienen neutrales. Sin embargo, 6 (20,0%) están totalmente de acuerdo y 5 (16,7%) de acuerdo, mientras que 5 (16,7%) están en desacuerdo.

Tabla 23

P22 Se debe comprobar que las familias realmente necesitan la ayuda que reciben.

	N	%
En desacuerdo	4	13,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0%
De acuerdo	5	16,7%
Totalmente de acuerdo	9	30,0%

Los resultados reflejan que una parte significativa de las beneficiarias considera importante comprobar que las familias realmente necesiten la ayuda que reciben, ya que 9 (30,0%) están totalmente de acuerdo y 5 (16,7%) de acuerdo. Sin embargo, 12 (40,0%) se mantienen neutrales, mientras que 4 (13,3%) están en desacuerdo.

Tabla 24

P23 Las facilitadoras deben revisar constantemente la situación de las familias beneficiarias.

	N	%
En desacuerdo	7	23,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	30,0%
De acuerdo	8	26,7%
Totalmente de acuerdo	6	20,0%

Los resultados muestran opiniones divididas sobre si las facilitadoras deben revisar constantemente la situación de las familias beneficiarias. 8 (26,7%) de las encuestadas están de acuerdo y 6 (20,0%) totalmente de acuerdo, mientras que 9 (30,0%) se mantienen neutrales y 7 (23,3%) están en desacuerdo.

Tabla 25

P24 Es necesario hacer auditorías para asegurarse de que el acompañamiento cumpla su objetivo.

	N	%
En desacuerdo	4	13,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0%
De acuerdo	6	20,0%
Totalmente de acuerdo	8	26,7%

Los resultados reflejan que una parte significativa de las beneficiarias considera importante realizar auditorías para asegurar que el acompañamiento cumpla su objetivo, ya que 8 (26,7%) están totalmente de acuerdo y 6 (20,0%) de acuerdo. Sin embargo, 12 (40,0%) se mantienen neutrales, mientras que 4 (13,3%) están en desacuerdo.

Tabla 26

P25 Deben coordinar con otras entidades para ayudar a más familias que necesiten apoyo.

	N	%
En desacuerdo	3	10,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50,0%
De acuerdo	6	20,0%
Totalmente de acuerdo	6	20,0%

Los resultados muestran que la mayoría de las beneficiarias no tiene una postura definida sobre la coordinación con otras entidades para ampliar el apoyo a más familias, ya que 15 (50,0%) se mantienen neutrales. Sin embargo, 6 (20,0%) están totalmente de acuerdo y 6 (20,0%) de acuerdo, mientras que 3 (10,0%) están en desacuerdo.

Tabla 27

P26 El lugar donde se realizan las actividades está bien cuidado.

	N	%
En desacuerdo	7	23,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0%
De acuerdo	6	20,0%
Totalmente de acuerdo	5	16,7%

Los resultados reflejan percepciones diversas sobre el cuidado del lugar donde se realizan las actividades. 6 (20,0%) de las beneficiarias están de acuerdo y 5 (16,7%)

totalmente de acuerdo, mientras que 12 (40,0%) se mantienen neutrales y 7 (23,3%) están en desacuerdo.

Tabla 28

P27 El espacio donde se hacen las actividades de socialización es seguro para los niños.

	N	%
En desacuerdo	9	30,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0%
De acuerdo	5	16,7%
Totalmente de acuerdo	4	13,3%

Los resultados reflejan que la percepción sobre la seguridad del espacio donde se realizan las actividades de socialización para los niños es variada. 5 (16,7%) de las beneficiarias están de acuerdo y 4 (13,3%) totalmente de acuerdo, mientras que 12 (40,0%) se mantienen neutrales y 9 (30,0%) están en desacuerdo.

Tabla 29

P28 Los muebles que se usan en las actividades son apropiados para los niños.

	N	%
En desacuerdo	7	23,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	56,7%
De acuerdo	2	6,7%
Totalmente de acuerdo	4	13,3%

Los resultados muestran que la mayoría de las beneficiarias no tiene una postura clara sobre si los muebles utilizados en las actividades son apropiados para los niños, ya que 17 (56,7%) se mantienen neutrales. Solo 2 (6,7%) están de acuerdo y 4 (13,3%) totalmente de acuerdo, mientras que 7 (23,3%) están en desacuerdo.

Tabla 30

P29 Hay suficientes materiales educativos para realizar todas las actividades.

	N	%
En desacuerdo	3	10,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50,0%
De acuerdo	4	13,3%
Totalmente de acuerdo	8	26,7%

Los resultados reflejan que la percepción sobre la disponibilidad de materiales educativos para realizar las actividades es variada. 8 (26,7%) de las beneficiarias están totalmente de acuerdo y 4 (13,3%) de acuerdo, mientras que 15 (50,0%) se mantienen neutrales y 3 (10,0%) están en desacuerdo.

Tabla 31

P30 Los juguetes que se usan están en buen estado.

	N	%
En desacuerdo	5	16,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3%
De acuerdo	7	23,3%
Totalmente de acuerdo	8	26,7%

Los resultados indican que la percepción sobre el estado de los juguetes utilizados en las actividades es mayormente positiva. 7 (23,3%) de las beneficiarias están de acuerdo y 8 (26,7%) totalmente de acuerdo, mientras que 10 (33,3%) se mantienen neutrales y 5 (16,7%) están en desacuerdo.

Tabla 32

P31 El personal del programa lleva ropa adecuada.

	N	%
En desacuerdo	5	16,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43,3%
De acuerdo	5	16,7%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Los resultados reflejan percepciones divididas sobre si el personal del programa lleva ropa adecuada. 7 (23,3%) de las beneficiarias están totalmente de acuerdo y 5 (16,7%) de acuerdo, mientras que 13 (43,3%) se mantienen neutrales y 5 (16,7%) están en desacuerdo.

Tabla 33

P32

	N	%
En desacuerdo	5	16,7%

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50,0%
De acuerdo	4	13,3%
Totalmente de acuerdo	6	20,0%

Los resultados muestran que la percepción sobre la comodidad del espacio de socialización para los niños es mayormente neutral. 15 (50,0%) de las beneficiarias no tienen una postura definida, mientras que 6 (20,0%) están totalmente de acuerdo y 4 (13,3%) de acuerdo. Por otro lado, 5 (16,7%) están en desacuerdo.

Tabla 34

P33

	N	%
En desacuerdo	6	20,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43,3%
De acuerdo	3	10,0%
Totalmente de acuerdo	8	26,7%

Los resultados reflejan percepciones variadas sobre la organización del espacio de socialización para realizar actividades. 8 (26,7%) de las beneficiarias están totalmente de acuerdo y 3 (10,0%) de acuerdo, mientras que 13 (43,3%) se mantienen neutrales y 6 (20,0%) están en desacuerdo.

Tabla 35

P34

	N	%
En desacuerdo	7	23,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0%
De acuerdo	8	26,7%
Totalmente de acuerdo	3	10,0%

Los resultados muestran opiniones divididas sobre la disponibilidad de recursos para las actividades cuando se requieren. 8 (26,7%) de las beneficiarias están de acuerdo y 3 (10,0%) totalmente de acuerdo, mientras que 12 (40,0%) se mantienen neutrales y 7 (23,3%) están en desacuerdo.

Tabla 36

P35

	N	%
En desacuerdo	2	6,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43,3%
De acuerdo	4	13,3%
Totalmente de acuerdo	11	36,7%

Los resultados reflejan que la mayoría de las beneficiarias percibe que el programa cumple con los horarios establecidos para las actividades. 11 (36,7%) están totalmente de acuerdo y 4 (13,3%) de acuerdo, mientras que 13 (43,3%) se mantienen neutrales y solo 2 (6,7%) están en desacuerdo.

Tabla 37

P36

	N	%
En desacuerdo	6	20,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43,3%
De acuerdo	8	26,7%
Totalmente de acuerdo	3	10,0%

Los resultados reflejan percepciones variadas sobre la puntualidad del personal en las actividades. 8 (26,7%) de las beneficiarias están de acuerdo y 3 (10,0%) totalmente de acuerdo, mientras que 13 (43,3%) se mantienen neutrales y 6 (20,0%) están en desacuerdo

Tabla 38

P37

	N	%
En desacuerdo	10	33,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0%
De acuerdo	3	10,0%
Totalmente de acuerdo	5	16,7%

Los resultados reflejan que la percepción sobre el cumplimiento de las visitas semanales de las facilitadoras a las casas de las madres cuidadoras es mayormente incierta o negativa. 12 (40,0%) de las beneficiarias se mantienen neutrales, mientras que 10 (33,3%) están en desacuerdo. Por otro lado, 5 (16,7%) están totalmente de acuerdo y 3 (10,0%) de acuerdo.

Tabla 39

P38

	N	%
En desacuerdo	6	20,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50,0%
De acuerdo	4	13,3%
Totalmente de acuerdo	5	16,7%

Los resultados reflejan que la mayoría de las beneficiarias no tiene una postura clara sobre si las actividades planeadas se realizan sin cambios inesperados, ya que 15 (50,0%) se mantienen neutrales. 6 (20,0%) están en desacuerdo, mientras que 5 (16,7%) están totalmente de acuerdo y 4 (13,3%) de acuerdo

Tabla 40

P39

	N	%
En desacuerdo	3	10,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7%
De acuerdo	5	16,7%
Totalmente de acuerdo	8	26,7%

Los resultados reflejan que la percepción sobre la claridad de la información proporcionada por la facilitadora sobre los servicios del programa es variada. 14 (46,7%) de las beneficiarias se mantienen neutrales, mientras que 8 (26,7%) están totalmente de acuerdo y 5 (16,7%) de acuerdo. Solo 3 (10,0%) están en desacuerdo.

Tabla 41

P40

	N	%
En desacuerdo	8	26,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0%

De acuerdo	5	16,7%
Totalmente de acuerdo	5	16,7%

Los resultados reflejan que la percepción sobre si el personal cumple lo que promete a las madres cuidadoras es mayormente incierta. 12 (40,0%) de las beneficiarias se mantienen neutrales, mientras que 8 (26,7%) están en desacuerdo. Por otro lado, 5 (16,7%) están totalmente de acuerdo y 5 (16,7%) de acuerdo.

Tabla 42

P41

	N	%
En desacuerdo	8	26,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7%
De acuerdo	4	13,3%
Totalmente de acuerdo	4	13,3%

Los resultados reflejan que la percepción sobre si las actividades ayudan al desarrollo de los niños, tal como se prometió, es mayormente incierta. 14 (46,7%) de las beneficiarias se mantienen neutrales, mientras que 8 (26,7%) están en desacuerdo. Solo 4 (13,3%) están de acuerdo y 4 (13,3%) totalmente de acuerdo

Tabla 43

P42

	N	%
En desacuerdo	4	13,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7%
De acuerdo	3	10,0%
Totalmente de acuerdo	9	30,0%

Los resultados reflejan percepciones divididas sobre si el programa avisa a tiempo sobre cualquier cambio. 14 (46,7%) de las beneficiarias se mantienen neutrales, mientras que 9 (30,0%) están totalmente de acuerdo y 3 (10,0%) de acuerdo. Solo 4 (13,3%) están en desacuerdo.

Tabla 44

P43

	N	%

En desacuerdo	6	20,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36,7%
De acuerdo	8	26,7%
Totalmente de acuerdo	5	16,7%

Los resultados reflejan percepciones variadas sobre si el programa sigue bien el progreso de los niños. 11 (36,7%) de las beneficiarias se mantienen neutrales, mientras que 8 (26,7%) están de acuerdo y 5 (16,7%) totalmente de acuerdo. Por otro lado, 6 (20,0%) están en desacuerdo.

Tabla 45

P44

	N	%
En desacuerdo	8	26,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50,0%
De acuerdo	3	10,0%
Totalmente de acuerdo	4	13,3%

Los resultados reflejan que la percepción sobre la disponibilidad de la facilitadora para responder preguntas cuando se necesita es mayormente incierta. 15 (50,0%) de las beneficiarias se mantienen neutrales, mientras que 8 (26,7%) están en desacuerdo. Solo 3 (10,0%) están de acuerdo y 4 (13,3%) totalmente de acuerdo.

Tabla 46

P45

	N	%
En desacuerdo	8	26,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3%
De acuerdo	6	20,0%
Totalmente de acuerdo	6	20,0%

Los resultados reflejan percepciones divididas sobre si la facilitadora resuelve rápidamente las consultas de las beneficiarias. 10 (33,3%) de las encuestadas se

mantienen neutrales, mientras que 8 (26,7%) están en desacuerdo. Por otro lado, 6 (20,0%) están de acuerdo y 6 (20,0%) totalmente de acuerdo

Tabla 47

P46

	N	%
En desacuerdo	9	30,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23,3%
De acuerdo	7	23,3%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Los resultados reflejan opiniones divididas sobre si la facilitadora da respuestas claras cuando se le pregunta algo. Mientras que 7 (23,3%) de las beneficiarias están de acuerdo y 7 (23,3%) totalmente de acuerdo, 7 (23,3%) se mantienen neutrales y 9 (30,0%) están en desacuerdo.

Tabla 48

P47

	N	%
En desacuerdo	6	20,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43,3%
De acuerdo	5	16,7%
Totalmente de acuerdo	6	20,0%

Los resultados reflejan percepciones diversas sobre si la facilitadora actúa rápidamente para ayudar a la beneficiaria en caso de una disminución de la anemia. 13 (43,3%) de las beneficiarias se mantienen neutrales, mientras que 6 (20,0%) están totalmente de acuerdo y 5 (16,7%) de acuerdo. Por otro lado, 6 (20,0%) están en desacuerdo.

Tabla 49

P48

	N	%
En desacuerdo	3	10,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	30,0%
De acuerdo	7	23,3%
Totalmente de acuerdo	11	36,7%

Los resultados reflejan una percepción mayormente positiva sobre si la facilitadora apoya en las actividades del espacio de juego cuando se necesita ayuda. 11 (36,7%) de las beneficiarias están totalmente de acuerdo y 7 (23,3%) de acuerdo, mientras que 9 (30,0%) se mantienen neutrales y solo 3 (10,0%) están en desacuerdo.

Tabla 50

P49

	N	%
En desacuerdo	4	13,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0%
De acuerdo	7	23,3%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Los resultados reflejan que la percepción sobre la facilidad de acceso a los servicios que ofrece la facilitadora en el programa es variada. 12 (40,0%) de las beneficiarias se mantienen neutrales, mientras que 7 (23,3%) están totalmente de acuerdo y 7 (23,3%) de acuerdo. Por otro lado, 4 (13,3%) están en desacuerdo.

Tabla 51

P50

	N	%
En desacuerdo	6	20,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36,7%
De acuerdo	9	30,0%
Totalmente de acuerdo	4	13,3%

Los resultados reflejan percepciones mixtas sobre si la comunicación con la facilitadora es fácil de entender en todo momento. 11 (36,7%) de las beneficiarias se mantienen neutrales, mientras que 9 (30,0%) están de acuerdo y 4 (13,3%) totalmente de acuerdo. Por otro lado, 6 (20,0%) están en desacuerdo.