

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS, EN LA SUB-GERENCIA
DE PROGRAMAS SOCIALES MUNICIPALIDAD DE
CHACHAPOYAS – 2022.**

Autora:

Bach. Maria Alejandra Mechato Jimenez

Asesor:

Dr. Adolfo Cacho Revilla

Registro: (...)

CHACHAPOYAS-PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Mechato Jimenez Maria Alejandra
DNI N°: 77371937
Correo electrónico: 7737193751@untrm.edu.pe
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativa
Escuela Profesional: Administración de Empresas

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

CALIDAD DE LOS SERVICIOS, EN LA SUB-GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES - MUNICIPALIDAD DE CHACHAPOYAS - 2022

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Cacho Revilla Adolfo
DNI, Pasaporte, C.E N°: 41853771
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) 0000-0001-1335-4274

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) _____

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica- Inmunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
Ciencias Sociales - Economía, Negocios - Negocios, Administración

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 24 de noviembre de 2023


Firma del autor 1

Firma del Asesor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a todas las personas, que me acompañaron e impulsaron para seguir superándome en el ámbito profesional, especialmente a mi familia: A mi madre Yrma Graciela Jiménez Olascoaga, a mis hermanos D'yana Janet, Katya Verónica, Marilyn Celeste, María José y a mi ángel que cuida desde el cielo Bruno Nicolay.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por guiarme en cada paso y darme la fortaleza para seguir adelante en todo momento.

A mi asesor el Dr. Adolfo Cacho Revilla por su tiempo dedicado para asesorarme y guiarme en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los colaboradores de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, por brindarme las facilidades para poder realizar la recolección de datos de la investigación.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS**

PhD. Jorge Luis Maicelo Quintana

RECTOR

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. María Nelly Luján Espinoza

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mag. Rojas Mallqui Cirilo Lorenzo

DECANO FACEA

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada CALIDAD DE LOS SERVICIOS, EN LA SUB-GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES - MUNICIPALIDAD DE CHACHAPOYAS - 2022. del egresado Maria Alejandra Mechato Jimenez de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.



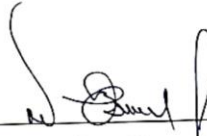
Chachapoyas, 19 de Agosto de 2023

Firma y nombre completo del Asesor


Dr. Adolfo Cachó Revilla

JURADO EVALUADOR

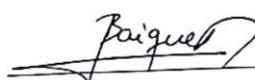
JURADO EVALUADOR



Mag. Cecil Wilmer Burga Campos
Presidente



Mtro. Víctor Manuel Valdiviezo Sir
Secretario



Mag. Dennis Brayan Baique Timaná
Vocal

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Calidad de los Servicios, en la Sub-gerencia de Programas Sociales, Municipalidad de Chachapoyas - 2022

presentada por el estudiante () /egresado (x) Maria Alejandra Pechato Jimenez

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

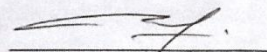
con correo electrónico institucional 7739193751@untram.edu.pe

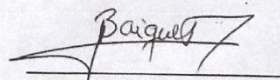
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

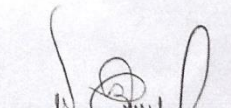
- La citada Tesis tiene 90 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 29 de Agosto del 2023


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 23 de NOVIEMBRE del año 2023, siendo las 09:00 horas, el aspirante: MARIA ALEXANDRA MECHATO JIMENEZ, asesorado por DR. ADOLFO CACHO REVILLA, defiende en sesión pública presencial (X) / a distancia () la Tesis titulada: "CALIDAD DE LOS SERVICIOS, EN LA SUB GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES MUNICIPALIDAD DE CHACUAPUYAS - 2022", para obtener el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mag. CECIL WILMER BURGA CAMPOS

Secretario: Mtro. VICTOR MANUEL VALDIVIEZO SR

Vocal: Mag. DENNIS BRAHMAN BAIGUE TIMANA

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) por Unanimidad (X) / Mayoría ()

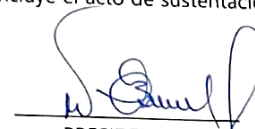
Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....

Índice

<i>DEDICATORIA</i>	iii
<i>AGRADECIMIENTO</i>	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	vi
JURADO EVALUADOR	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS	ix
ÍNDICE	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I.INTRODUCCIÓN	11
II.MATERIALES Y MÉTODOS.....	15
2.1.Metodología.....	15
2.2.Población, muestra y muestreo.....	15
2.3.Técnicas e Instrumentos	16
III.RESULTADOS	18
IV.DISCUSIÓN	32
V.CONCLUSIONES	35
VI.RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	43

Índice de Tablas

Tabla 1. Beneficiarios del programa vaso de leche de la provincia de Chachapoyas. ...	18
Tabla 2. Beneficiarios del programa de complementación alimentaria de la provincia de Chachapoyas	19
Tabla 3. Rango de Edad de los representantes de los comités de PCA y PVL.....	20
Tabla 4. Sexo de los representantes de los comités de PCA y PVL.....	20
Tabla 5. Grado de instrucción de los representantes de comités de PCA y PVL	21
Tabla 6. Grado de instrucción superior.....	21
Tabla 7. Clasificación socioeconómica de los representantes del PVL y PCA.....	22

Índice de Figuras

Figura 1. Percepción de calidad en la dimensión elementos tangibles	22
Figura 2. Valores promedio de los reactivos en la dimensión elementos tangibles	23
Figura 3. Percepción de calidad en la dimensión de confiabilidad.....	24
Figura 4. Valores promedio de los reactivos en la dimensión confiabilidad.....	24
Figura 5. Percepción de calidad en la dimensión de capacidad de respuesta	25
Figura 6. Valores promedio de los reactivos en la dimensión capacidad de respuesta ..	26
Figura 7. Percepción de calidad en la dimensión seguridad	27
Figura 8. Valores promedio de los reactivos en la dimensión seguridad	27
Figura 9. Percepción de calidad de la dimensión de empatía	28
Figura 10. Valores promedio de los reactivos en la dimensión empatía	29
Figura 11. Niveles de percepción de la calidad del servicio de la SGPS	30
Figura 12. Valores promedio de la percepción de la calidad del servicio de la SGPS ...	30

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue evaluar el nivel de percepción de la calidad del servicio brindado por la subgerencia de programas sociales; tales como los programas de complementación alimentaria y vaso de leche en la provincia de Chachapoyas. Esta investigación estuvo enmarcada dentro del paradigma positivista de tipo cuantitativo, con diseño descriptiva – propositiva, no experimental y transversal; la muestra del estudio estuvo conformada por las 41 representantes de los comités de los programas sociales evaluados. El instrumento de recolección de datos estuvo subdividido en dos partes; la primera parte, fue estructurada en 6 preguntas con respuestas de opción múltiple, obteniendo como resultado que el 63% de las encuestadas se encuentra dentro del intervalo adulto joven, y el 64% son considerados socioeconómicamente pobres. La segunda parte de la investigación estuvo basada en el modelo SERVPERF, y se desarrolló a través de 22 preguntas, agrupadas en cinco dimensiones, obteniendo como resultados que todas las representantes de los comités de los programas investigados percibieron que los servicios ofrecidos presentan un bajo nivel de calidad.

Palabras clave: calidad del servicio, programas sociales, SERVPERF.

Abstract

The objective of the present investigation was to evaluate the level of perception of the quality of the service provided by the sub-management of social programs, such as the complementary food and glass of milk programs in the province of Chachapoyas. This research was framed within the positivist paradigm of a quantitative type, with a descriptive - propositional, non-experimental and cross-sectional design; The study sample consisted of the 41 representatives of the committees of the social programs evaluated. The data collection instrument was subdivided into two parts; The first part was structured in 6 questions with multiple choice answers, obtaining as a result that 63% of the respondents are within the young adult range, and 64% are considered socioeconomically poor. The second part of the investigation was based on the SERVPERF model, and was developed through 22 questions, grouped into five dimensions, obtaining as results that all the representatives of the committees of the investigated programs perceived that the services offered present a low-level quality.

Keywords: quality of service, SERVPERF, social programs.

I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS, 2023) tiene como misión:

Garantizar que las políticas y programas sociales de los diferentes sectores y niveles de gobierno actúen de manera coordinada y articulada, con el fin de cerrar brechas de acceso a servicios públicos universales de calidad y a oportunidades que permiten el crecimiento económico (párr. 3).

Sin embargo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL (2022) menciona que el Perú está considerado dentro de los tres países, junto a Argentina y Colombia, con más incremento en el índice de pobreza durante el último año.

Por su parte, Badajoz y Pérez (2022) mencionan que uno de los retos que afrontan los programas sociales, es la falta de focalización de beneficiarios, lo cual permite que personas que no han sido consideradas como beneficiarios potenciales, tengan acceso a dichos programas; ésta deficiencia contribuye a la falta de efectividad de los mismos, pues al no tener definido su público objetivo, no cumplen con sus metas propuestas.

Esto demuestra que, si bien es cierto la gestión pública a través de la implementación de sus políticas/programas sociales, establece dentro de sus objetivos reducir los niveles de pobreza y mejorar las condiciones de vida de los usuarios, mediante la prestación de diferentes bienes y servicios, los cuales buscan principalmente la cobertura de brechas de atención a la población, sin embargo, deben enfocarse también en ofrecer condiciones mínimas de calidad.

La calidad, según Morales y Hernández (2004) se evalúa desde la perspectiva de las expectativas de los usuarios, comenzando con la necesidad de satisfacer las necesidades de los consumidores, lo que “implica la integración de componentes subjetivos asociados con los juicios de los individuos que reciben un producto o servicio”, es por ello que, los servicios ofrecidos, en especial los de carácter social, deben centrarse principalmente en el beneficiario, enfocándose en los diferentes aspectos que implican la mejora en su calidad de vida.

Los programas sociales que brinda la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, tales

como; el Programa de complementación alimentaria – PCA a través de los centros de atención agrupados en sus diferentes modalidades: Comedores, Hogares Albergues, Personas en riesgo, Trabajo Comunal y Programa de Alimentación y Nutrición para el Paciente con Tuberculosis y Familia – PANTBC. R.M. N°167 (2016), y el Programa Vaso de Leche – PVL, buscan complementar la alimentación de los usuarios, pues ambos programas brindan alimentos a la población mas vulnerable. Además, buscan fortalecer las capacidades de sus beneficiarios, mediante el desarrollo de un plan de intervención, integrando capacitaciones y talleres en diversas áreas, tales como: liderazgo, comunicación asertiva, atención de calidad, entre otros, con el objetivo de mejorar su calidad de vida.

El presente trabajo de investigación, evalúa la calidad del servicio de los programas sociales (P.C.A. y P.V.L), desde la percepción de sus beneficiarios. En este contexto se plantea la siguiente interrogante ¿Como perciben los usuarios la calidad de los servicios ofrecidos por la Subgerencia de programas sociales en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas -2022?.

Estableciéndose como objetivo general “Evaluar la percepción de calidad de los servicios prestados en la Subgerencia de Programas sociales de Municipalidad Provincial de Chachapoyas”, y como objetivos específicos, se plantearon los siguientes:

- Identificar las características sociodemográficas de los usuarios de los servicios prestados en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.
- Diagnosticar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por los programas Sociales en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.
- Contribuir a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por los Programas de: Complementación Alimentaria (P.C.A.) y Vaso de Leche (P.V.L.) de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Antecedentes

En México, Luna y Torres (2021) en su investigación denominada “*Análisis de la calidad de servicios publicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec*” evaluaron la calidad del servicio de salud pública ofrecida en la ciudad de

Ixtepec - México, aplicando como instrumento el cuestionario basado en el modelo SERVPERF modificado, arribaron a las siguientes conclusiones: La ciudadanía asignó una alta valoración a la calidad de los servicios de salud prestados en esa área geográfica, donde los elementos tangibles y la seguridad, obtuvieron la más alta puntuación, y la capacidad de respuesta de los servidores públicos, fue el factor menos valorado.

En Colombia, Andrade et al. (2020) en su investigación “*Calidad del servicio público domiciliario del suministro de energía eléctrica en Colombia*”, evaluaron la calidad de los servicios brindados por la empresa proveedora de electricidad Huila, en donde se aplicó una encuesta basada en el modelo SERVPERF a 730 usuarios; obteniendo las siguientes conclusiones: La satisfacción de los usuarios asciende a 3.7 puntos en una escala de 5; la misma que equivale a un 74% de satisfacción general. Este trabajo, además, permitió a los investigadores validar la metodología para valorar la calidad del servicio de salud pública en Latinoamérica.

En Ecuador, Arredondo y Gómez (2017) en su artículo “*La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor*” presentado en la Revista Científica Multidisciplinaria, midieron la calidad percibida desde la perspectiva del consumidor, de los servicios en una empresa Pública Municipal prestadora de servicios de Agua Potable y Alcantarillado en la ciudad de Santo Domingo (EPMAPA-SD), empleando el Modelo SERVQUAL, encontrando que los servicios ofrecidos por la empresa municipal solo satisfacen al 50.1% de los ciudadanos, en tanto que la insatisfacción alcanza el 49.1% de los encuestados, siendo la dimensión de elementos tangibles el único que mantuvo puntajes positivos.

Blas y Cabrera (2018) en su investigación titulada realizada para medir el nivel de calidad de los servicios ofrecidos por una empresa de transporte público en la ciudad de Lima, mediante la aplicación de un cuestionario estructurado en cinco dimensiones (modelo SERVPERF), lograron determinar que los usuarios consideran deficiente la calidad del servicio recibido, demostrándose en la percepción de que; las instalaciones del bus no tienen aspecto limpio y no son seguros, las tarifas son elevadas en comparación de lo que ofrecen, y el desinterés y demora por parte del personal para brindar información y/o mostrar empatía con algunas situaciones que presenten los pasajeros.

En Tacna, Canahuri (2019) en su tesis titulada “*La calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Región Tacna, año 2017*” se propuso establecer la relación entre calidad del servicio y satisfacción de los ciudadanos, en el gobierno distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, para lo cual encuestaron a 379 contribuyentes, teniendo como resultados que; la primera variable alcanzó un nivel regular equivalente al 79.1%. Además, demostraron que existe relación significativa entre las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Ramos Farroñan et al. (2020) en su trabajo de investigación, que tiene como objetivo el uso del modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio de una empresa de expendio de alimentos en la ciudad Piura; mediante la identificación de la valoración de los clientes sobre el servicio brindado y de las deficiencias en los procesos operativos; concluyeron que los clientes califican como regular la calidad del servicio, enfatizando en la mejora de equipamiento, amabilidad y atención más personalizada, como puntos claves para aumentar la percepción de sus clientes en cuanto a calidad.

Culqui y Trigoso (2018) en su investigación buscaron correlacionar la calidad del servicio y satisfacción de los clientes en el terminal terrestre de la Ciudad de Chachapoyas, para lo cual, aplicaron un cuestionario compuesto por 41 ítems basado en una escala Likert, a 30 personas; en donde demostraron que el 52% de los usuarios están de acuerdo con la calidad del servicio y el 36.7% presentan como Regular el nivel de satisfacción; existiendo una relación moderada entre las variables investigadas.

Así mismo en Chachapoyas, Mariñas (2020) en su tesis titulada “*Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario externo en emergencia del Hospital Regional Virgen de Fatima, Chachapoyas – 202*” tuvo por objetivo determinar la relación existente entre dichas variables; aplicando un cuestionario a 307 pacientes identificaron una relación altamente significativa entre la variable de calidad y la variable de satisfacción del usuario; es decir, los usuarios se encontraban satisfechos con respecto a la calidad de los servicios brindados por el área de urgencias.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Metodología

El presente estudio fue elaborado dentro del enfoque cuantitativo, en el cual, según Rodríguez (2010), el investigador evalúa la realidad de manera objetiva, es decir, tal como se presenta, haciendo uso de herramientas e instrumentos que son diseñados para tal fin. Además, la investigación es de carácter descriptiva – propositiva no experimental, de acuerdo con Arias (2021), la investigación descriptiva permite estudiar lo observado, así como realizar propuestas a partir del conocimiento de una realidad concreta; dentro de los estudios no experimentales “los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar la realidad” (p. 78).

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

La población estudiada, estuvo conformada por los beneficiarios del Programa de Complementación Alimentaria (P.C.A.) y el Programa de Vaso de Leche (P.V.L.), registrados por la Subgerencia de Programas Sociales y en total ascienden a 41 comités, siendo 19 comités del P.V.L. y 22 comités del P.C.A., los cuales están distribuidos en los 13 distritos de la provincia de Chachapoyas, según se muestra en el Anexo 1 – Tabla 1 y 2.

Muestra

Al tratarse de una población finita, la muestra de investigación estuvo constituida por las representantes de los 41 comités, tanto del (P.C.A.) así como del (P.V.L.), atendidos por la subgerencia de programas sociales. Cabe mencionar que se consideró a este grupo muestral, por cuanto solo las dirigentes de estos comités interactúan de manera activa con los representantes de los programas sociales mencionados.

Muestreo

La presente investigación adoptó el muestreo por conveniencia, que constituye una técnica de muestreo no probabilística, y es adoptada por el investigador en función a la facilidad de acceso y la disponibilidad de quienes serán encuestados para responder a las interrogantes que se plantean en el instrumento de investigación.

2.3. Técnicas e Instrumentos

Técnica

La técnica empleada para la recopilación de datos fue la encuesta, la cual, según Fálcon et al. (2019) es utilizada para realizar indagaciones de carácter académico que trascienden al enfoque cuantitativo, y también es útil para analizar los diversos fenómenos sociales.

Instrumento

En la presente investigación, para dar respuesta al primer objetivo, se utilizó como instrumento de recopilación de datos, el cuestionario; que fue estructurado en seis (6) preguntas con respuesta de opción múltiple, de tal manera que permita identificar las características sociodemográficas de los representantes de los comités; asimismo, para dar respuesta al segundo objetivo, se empleó una test de valoración de actitudes, en una escala de cinco niveles (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo), basado en el modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor (1992); el mismo que está compuesto por 22 preguntas, divididas en cinco (5) dimensiones.

2.4. Análisis de Datos

Para el análisis de datos, se elaboró una matriz de datos, con la información obtenida del cuestionario aplicado, para posteriormente realizar la baremación de percepción de la calidad, el cual se muestra en el Anexo 4. Finalmente se analizó la información de acuerdo con los objetivos propuestos en la investigación, con ayuda de la herramienta Microsoft Excel 2016.

2.5. Procedimiento

Para el recojo y análisis de la información del presente estudio, se realizó el siguiente procedimiento: (i) se diseñó el cuestionario, en relación con el primer objetivo específico, el cual tenía respuestas de opción múltiple; (ii) luego se diseñó el test de valoración de actitudes, con relación al segundo objetivo específico, basado en el modelo SERVPERF. (iii) después se aplicó el instrumento de investigación a la muestra en estudio (iv) seguidamente se tabuló las respuestas obtenidas, con ayuda de la herramienta Excel, obteniendo una matriz de datos (iv) finalmente se construyó

la baremación para determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio, (v) y posteriormente se elaboró las tablas y gráficas, las cuales se analizaron llegando a las conclusiones y recomendaciones.

III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la investigación, aplicada a los representantes de los comités del programa de: vaso de leche y complementación alimentaria, para medir la percepción de calidad de los servicios ofrecidos por la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Tabla 1

Beneficiarios del programa vaso de leche de la provincia de Chachapoyas.

N°	Nombre del comité	Cantidad de Beneficiarios	%
1	Santa Rosa de Lima	35	7%
2	Anexo San Isidro	15	3%
3	30 de agosto	7	1%
4	EL Molino	50	9%
5	Santo Toribio de Mogrovejo	49	9%
6	Corazón de Jesús	19	4%
7	Micaela Bastidas	21	4%
8	Hogar Albergue Beatita M.	36	7%
9	Mi Amigo Jesús	25	5%
10	Pedro Castro Alva	23	4%
11	Anexo Maripata	43	8%
12	16 de octubre	15	3%
13	Pueblo Joven	6	1%
14	Pollapampa	52	10%
15	Luya Urco	52	10%
16	Asociación de adultos mayores	23	4%
17	Anexo Taquia	21	4%
18	Virgen Asunta	20	4%
19	Divino salvador	16	3%
	Total	528	100%

Fuente. Tabla elaborada con los datos del padrón de usuarios de los comités del programa vaso de leche de la provincia de Chachapoyas del año 2022.

Se observa que, la mayor cantidad de beneficiarios del programa vaso de leche, se encuentra en los barrios de Luya Urco y Pollapampa, representados por el 10% del total de usuarios, seguidamente de las zonas El Molino y Santo Toribio de Mogrovejo, atendiendo al 9% del total de beneficiarios del programa. Sin embargo, los comités que atienden a menor cantidad de usuarios son “Divino Salvador” ubicado en el Anexo Opelel, 16 de octubre, ubicado en el distrito de Chachapoyas, y el comité del Anexo de San Isidro, representados por el 3% del total de beneficiarios del programa Vaso de Leche.

Tabla 2

Beneficiarios del programa de complementación alimentaria de la provincia de Chachapoyas

Nº	Nombre del comité	Cantidad Beneficiarios	%
1	Santa Rosa de Lima	15	3%
2	Matiaza Rimachi	16	4%
3	Las magnolias	17	4%
4	Manantial de Murcia	20	5%
5	San francisco de Asís	19	4%
6	Santa Isabel	15	3%
7	El mirador	25	6%
8	Isabel flores de oliva	20	5%
9	San Ysidro del Maino	24	5%
10	Hna. Teresa de Calcuta	23	5%
11	Virgen de candelaria	29	7%
12	Señor de los milagros	19	4%
13	María auxiliadora	23	5%
14	Señor de los milagros	19	4%
15	San Andrés	13	3%
16	Cristo rey	19	4%
17	Las palmeras de San José	21	5%
18	Virgen de las mercedes	16	4%
19	Las flores del arenal	19	4%
20	Virgen de los dolores	21	5%

N°	Nombre del comité	Cantidad Beneficiarios	%
21	El encanto de magdalena	23	5%
22	Fe y alegría	22	5%
Total		438	100%

Fuente. Tabla elaborada con los datos del padrón de usuarios de los comités del programa de complementación alimentaria de la provincia de Chachapoyas del año 2022.

Se observa que, la zona con mayor cantidad de beneficiarios en el programa de complementación alimentaria es el comité “Virgen de la Candelaria” ubicado en el distrito de Montevideo, representado por el (7%) del total de beneficiarios. Sin embargo, los comités “Santa Rosa de Lima” y “Santa Isabel” ubicados en el distrito de Chachapoyas, y el comité “San Andrés” ubicado en el distrito de Quinjalca, presentan menor cantidad de beneficiarios, representados por el (3%) del total de usuarios.

Tabla 3

Rango de Edad de los representantes de los comités de PCA y PVL

Rango de edades (años)	Frecuencia	%
18-29	3	7%
30 - 49	26	63%
50 a más	12	29%

En la tabla con respecto a la edad de los representantes de comités del vaso de leche y comedores populares, según el rango estipulado, se observa que el (7%) son jóvenes, cuya edad oscila entre (18 a 29) años de edad, el (29%) está en la etapa de madurez, cuya edad oscila entre (50 a más) años de edad, y el (63%) es adulto joven, teniendo entre (30 a 49) años de edad.

Tabla 4

Sexo de los representantes de los comités de PCA y PVL

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	41	100%
Masculino	0	0%

Con respecto al sexo de los representantes de los comités del vaso de leche y comedores populares, según la encuesta aplicada, se observa que el (100%) de la población es de sexo femenino, obteniendo claramente, un (0%) del sexo masculino.

Tabla 5

Grado de instrucción de los representantes de comités de PCA y PVL

Grado de instrucción alcanzado	Frecuencia	Porcentaje
Iletrado	2	4.88%
Primaria	11	26.83%
Secundaria Incompleta	11	26.83%
Secundaria Completa	7	17.07%
Superior	10	24.39%
Total	41	100%

En la tabla que muestra el grado de instrucción alcanzado por los representantes de los comités, de acuerdo a las encuestas aplicadas, se obtuvo que el (26.83%) representa a los que lograron culminar el nivel primario, así como también, a los que cuentan con grado de instrucción de secundaria incompleta; el (24.39%) alcanzó un grado superior (técnico o universitario) de estudios, seguidamente del (17.07%) de los representantes de comités, que alcanzaron cursar el nivel de secundaria completa y el (4.88%) de los encuestados son iletrados, es decir, no obtuvieron ningún grado de instrucción.

Tabla 6

Grado de instrucción superior

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Estudiante	1	11%
Técnico completo	7	67%
Universitario	2	22%
Total	10	100%

Seguidamente, en la gráfica sobre los niveles alcanzados en el grado de instrucción superior, se observa que el (11%) de los encuestados son estudiantes (técnico o

universitario), el (22%) culminaron la universidad y el (67%) de los representantes de los comités que alcanzaron un grado de instrucción superior, lo culminaron en un centro tecnológico.

Tabla 7

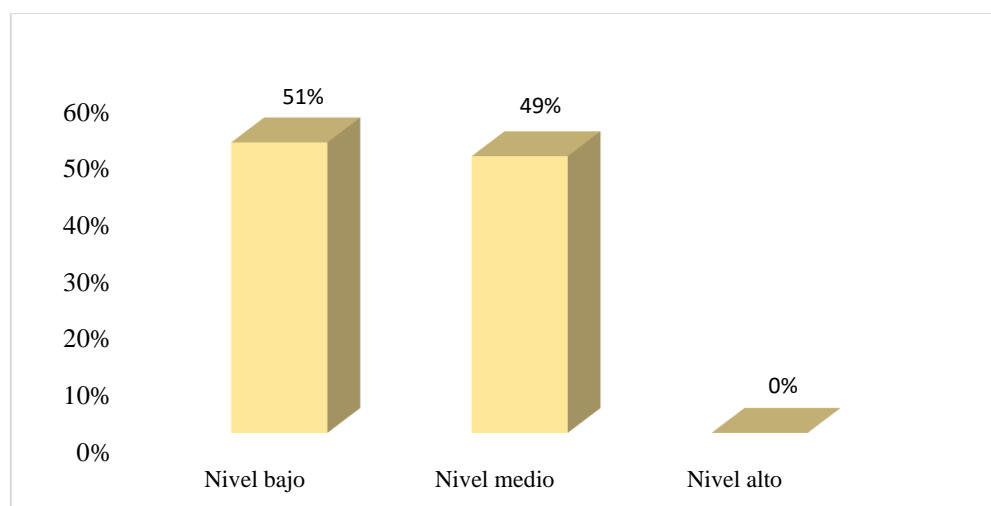
Clasificación socioeconómica de los representantes del PVL y PCA

Clasificación socioeconómica	Frecuencia	%
Pobre	27	66%
Pobre extremo	14	34%
Total	41	100%

De acuerdo con la información recopilada del SISFOH¹ (MIDIS, 2022) se muestra que el (66%) de los representantes de los comités del PVL y PCA cuentan con una clasificación socioeconómica de Pobre, y el (34%) cuentan con una clasificación socioeconómica de Pobre extremo.

Figura 1

Percepción de calidad en la dimensión elementos tangibles



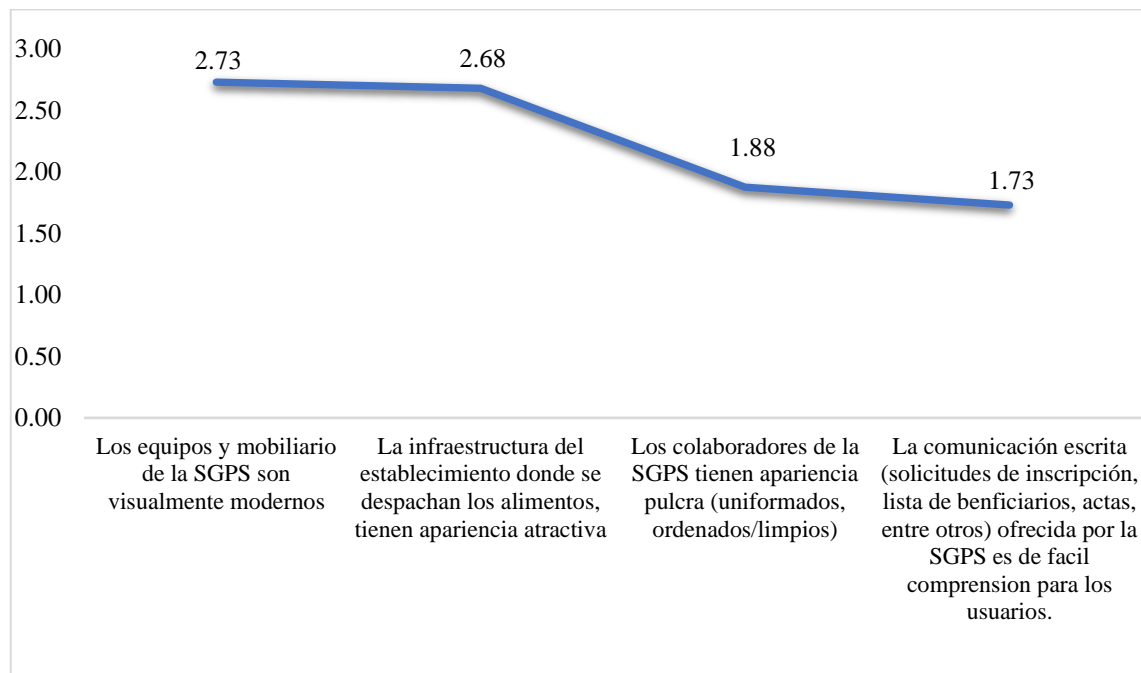
Con respecto a las respuestas obtenidas de los encuestados y luego de procesar los datos en la dimensión elementos tangibles, se determinó que el (51%) de los encuestados percibe

¹ Los umbrales de gasto per cápita por hogar, para ser considerado en el Sistema de Focalización de Hogares como pobre o pobreza extrema, en zona urbana no metropolitana, asciende a un monto no mayor de S/.380.00 soles, además de que se toma en cuenta otros factores, tales como: consumo de energía eléctrica, seguro SPS o EPS, propiedad de un bien vehicular, entre otros. R.M. N° 069-MIDIS (2022).

la calidad del servicio con un nivel bajo, el (49%) de los encuestados percibe que el servicio presenta un nivel de calidad medio y ningun encuestado percibe que el servicio presenta un nivel de calidad alto.

Figura 2

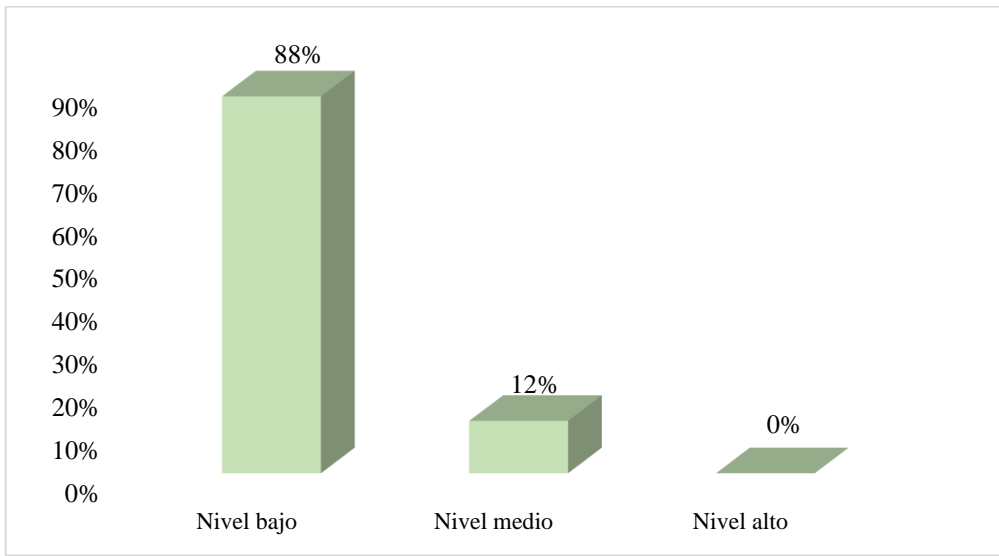
Valores promedio de los reactivos en la dimensión elementos tangibles



Al calcular los valores promedio en cada uno de los enunciados en la dimensión elementos tangibles, se observa que los encuestados presentan dificultades para comprender la comunicación ofrecida por la SGPS, asignándole una puntuación promedio de (1.73) puntos, el enunciado referido, la apariencia pulcra de los colaboradores, alcanzó un puntaje promedio de (1.88) puntos, por otro lado, la apariencia atractiva de la infraestructura obtuvo una valoración promedio de (2.68) puntos y, el factor que obtuvo la mayor valoración lo representan los equipos y mobiliario visualmente modernos con (2.73) puntos promedio.

Figura 3

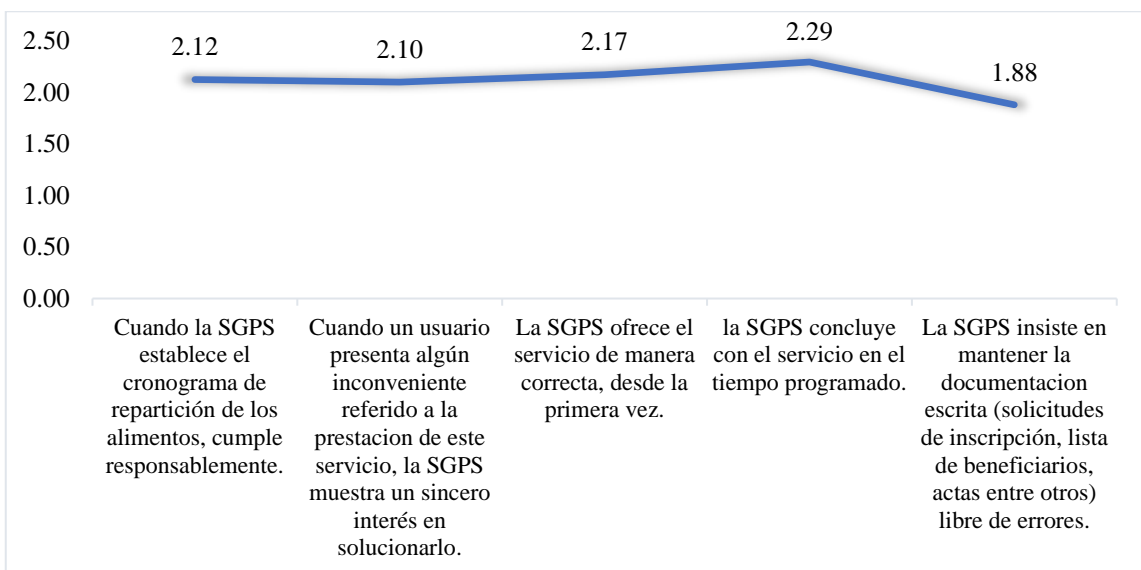
Percepción de calidad en la dimensión de confiabilidad



Con respecto a las respuestas dadas por los encuestados en relación con la dimensión de confiabilidad y luego de procesar los datos, se observa que los representantes de los comités de los programas del vaso de leche y comedores populares perciben el servicio ofrecido con un bajo nivel de calidad representado con el (88%), asimismo, el (12%) con un nivel de calidad intermedio, y ninguno de los encuestados valoran la calidad del servicio que brinda la SGPS en nivel alto.

Figura 4

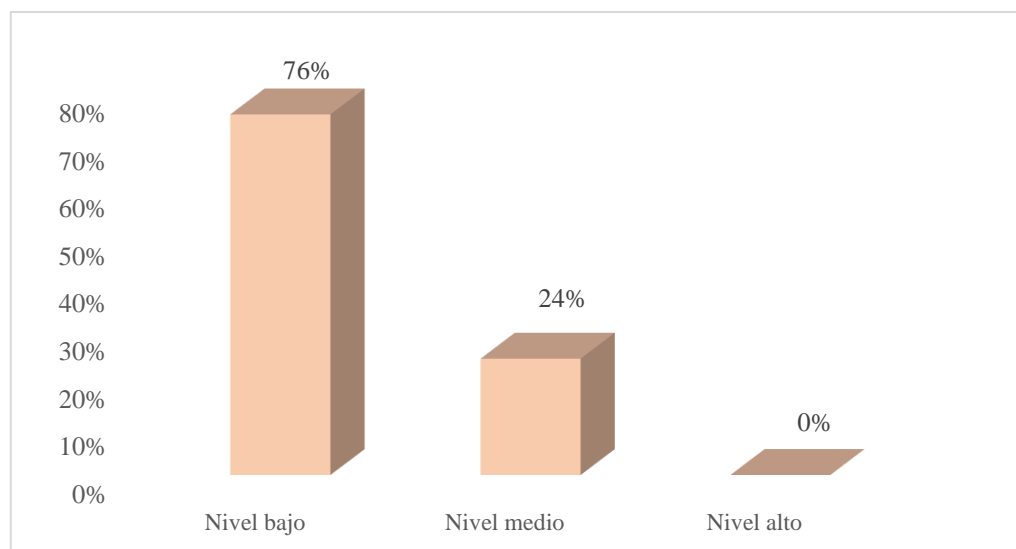
Valores promedio de los reactivos en la dimensión confiabilidad



En referencia a la valoración promedio en cada uno de los reactivos en la dimensión confiabilidad, se observa que los encuestados tienen problemas con respecto a la intención por parte de la SGPS en mantener la documentación escrita libre de errores, asignándole una puntuación de (1.88) puntos. Además, el enunciado que hace referencia a la falta de interés de los colaboradores a la hora de dar solución a algún tipo de inconveniente alcanzó un puntaje promedio de (2.10) puntos, seguidamente del factor sobre los cronogramas establecidos para la repartición de alimentos, que tuvo una puntuación de (2.12) puntos, asimismo, el enunciado con mayor valoración promedio, el cumplimiento del tiempo programado para brindar el servicio, con un puntaje de (2.29) puntos.

Figura 5

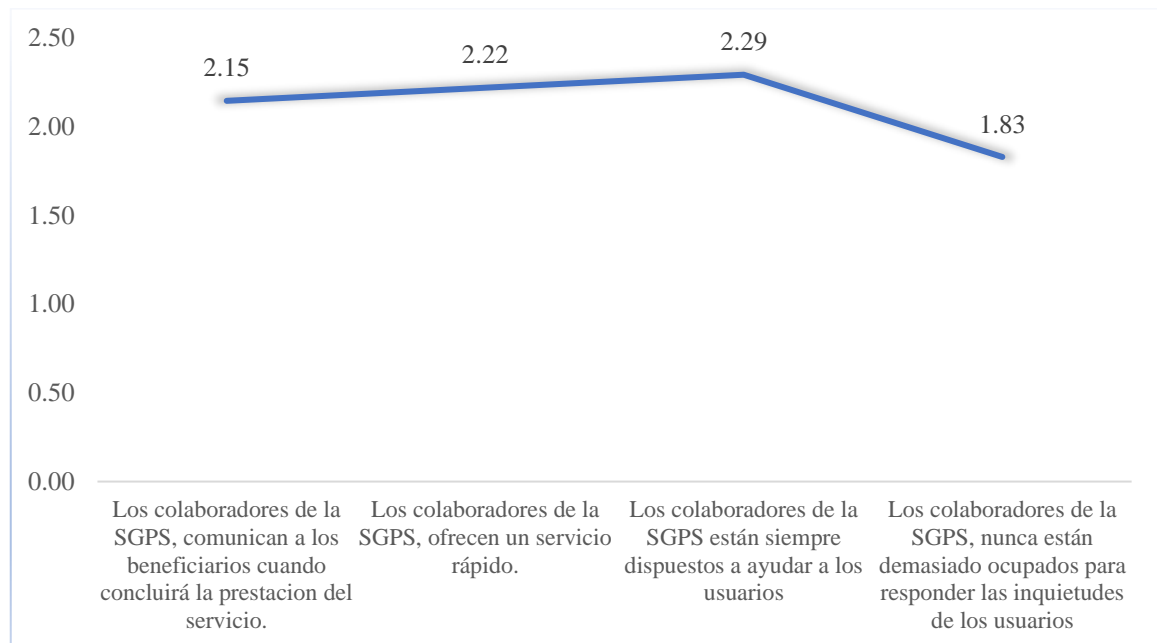
Percepción de calidad en la dimensión de capacidad de respuesta



Luego de procesar los datos en la dimensión capacidad de respuesta, se determinó que el (76%) de los encuestados percibe la calidad del servicio con un nivel bajo, el (24%) de los encuestados percibe que el servicio presenta un nivel de calidad medio y ningún encuestado percibe que el servicio dado por la SGPS presenta un nivel de calidad alto.

Figura 6

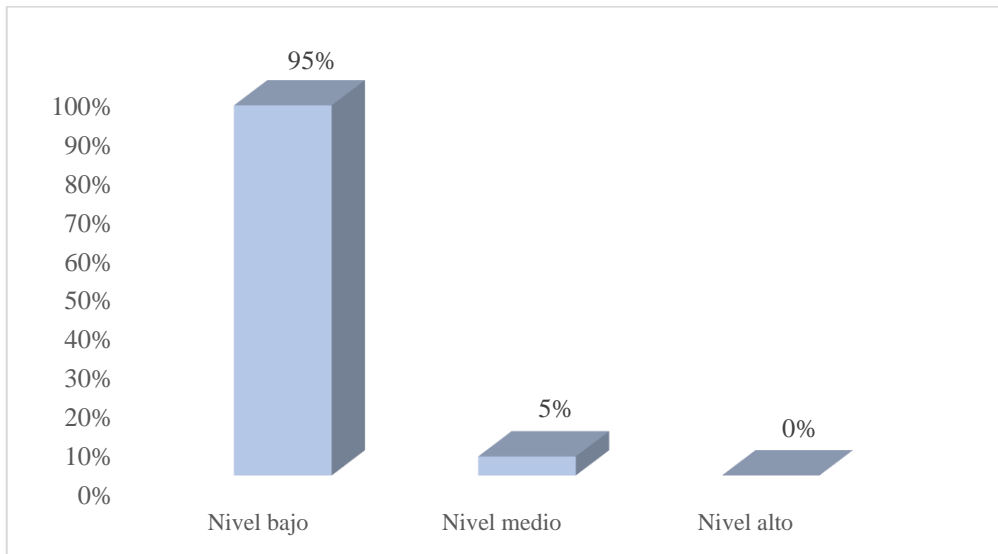
Valores promedio de los reactivos en la dimensión capacidad de respuesta



Seguidamente, con respecto a los valores promedios de cada enunciado de la dimensión capacidad de respuesta, se aprecia que la percepción de los encuestados, sobre la predisposición de los colaboradores para responder las inquietudes de los usuarios, es el reactivo con menor valoración, asignándole una puntuación de (1.83) puntos, el enunciado referido a la información que brinda la SGPS con respecto a cuando concluirá la prestación del servicio, tuvo una puntuación de (2.15) puntos, asimismo, la rapidez con la que ofrecen el servicio, obtuvo una valoración promedio de (2.22) puntos y, el factor con mayor valoración se refiere a, los colaboradores de la SGPS están dispuestos a ayudar, obteniendo (2.29) puntos.

Figura 7

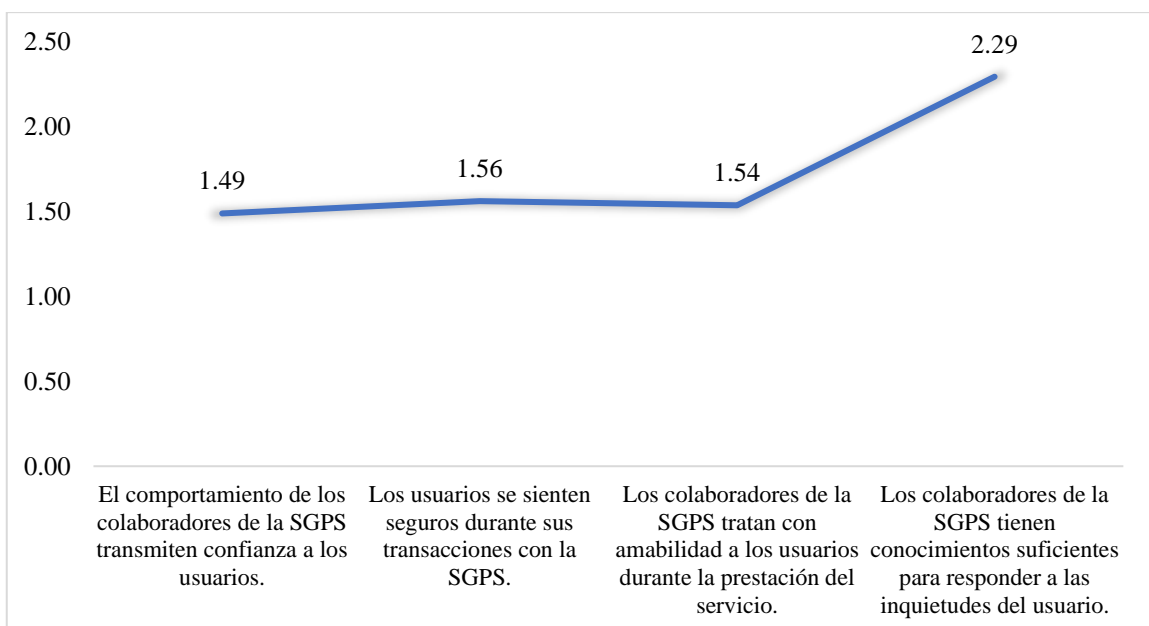
Percepción de calidad en la dimensión seguridad



De acuerdo con las respuestas proporcionadas por los encuestados con respecto a la dimensión seguridad y luego de procesar los datos, se determinó que el (95%) de los encuestados percibe la calidad del servicio con un nivel bajo, el (5%) de los encuestados percibe que el servicio presenta un nivel de calidad medio y ningun encuestado percibe que el servicio que brinda la SGPS presenta un nivel de calidad alto.

Figura 8

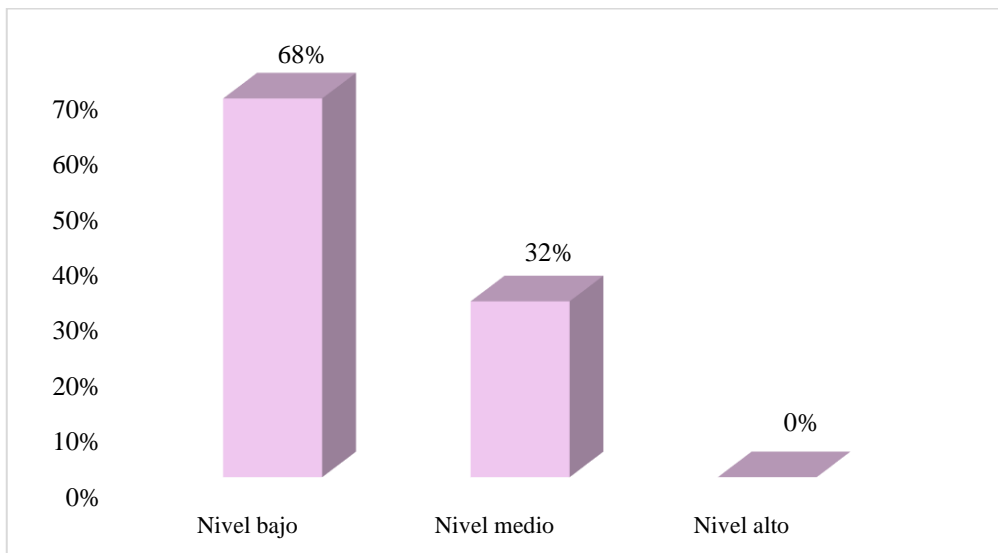
Valores promedio de los reactivos en la dimensión seguridad



Referente a los valores promedios correspondientes a cada uno de los reactivos en la dimensión seguridad, se observa que los representantes de los comités, consideran que el comportamiento de los colaboradores no les transmite mucha confianza, asignándole una puntuación promedio de (1.49) puntos, el reactivo referido al trato amable percibido por los usuarios, alcanzó un puntaje promedio de (1.54) puntos, por otro lado, la seguridad que sienten los usuarios al realizar sus transacciones obtuvo una valoración promedio de (1.56) puntos y, el factor que obtuvo la mayor valoración con respecto a la capacidad por parte de los colaboradores para resolver sus inquietudes, fue de (2.29) puntos promedio.

Figura 9

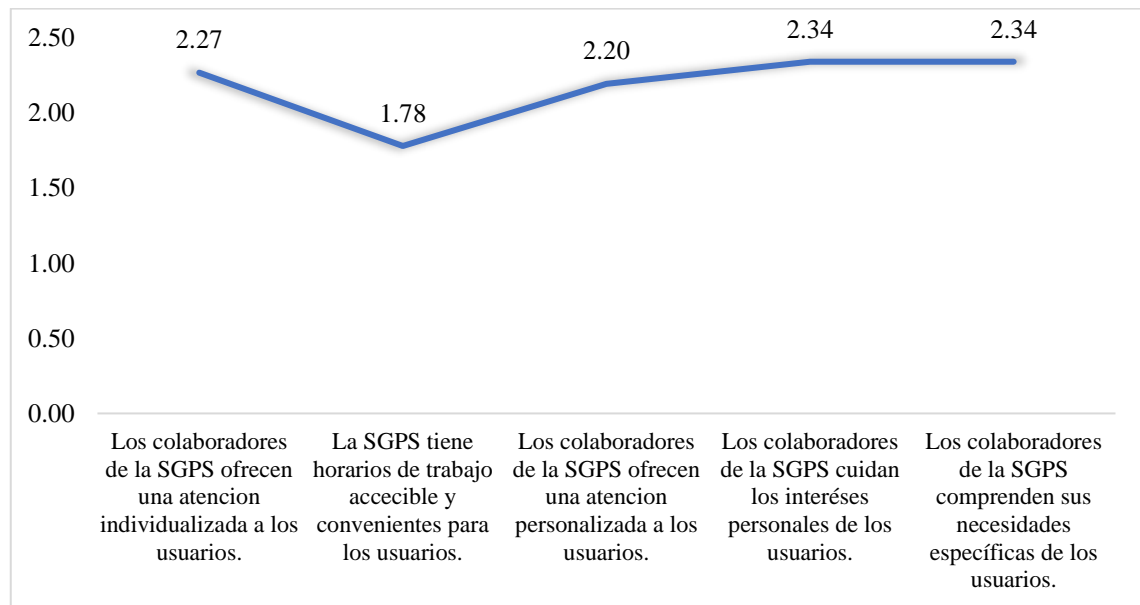
Percepción de calidad de la dimensión empatía



De acuerdo con las respuestas proporcionadas por los encuestados en la dimensión empatía y luego de procesar los datos, se determinó que el (68%) de los encuestados perciben la calidad del servicio que brinda la SGPD con un nivel bajo, el (32%) de los encuestados percibe que el servicio presenta un nivel de calidad medio y ningún encuestado percibe que el servicio presenta un nivel de calidad alto.

Figura 10

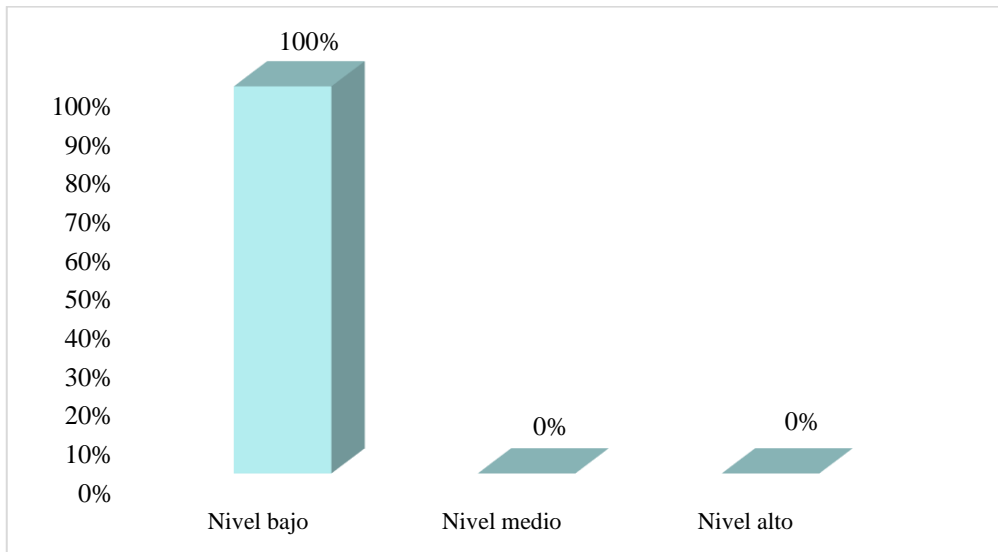
Valores promedio de los reactivos en la dimensión empatía



Con respecto a los valores promedio de cada uno de los factores de la dimensión empatía, se observa que los encuestados presentan algunos problemas en la falta de flexibilidad y accesibilidad en los horarios de trabajo establecidos por los funcionarios, de la SGPS, determinando una puntuación promedio de (1.78) puntos. Otro factor en donde se puede observar ciertas dificultades es en la atención personalizada que ofrecen a los usuarios, con un puntaje promedio de (2.20) puntos, seguidamente de la atención individualizada brindada por los colaboradores de la SGPS, valorándolo con (2.27) puntos, por otro lado, los factores enfocados al cuidado de los intereses personales, y a la comprensión de las necesidades de los usuarios, obtuvieron una puntuación promedio de (2.34) puntos cada uno.

Figura 11

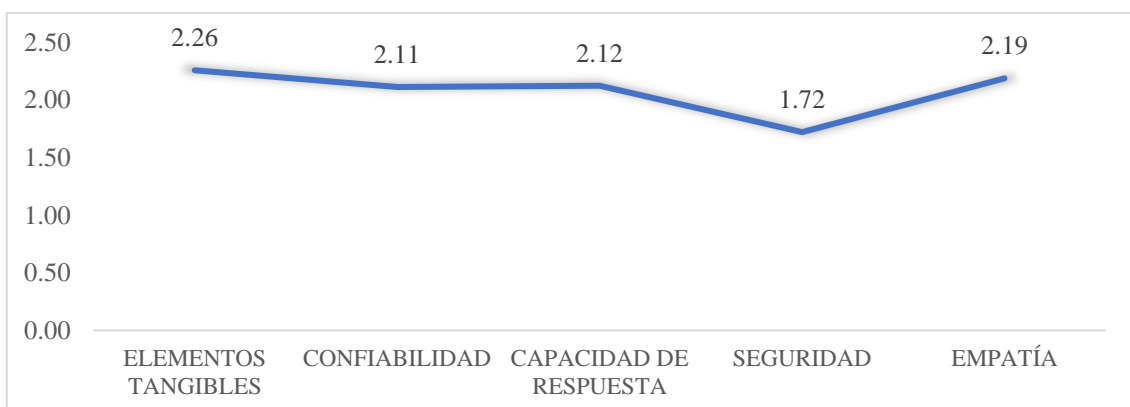
Niveles de percepción de la calidad del servicio de la SGPS



De acuerdo con las respuestas proporcionadas por los encuestados con respecto a la variable calidad del servicio y luego de procesar los datos, se observa que el (100%) de los encuestados perciben la calidad del servicio que ofrece la SGPS con un nivel bajo y ninguno de los encuestados considera que el servicio tenga un nivel de calidad medio o alto.

Figura 12

Valores promedio de la percepción de la calidad del servicio de la SGPS



De acuerdo a los valores promedio mostrado en cada una de las 5 dimensiones evaluadas a los representantes de los comités de los programas del vaso de leche y comedores populares, se observa, que la dimensión seguridad obtuvo una valoración promedio de (1.72) puntos, seguidamente, de la dimensión confiabilidad y capacidad de respuesta,

quienes obtuvieron una puntuación promedio de (2.11) y (2.12) puntos respectivamente, asimismo, las dimensiones que obtuvieron una mayor puntuación son, la dimensión empatía y la dimensión elementos tangibles, con un puntaje de (2.19) y (2.26) puntos promedio respectivamente.

IV. DISCUSIÓN

A continuación, se presenta la discusión de los resultados obtenidos, en función a los objetivos de la investigación:

El objetivo de la presente investigación fue evaluar la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2022, encontrando que el (100%) de los representantes de los comités del Programa Vaso de Leche y del Programa de Complementación Alimentaria, perciben que la calidad de los servicios ofrecidos por la SGPS se encuentran dentro de un nivel bajo, esto se debe a que los encuestados en general manifestaron la existencia de ciertas deficiencias en las dimensiones estudiadas, tales como: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; obteniendo en cada una de ellas, una valoración promedio entre regular y bajo, con respecto al nivel de percepción en la calidad del servicio.

Por su parte, Isique (2021) demostró que la satisfacción de los usuarios de los programas de complementación alimentaria (PCA) de un gobierno local se encontraba en un nivel bajo, como consecuencia de una deficiente gestión administrativa. Asimismo, Lozano (2018) en un estudio similar, realizado en la Municipalidad Provincial de Tambopata, demostró que el (60%) de los beneficiarios percibieron que el servicio ofrecido por ésta entidad pública presenta un bajo nivel de calidad, coincidiendo con los resultados obtenidos en el presente trabajo.

La evidencia empírica demuestran que existe deficiencia en la gestión de calidad del servicio de los programas sociales, principalmente los de complementación alimentaria, puesto que es una política social que busca mejorar el nivel nutricional y por ende las condiciones de vida del beneficiario.

En cuanto al desarrollo del primer objetivo, que buscaba identificar las características sociodemográficas de los representantes de los comités del P.V.L. y P.C.A., se observó que el (66%) de las encuestadas son consideradas pobres socioeconómicamente y el (34%) restante, pobre extremo; además se determinó que el (63%) de las encuestadas tienen entre 30 a 49 años; el (17.07%) lograron culminar la educación secundaria, y solo

el (24.39%) cursaron estudios de nivel superior.

El perfil de los usuarios identificados durante la investigación, concuerdan con lo establecido en la Ley N° 28540 (2006), Ley que crea el Registro Unificado Regional de Beneficiarios de los Programas Sociales, aprobada con Decreto Supremo N° 002-2008-MIMDES donde define que los beneficiarios deben ser “personas en situación de vulnerabilidad, exclusión o pobreza que acceden temporalmente a bienes o servicios de uno o más programas sociales”.

Como segundo objetivo específico, diagnosticar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio ofrecido por la SGPS, aplicando una escala de valoración de aptitudes, basado en el modelo SERVPERF, se evaluó dicha variable en sus 5 dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, obteniendo lo siguiente:

En la dimensión elementos tangibles, Cabrera (2020) analizó la percepción de los clientes sobre el servicio que brindan los restaurantes de la ciudad de Quito - Ecuador, utilizando el modelo SERVPERF y encontró que solo el (32%) de los encuestados están totalmente de acuerdo con la calidad, es decir, que las instalaciones físicas, la apariencia del personal, la limpieza y orden del inmueble no responden a los requerimientos de los clientes. Estos hallazgos coinciden con los resultados mostrados en la Figura 1 de la presente investigación, en la que se observa que el (51%) de los representantes de los comités del P.V.L. y P.C.A. consideran que la calidad del servicio se encuentra en un nivel bajo.

En la dimensión confiabilidad, se obtuvo que el (88%) de las representantes de los comités, percibieron que los colaboradores transmiten un bajo nivel de confianza durante la prestación de servicio, expresados en la dificultad para mantener la comunicación escrita (solicitudes, padrones, etc) libre de errores, y el desinterés por parte de los colaboradores para solucionar los problemas que se presenten, como se muestra en la Figura 4. Asimismo, Cherre y Santur (2020) , encontrando que, el (62%) de los estudiantes lo consideraron como regular la confiabilidad que transmiten los asesores académicos, a la hora de solucionar los problemas del servicio educativo; lo cual coincide con los resultados de la presente investigación.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, el (76%) de los encuestados percibieron la calidad del servicio con un nivel bajo, y el (24%) percibieron que el servicio presenta un nivel de calidad medio; esto se debe a la falta de disposición por parte de los colaboradores de la SGPS para responder las inquietudes de los usuarios, tal y como se observa en la Figura 6. A diferencia de los hallazgos encontrados por Blanco y Tantachuco (2019), donde demostraron que los usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hulgayoc, percibieron que los colaboradores de dicha entidad presentan una alta capacidad de respuesta, expresada en la orientación y rapidez de la información proporcionada.

En la dimensión seguridad, se determinó que el (95%) de los encuestados percibieron que la calidad del servicio se encontraba en un nivel bajo, en donde la confianza y amabilidad que transmiten los colaboradores al brindar el servicio, son los indicadores con menor puntuación, tal y como se muestra en la Figura 8. Sin embargo, Zambrano (2017) en su investigación desarrollada en una empresa de transporte, basado en el modelo SERVPERF, evidencia que los clientes de dicha empresa percibieron en un nivel alto de calidad sobre la seguridad del servicio.

Finalmente en la dimensión empatía, se determinó que el (68%) de los encuestados percibieron que los colaboradores de la SGPS presentan un bajo nivel de empatía, expresado en horarios de atención poco flexibles para los representantes de los comites del P.V.L y P.C.A, como se muestra en la Figura 10. Por su parte, Cherre y Santur (2020) encontraron que el (65%) del total de estudiantes encuestados percibieron un bajo nivel de empatía en los asesores académicos, manifestándose en una atención escasamente individualizada.

Debido a que existe excasa evidencia empirica para la evaluacion de la calidad del servicio utilizando el modelo SERVPERF, los hallazgos del presente estudio se contrastaron con investigaciones orientadas a evaluar la calidad del servicio en negocios vinculados a la prestacion de servicio de educativos, de transporte, restaurantes, entre otros.

V. CONCLUSIONES

- De acuerdo con el objetivo general planteado, y en relación con los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento para la recolección de datos, a las representantes de los programas de complementación alimentaria y vaso de leche; se demuestra que el nivel de percepción de calidad de los servicios ofrecidos por los colaboradores de la Sub-Gerencia de Programas Sociales, se encuentra en un Nivel Bajo.
- Con respecto al primer objetivo específico, se demostró que los representantes de los comités del Programa Vaso de Leche y el Programa de Complementación Alimentaria son mujeres, en su mayoría, entre 30 a 49 años de edad, cuyo grado de instrucción predominante es el nivel primario, asimismo, se encuentran con una clasificación socioeconómica de Pobreza y Pobreza extrema; ésta data sobre las características sociodemográficas de los beneficiarios, permitirá a los servidores del área de programas sociales, alinear sus servicios acorde a las necesidades de dichos usuarios.
- En cuanto al segundo objetivo específico se concluye que, la percepción de los representantes de los comités del Programa Vaso de Leche y del Programa de Complementación alimentaria sobre la calidad del servicio ofrecida por la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, según los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos basado en el modelo SERVPERF, presentó un Nivel de Calidad Bajo (*ver anexo 5*); siendo las dimensiones de seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta, con menor valoración promedio.
- En relación al tercer objetivo específico, en donde se plantea una propuesta para mejorar la calidad del servicio, orientadas al mejoramiento continuo de las dimensiones derivadas del modelo SERVPERF, se presenta un programa de capacitación dirigido a los colaboradores de la SGPS, en donde se pretende realizar acciones que permitan fortalecer las competencias y conocimientos en los diferentes procesos de los servicios establecidos, repercutiendo en la

satisfacción de los beneficiarios de los programas de vaso de leche y complementación alimentaria, asimismo, este programa asciende un costo de S/. 3,645.00 y tendrá una duración de una semana, iniciando el 18 hasta el 29 de setiembre del presente año.

VI. RECOMENDACIONES

- Se sugiere que los responsables del diseño y gestión de la Sub-Gerencia de Programas Sociales consideren la implementación de estrategias específicas para abordar las necesidades particulares de este grupo demográfico. Es crucial desarrollar iniciativas que no solo se centren en la gestión para la distribución de alimentos, sino que también aborden las posibles limitaciones educativas y económicas que puedan enfrentar estas representantes; es así que la Municipalidad Provincial de Chachapoyas deba articular con las instituciones pertinentes, con la finalidad de que los miembros de los comités puedan acceder a fuentes de empleo temporales, así como también, fortalecer sus capacidades para mejorar sus fuentes de ingreso, a través de talleres y/o capacitaciones.
- Realizar medidas estratégicas que abarquen un análisis detallado de las dimensiones críticas, como seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta, mediante la realización de encuestas, entrevistas o focus groups para identificar áreas específicas que requieren atención, así como el establecimiento de indicadores de calidad específicos para cada dimensión crítica, con el fin de realizar un seguimiento continuo y permitir ajustes informados. Además, se sugiere llevar a cabo evaluaciones regulares utilizando el modelo SERVPERF para medir la efectividad de las mejoras implementadas, con el objetivo de proporcionar datos objetivos sobre el progreso y mantener un enfoque constante en la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos por la Subgerencia de Programas Sociales.
- Implementar la propuesta de capacitación dirigida a los colaboradores de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, de tal manera que tomen las medidas correctivas sobre la calidad de los servicios brindados a los beneficiarios de los programas del vaso de leche y complementación alimentaria; enfocándose en las dimensiones que obtuvieron un nivel bajo en cuanto a la percepción de calidad; es importante desarrollar nuevas estrategias que permitan mejorar los protocolos y/o procesos en la atención al usuario, fortaleciendo la confianza

que transmiten a las representantes de los comités; así como también, programar reuniones de coordinación periódicamente, y así se encuentren informados de las solicitudes y/o inquietudes que presenten los beneficiarios, disminuyendo los retrasos en cuanto a la solución de los mismos, y de esta manera se pueda ofrecer un servicio basado en estándares de calidad, influyendo de forma positiva en la percepción del usuario satisfaciendo sus necesidades.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, J. M., Ramírez, E., & Montaña, J. (2020). Calidad del servicio público domiciliario del suministro de energía eléctrica en Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 317-332.
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35194/37237>
- Arias G, J. L. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Arequipa: Enfoques Consulting EIRL.
- Arredondo D, E. R., & Gómez C, R. E. (2017). Calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor. *Mikarim*, 13-24.
<http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/601/286>
- Badajoz R, J., & Pérez M, L. (2022). Los programas sociales y la efectividad de sus resultados. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2041-2060.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3229
- Blanca B, L. E., & Rivera T, R. (2019). *Modelo de gestión y nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Blas L, J. C., & Cabrera T, L. V. (2018). *El modelo SERVPERF como herramienta para medir la calidad del servicio en una empresa de transporte público urbano en la ciudad de Lima Norte*. Lima: Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15187/Blas%20Li%c3%b1an%2c%20Janet%20Caroline.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cabrera A, E. M. (2020). *Estudio de la percepción de la calidad del servicio en los restaurantes ubicados en el sector circundante a un polo universitario de Quito, mediante el modelo SERVPERF*. Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- Canahuri Q, J. E. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, región Tacna*. Tacna.
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3689/1614_2019_cana_huiri_quispe_je_fcje_administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cavero A, D., Cruzado de la Vega, V., & Cuadra Carrasco, G. (2017). Los efectos de los programas sociales en la salud de la población en condición de pobreza: Evidencias a partir de las evaluaciones de impacto del presupuesto por

- resultados a programas sociales en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 528-537.
- Cherre M, I., & Santur M, L. A. (2020). *Factores que determinan el grado de satisfacción en negocios de servicio educativo mediante el modelo Servperf. Caso: IDCI, Piura-2020*. Piura: Universidad César vallejo.
- Comisión Económica para America Latina y el Caribe. (2022). *Panorama Social de América Latina, 2021*. Santiago. <https://doi.org/LC/PUB.2021/17-P>
- Congreso de la República del Perú. (6 de marzo de 2006). *Ley N° 28540, Ley que crea el Registro Unificado Regional de Beneficiarios de los Programas Sociales*. <https://www.gob.pe/institucion/midis/normas-legales/6809-167-2016-midis>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 55-68.
- Culqui C, L., & Trigos Y, M. J. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas-2018*. Chiclayo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31807/culqui_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado L, G. A. (2021). *Eficiencia de los programas sociales y su relación con la calidad de vida de los beneficiarios de la provincia de San Martín*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Eslava I, J. N. (2019). *Percepción de la calidad de servicio en programas sociales en agencias del Banco de la Nación de Tingo María y Huánuco*. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Fálcon, V., Pertile, V., & Ponce, B. (2019). Las encuestas como instrumentos de recolección de datos sociales. *Resultados diagnóstico para la intervención en el barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad corrientes. 2017-2018*. Universidad nacional de la Plata-Facultad de humanidades y Ciencias de la Educación. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf
- Ibarra M, L. E., & Casas M, E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229-260. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&tlng=es
- Isique Ñ, C. M. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*.

- Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Lozano A, S. J. (2018). *Calidad de la gestión y satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018*.
Tambopata: Universidad César vallejo.
- Luna E, I., & Torres F, J. (2021). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Itsmo de Tehauhtepec. *Contaduría y Administración*, 90-118. cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2956/1618
- Mariñas V, G. M. (2020). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario externo en emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2020*.
Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.
- Ministerio de desarrollo e Inclusión Social. (2016). *Resolución Ministerial N° 167*.
Lima.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2022). *sigof.sisfoh.gob.pe*.
https://sigof.sisfoh.gob.pe/administracion/principal_index.php
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (31 de enero de 2023). *gob.pe*. [gob.pe](https://www.gob.pe/institucion/midis/institucional):
<https://www.gob.pe/institucion/midis/institucional>
- Ministerio de Insclusión Social. (2022). *Resolución Ministerial N° 069-2022-MIDIS*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3114232/RM_069_2022MIDIS_completo.pdf.pdf?v=1653060036
- Morales S, V., & Hernández M, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *efdeportes*. <https://efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Paredes S, M. O. (2017). *La influencia de la calidad del servicio en la lealtad del cliente en base al modelo Service Performance (SERVPERF) en la empresa de Servicios Automotriz del Norte S.R.L. en el distrito de Cajamarca - 2015*.
Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Ramos F, E. V., Mogollon G, F. S., Santur M, L., & Cherre M, I. (2020). El modelo SERVPERF como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
- Rodriguez P, M. A. (2010). *Métodos de Investigación*. México: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Vara H, A. A. (2007). *La evaluación de Impacto de los Programas Sociales: Fundamentos Teóricos y metodológicos y Aplicación al caso peruano*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de San Martín de Porres.
- Zambrano H, I. Y. (2017). *Calidad del servicio con aplicación de SERVPERF y*

satisfacción del cliente. Caso: LIZA BUS; Sullana, año 2016. Piura: Universidad Nacional de Piura.

ANEXOS

Anexo 1. Propuesta de Capacitación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN **A LOS COLABORADORES DE LA SUB-GERENCIA DE PROGRAMAS** **SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS**

7.1. PRESENTACIÓN

El Programa de Complementación Alimentaria – PCA, es un Programa descentralizado a 238 gobiernos locales, 195 provinciales y 43 distritales de Lima Metropolitana, que se ejecuta en el marco normativo emitidos por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. El Programa otorga un complemento alimentario a sus socias a través de los Centros de Atención agrupados en las modalidades: Comedores, Hogares Albergues, Personas en riesgo, Trabajo Comunal y PANTBC (Programa de Alimentación y Nutrición para el Paciente con Tuberculosis y Familia). Asimismo, el programa vaso de leche

La Municipalidad Provincial de Chachapoyas, de acuerdo con su jurisdicción y a las competencias que le corresponde; en coordinación con el Comité de Gestión Local y en cumplimiento del reglamento de las Modalidades del Programa de Complementación Alimentaria - PCA, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 167-2016-MIDIS y su modificatoria aprobada mediante Resolución Ministerial N° 215-2018-MIDIS viene garantizando su implementación y cumplimiento de los dispositivos legales del PCA.

En tal sentido el Programa de Capacitación para el año 2023, constituye un instrumento que determina las prioridades de formación, en torno a las dimensiones contempladas en el modelo SERVPERF, de los colaboradores de la subgerencia de programas sociales, de acuerdo con los resultados de la evaluación aplicada a los usuarios de los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche.

7.2. Descripción de la propuesta

Con este Programa de Capacitación se pretende fortalecer las capacidades de los colaboradores de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por los Programas de Complementación Alimentaria y Vaso de leche en línea con los estándares establecidos por el modelo SERVPERF.

Estos talleres permitirán a los colaboradores tomar acciones orientadas a mejorar los aspectos derivados del modelo SERVPERF, tales como: la atención del servicio no culmina en el tiempo establecido, la falta de interés por parte del personal, ausencia de confianza, carencia de equipos modernos, material informativo poco entendible, entre otros; debido a que estos problemas han generado que los beneficiarios perciban un servicio deficiente, influyendo en la calidad del servicio.

Dichos talleres ayudaran a ejecutar de una manera adecuada el Programa y a generar la actividad y acercamiento de las Organizaciones Sociales con la Municipalidad. Todo esto en la búsqueda de reducir la pobreza y extrema pobreza, así como mejorar la calidad de vida de la población más vulnerable de nuestra provincia.

7.3. Objetivos del Programa

7.3.1. Objetivo General

Fortalecer las capacidades de los colaboradores de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por los programas de Complementación Alimentaria y Vaso de leche en línea con los estándares establecidos por el modelo SERVPERF.

7.3.2. Objetivos Específicos

- Mejorar los aspectos físicos y visuales de los servicios que brinda los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche.

- Mejorar la confiabilidad y cumplimiento de los de los servicios que brinda los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche.
- Asegurar una respuesta rápida y efectiva a las necesidades y consultas de los usuarios de los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche
- Generar confianza y seguridad en los usuarios los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche, a través de medidas de seguridad efectivas.
- Fomentar la empatía y la atención personalizada hacia los usuarios de los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche

7.4.Metas

El 100% de los colaboradores de la SGPS capacitados en la mejora de la calidad del servicio al usuario de los programas de PCA y Vaso de leche.

7.5.Participantes

Equipo profesional y técnico municipal de la Subgerencia de programas sociales de la MPCH.

7.6.Metodología

El programa de capacitación será estructurado en cinco módulos, de acuerdo con las dimensiones que contempla el modelo SERVPERF, cada módulo de formación tendrá una duración de 90 minutos, y será ejecutado utilizando como estrategia el curso-taller. Duración de 1 semana, desde el lunes 18 al viernes 22 de setiembre, desarrollándose un curso-taller por día.

La ejecución del programa de formación estará a carga del bachiller en administración de empresas Maria Alejandra Mechato Jimenez, quien será la responsable del diseño y la ejecución del programa de capacitación.

7.7.Contenido Del Programa De Capacitación

De acuerdo con los problemas derivados de las cinco dimensiones del modelo SERVPERF se procedió a desarrollar una serie de acciones de manera conjunta con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por los programas de Complementación Alimentaria y Vaso de leche.

➤ **TALLER 01: DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES**

Tema: “Mejora de los aspectos físicos y visuales del servicio en los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas”

Duración 90 minutos

Estructura del Taller de Fortalecimiento de Capacidades:

✓ **INICIO (10 MINUTOS):**

Actividades

- Dar la bienvenida a los participantes y presentar a los facilitadores del curso taller de fortalecimiento de capacidades de los colaboradores de los programas sociales PCA y Vaso de Leche.
- Explicar el objetivo del curso taller para mejorar los aspectos físicos y visuales en la prestación de los servicios en los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche.
- Motivar a los participantes sobre la importancia de la dimensión elementos tangibles para la satisfacción de los beneficiarios y el impacto positivo en la comunidad.

✓ **DESARROLLO (70 MINUTOS):**

a. Presentación teórica (20 minutos):

Actividades

- Explicar la importancia de la dimensión de tangibilidad en la calidad del servicio y su impacto en la percepción de los beneficiarios.
- Discutir ejemplos de buenas prácticas según los indicadores evaluados en el instrumento aplicado, tales como:
 - Instalaciones físicas (infraestructura adecuada)

- Apariencia de los equipos (modernos, funcionales, etc.)
- Apariencia del personal
- Materiales de comunicación en servicios similares (solicitudes, listas, actas, etc. Son entendibles).
- Resaltar los beneficios de mejorar estos aspectos físicos y visuales para fortalecer la imagen de los programas sociales.

b. Análisis de los aspectos físicos y visuales actuales (20 minutos):

Actividades

- Dividir a los participantes en grupos pequeños.
- Asignar a cada grupo un aspecto específico de la tangibilidad (instalaciones, equipos, apariencia del personal o materiales de comunicación).
- Pedir a los grupos que analicen la situación actual en su área asignada, identifiquen fortalezas y debilidades, y propongan posibles mejoras.

c. Planificación de mejoras (20 minutos):

Actividades

- Reunir a los grupos y compartir sus hallazgos y propuestas.
- Facilitar la discusión para priorizar las mejoras más relevantes y factibles de implementar.
- Guiar a los participantes en la creación de un plan de acción con metas, responsables y plazos para cada mejora identificada.

d. Ejercicio práctico: Simulación de mejoras (10 minutos):

Actividades

- Pedir a los participantes que se dividan en grupos de tres personas
- Asignar a cada grupo una mejora específica para que la simule o represente en una breve dramatización.
- Permitir que los grupos presenten sus simulaciones y promover la retroalimentación constructiva de los demás participantes.

✓ **CIERRE (10 minutos):**

Actividades

- Resumir los puntos clave de la clase y enfatizar la importancia de la dimensión de tangibilidad en la calidad del servicio.

- Invitar a los participantes a compartir sus reflexiones y aprendizajes obtenidos durante la clase.
- Recordar la importancia de aplicar el plan de acción y mantener un enfoque continuo en la mejora de los aspectos físicos y visuales del servicio.
- Agradecer a los participantes por su participación y finalizar la sesión.

➤ **TALLER 02: DIMENSIÓN CONFIANZA**

Tema: “Mejora de la confiabilidad y cumplimiento en la prestación de los servicios en los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Duración: 90 minutos

Estructura del taller de fortalecimiento de capacidades:

✓ **INICIO (10 MINUTOS):**

Actividades

- Dar la bienvenida a los participantes y presentar a los facilitadores del curso taller.
- Explicar el objetivo del curso taller para mejorar la confiabilidad y cumplimiento en la prestación de los servicios ofrecidos por los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche.
- Motivar a los participantes sobre la importancia de la confiabilidad en la satisfacción de los beneficiarios y en la reputación de los programas sociales.

✓ **DESARROLLO (70 MINUTOS):**

a. Presentación teórica (20 minutos):

Actividades

- Explicar la importancia de la dimensión de confiabilidad en la calidad del servicio y su impacto en la percepción de los beneficiarios.

- Discutir ejemplos de situaciones en las que se puede generar confianza o desconfianza en los programas sociales, según los aspectos evaluados, tales como:
 - Cumplir con los cronogramas establecidos, para la distribución de alimentos.
 - Predisposición de tiempo para resolver las inquietudes o quejas de los usuarios.
 - Transparencia en el llenado de los diferentes documentos escritos que se emplean en los procesos.
- Resaltar los beneficios de mejorar la confiabilidad y cumplimiento para fortalecer la relación con los beneficiarios y la comunidad.

b. Análisis de la confiabilidad y cumplimiento actuales (20 minutos):

Actividades

- Dividir a los participantes en grupos pequeños.
- Asignar a cada grupo una etapa específica del proceso de prestación de los servicios:
 - Inscripción al programa de vaso de leche o complementación alimentaria.
 - Distribución de los alimentos.
 - Control y seguimiento de los programas (visitas técnicas)
 - Atención al usuario (resolver inquietudes, reclamos, etc.)
- Pedir a los grupos que analicen la situación actual en su etapa asignada, identifiquen fortalezas y debilidades, y propongan posibles mejoras.

c. Planificación de mejoras (20 minutos):

Actividades

- Reunir a los grupos y compartir sus hallazgos y propuestas.
- Facilitar una discusión para priorizar las mejoras más relevantes y factibles de implementar.
- Guiar a los participantes en la creación de un plan de acción con metas, responsables y plazos para cada mejora identificada.

d. Ejercicio práctico: Simulación de mejoras (10 minutos):

Actividades

- Pedir a los participantes que se dividan en parejas o tríos.

- Asignar a cada grupo una mejora específica para que la simule o represente en una breve dramatización.
- Permitir que los grupos presenten sus simulaciones y promover la retroalimentación constructiva de los demás participantes.

✓ **CIERRE (10 MINUTOS):**

Actividades

- Resumir los puntos clave de la clase y enfatizar la importancia de la dimensión de confiabilidad en la calidad del servicio.
- Invitar a los participantes a compartir sus reflexiones y aprendizajes obtenidos durante la clase.
- Recordar la importancia de aplicar el plan de acción y mantener un enfoque continuo en la mejora de la confiabilidad y cumplimiento de los servicios.
- Agradecer a los participantes por su participación y finalizar la sesión.

➤ **TALLER 03: DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Tema: Asegurar una respuesta rápida y efectiva a las necesidades y consultas de los usuarios de los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Duración: 90 minutos

Estructura del taller de fortalecimiento de capacidades:

✓ **INICIO (10 MINUTOS):**

Actividades:

- Dar la bienvenida a los participantes y presentar a los facilitadores del curso taller de fortalecimiento de capacidades de los colaboradores de los programas sociales PCA y Vaso de Leche.
- Explicar el objetivo del curso taller para asegurar una respuesta rápida y efectiva a las necesidades y consultas de los usuarios en los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche.
- Motivar a los participantes sobre la importancia de la dimensión

capacidad de respuesta para la satisfacción de los beneficiarios y la calidad del servicio.

✓ **DESARROLLO (70 MINUTOS):**

a. Presentación teórica (20 minutos):

Actividades

- Explicar la importancia de la dimensión de capacidad de respuesta en la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción de los usuarios.
- Discutir ejemplos de situaciones en las que una respuesta rápida y efectiva es fundamental para atender las necesidades y consultas de los usuarios.
- Resaltar los beneficios de mejorar la capacidad de respuesta para fortalecer la confianza y la relación con los beneficiarios.

b. Análisis de la capacidad de respuesta actual (20 minutos):

Actividades

- Dividir a los participantes en grupos pequeños.
- Asignar a cada grupo una etapa del proceso de atención al usuario, enfocándose en los aspectos evaluados en el cuestionario:
 - Informar a los beneficiarios la duración de la entrega de alimentos.
 - Gestión de consultas
 - Seguimiento para la pronta solución de la consulta recibida.
- Pedir a los grupos que analicen la situación actual en su etapa asignada, identifiquen fortalezas y debilidades, y propongan posibles mejoras.

c. Planificación de mejoras (20 minutos):

Actividades

- Reunir a los grupos y compartir sus hallazgos y propuestas.
- Facilitar una discusión para priorizar las mejoras más relevantes y factibles de implementar.
- Guiar a los participantes en la creación de un plan de acción con metas, responsables y plazos para cada mejora identificada.

d. Ejercicio práctico: Simulación de mejoras (10 minutos):

Actividades

- Pedir a los participantes que formen grupos de 3 personas.
- Asignar a cada grupo una mejora específica para que la simule o represente en una breve dramatización.
- Permitir que los grupos presenten sus simulaciones y promover la retroalimentación constructiva de los demás participantes.

✓ **CIERRE (10 MINUTOS):**

Actividades

- Resumir los puntos clave de la clase y enfatizar la importancia de la dimensión de capacidad de respuesta en la calidad del servicio.
- Invitar a los participantes a compartir sus reflexiones y aprendizajes obtenidos durante la clase.
- Recordar la importancia de aplicar el plan de acción y mantener un enfoque continuo en la mejora de la capacidad de respuesta a las necesidades y consultas de los usuarios.
- Agradecer a los participantes por su participación y finalizar la sesión.

➤ **TALLER 04: DIMENSIÓN SEGURIDAD**

Tema: Generar seguridad en los usuarios a través la implementación de medidas de seguridad efectivas en los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Duración: 90 minutos

Estructura del taller de fortalecimiento de capacidades:

✓ **INICIO (10 MINUTOS):**

Actividades

- Dar la bienvenida a los participantes y presentar a los facilitadores del curso taller de fortalecimiento de capacidades de los colaboradores de los programas sociales PCA y Vaso de Leche.
- Explicar el objetivo del curso taller para generar seguridad en los

usuarios mediante la implementación de medidas de seguridad efectivas en los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche.

- Motivar a los participantes sobre la importancia de la dimensión seguridad para generar confianza de los beneficiarios y el éxito de los programas sociales.

✓ **DESARROLLO (70 MINUTOS):**

a. Presentación teórica (20 minutos):

Actividades

- Explicar la importancia de la dimensión de seguridad en la calidad del servicio y su impacto en la percepción de los beneficiarios.
- Discutir ejemplos de medidas de seguridad efectivas en servicios similares, teniendo en cuenta los aspectos evaluados en el cuestionario:
 - El servicio brindado, transmite confianza a los usuarios.
 - La documentación es clara y concisa.
 - Los colaboradores brindan el servicio con amabilidad.
 - Los colaboradores están suficientemente capacitados sobre los procesos y servicios que se brindan.
- Resaltar los beneficios de mejorar la seguridad para generar confianza y satisfacción en los usuarios.

b. Análisis de las medidas de seguridad actuales (20 minutos):

Actividades

- Agrupar a los participantes en grupos pequeños.
- Asignar a cada grupo un aspecto específico de seguridad (protección de información, atención amable y oportuna, colaboradores capacitados, etc.).
- Pedir a los grupos que analicen la situación actual en su área asignada, identifiquen fortalezas y debilidades, y propongan posibles mejoras.

c. Planificación de mejoras (20 minutos):

Actividades

- Reunir a los grupos y compartir sus hallazgos y propuestas.

- Facilitar una discusión para priorizar las mejoras más relevantes y factibles de implementar.
- Guiar a los participantes en la creación de un plan de acción con metas, responsables y plazos para cada mejora identificada.

d. Ejercicio práctico: Simulación de mejoras (10 minutos):

Actividades

- Pedir a los participantes que se agrupen en grupos de 3 personas
- Asignar a cada grupo una mejora específica para que la simule o represente en una breve dramatización.
- Permitir que los grupos presenten sus simulaciones y promover la retroalimentación constructiva de los demás participantes.

✓ **CIERRE (10 MINUTOS):**

Actividades

- Resumir los puntos clave de la clase y enfatizar la importancia de la dimensión de seguridad en la calidad del servicio.
- Invitar a los participantes a compartir sus reflexiones y aprendizajes obtenidos durante la clase.
- Recordar la importancia de aplicar el plan de acción y mantener un enfoque continuo en la mejora de las medidas de seguridad para generar confianza en los usuarios.
- Agradecer a los participantes por su participación y finalizar la sesión.

➤ **TALLER 05: DIMENSIÓN EMPATÍA**

Tema: Fomentar la empatía y la atención personalizada hacia los usuarios (dimensión de empatía) de los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Duración: 90 minutos

Estructura del curso taller de fortalecimiento de capacidades

✓ **INICIO (10 MINUTOS):**

Actividades

- Dar la bienvenida a los participantes y presentar a los facilitadores del curso taller de fortalecimiento de capacidades de los colaboradores de los programas sociales PCA y Vaso de Leche.
- Explicar el objetivo de fomentar la empatía y la atención personalizada hacia los usuarios en los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche.
- Motivar a los participantes sobre la importancia de esta dimensión para crear vínculos positivos y mejorar la satisfacción de los beneficiarios.

✓ **DESARROLLO (70 MINUTOS):**

a. Presentación teórica (20 minutos):

Actividades

- Explicar la importancia de la dimensión de empatía en la calidad del servicio y su impacto en la experiencia del usuario.
- Discutir ejemplos de situaciones en las que la empatía y la atención personalizada marcan la diferencia en la satisfacción de los beneficiarios, tomado en cuenta los aspectos evaluados durante la aplicación del cuestionario:
 - Los horarios de atención son accesibles para el usuario.
 - Atención de acuerdo con las necesidades específicas del usuario
 - Cuidar los intereses personales del usuario.
- Resaltar los beneficios de desarrollar habilidades de empatía para fortalecer las relaciones con los usuarios.

b. Técnicas de empatía y atención personalizada (30 minutos):

Actividades

- Presentar diferentes técnicas de empatía y atención personalizada, como la escucha activa, la comunicación no verbal, el uso del lenguaje positivo, entre otros.
- Realizar ejercicios prácticos para que los participantes practiquen estas técnicas y puedan experimentar cómo impactan en la comunicación y la conexión con los usuarios.
- Facilitar la reflexión y el intercambio de experiencias sobre la

importancia de la empatía y la atención personalizada en el contexto de los programas sociales.

c. Análisis de casos (15 minutos):

Actividades

- Presentar a los participantes casos reales o hipotéticos relacionados con los programas sociales de complementación alimentaria y vaso de leche.
- Pedir a los participantes que analicen los casos desde la perspectiva de la empatía y la atención personalizada, identificando oportunidades de mejora y proponiendo soluciones.

d. Planificación de acciones (5 minutos):

- Reunir a los participantes y promover una lluvia de ideas para identificar acciones concretas que puedan implementarse para fomentar la empatía y la atención personalizada hacia los usuarios.
- Guiar a los participantes en la creación de un plan de acción con metas, responsables y plazos para cada acción identificada.

✓ **CIERRE (10 MINUTOS):**

Actividades

- Resumir los puntos clave de la clase y enfatizar la importancia de la dimensión de empatía en la calidad del servicio.
- Invitar a los participantes a compartir sus reflexiones y aprendizajes obtenidos durante la clase.
- Recordar la importancia de aplicar el plan de acción y cultivar la empatía y la atención personalizada en las interacciones con los usuarios.
- Agradecer a los participantes por su participación y finalizar la sesión.

7.8.Ejecución/Cronograma

La ejecución del programa de capacitación para los colaboradores de la Sub-Gerencia de Programas Sociales, se desarrollará en los ambientes del auditorio de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, y tendrá una duración cinco días que comprende desde el 18 de setiembre hasta el 22 de setiembre del 2023.

ACTIVIDADES	FECHAS				
	18/09	19/08	20/08	21/09	22/09
Sesión1: Socialización de los resultados de la evaluación de la calidad del servicio a los usuarios.	X				
Sesión 2: desarrollo del primer taller: Dimensión Elementos Tangibles	X				
Sesión 3: desarrollo del segundo taller. Dimensión Capacidad de Respuesta		X			
Sesión 4: desarrollo del segundo taller. Dimensión Confianza.			X		
Sesión 5: desarrollo del segundo taller. Dimensión Seguridad.				X	
Sesión 6: desarrollo del segundo taller. Dimensión Empatía.					X

7.9.RECURSOS

- ✓ **Humanos.** - Lo conforman, la persona encargada del dictado del taller de capacitación, y los colaboradores de la subgerencia de programas sociales.
- ✓ **Infraestructura.** - Auditorio municipal.
- ✓ **Mobiliario, equipo y otros.** - Está conformado por sillas, pizarra, plumones, información en fotocopias, equipo multimedia, etc.

7.10. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación será financiado por la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

7.11. PRESUPUESTO

DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Plumones de colores	unidad	30	3.00	90.00
Folders manila	unidad	200	0.50	100.00
Impresiones en papel bon	millar	1/2	50.00	50.00
copias	millar	1	100.00	100.00
Lapiceros tinta seca	unidad	40	0.50	20.00
papelotes	unidad	200	0.50	100.00
tableros	unidad	05	7.00	35.00
Cinta masking-tape	unidad	10	3.00	30.00
Imprevistos				600.00
Servicio capacitación	de servicio	1	5,000.00	5,000.00
TOTAL				3645.00

7.12. CONCLUSIONES

Los Talleres de capacitación se realizarán con los colaboradores de la subgerencia de programas sociales, previa coordinación de acuerdo con el cronograma propuesto y su agenda de trabajo.

Asimismo, los temas por tratar en los talleres fueron identificados con anticipación en función al diagnóstico real, que se obtuvo al aplicar un cuestionario basado en el modelo SERVPERF, facilitando identificar las dimensiones que se encuentran con una baja calificación, para posteriormente aplicar estrategias que fortalezcan dichos aspectos, mejorando el nivel de calidad de los servicios prestados por esta área.

Anexo 2. Relación del comité del programa vaso de leche

N°	Ubicación	Nombre del Comité del PVL
01	Chachapoyas	Santa Rosa de Lima
02	Chachapoyas	30 de agosto
03	Chachapoyas	Santo Toribio de Mogrovejo
04	Chachapoyas	Corazón de Jesús
05	Chachapoyas	Micaela Bastidas
06	Chachapoyas	Hogar Albergue Beatita Melchorita
07	Chachapoyas	Mi Amigo Jesús
08	Chachapoyas	Pedro Castro Alva
09	Chachapoyas	16 de octubre
10	Chachapoyas	Pueblo Joven
11	Chachapoyas	Pollapampa
12	Chachapoyas	Luya Urco
13	Chachapoyas	Asociación de adultos mayores
14	Anexo Taquia	Taquia
15	Olleros	Virgen Asunta
16	Anexo Opelel	Divino salvador
17	Anexo Maripata	Maripata
18	Anexo El Molino	El Molino
19	Anexo San Isidro	San Isidro

Fuente. Elaboración propia

Anexo 2. Relación del comité del programa complementación alimentaria de la provincia de Chachapoyas.

N°	Ubicación	Nombre Del Comité del PCA
01	Chachapoyas	Matiaza Rimachi
02	Chachapoyas	Manantial de Murcia
03	Chachapoyas	Las Magnolias
04	Chachapoyas	San Francisco de Asís
05	Chachapoyas	Santa Isabel
06	Chachapoyas	Isabel Flores de Oliva
07	Chachapoyas	Santa Rosa de Lima
08	Chachapoyas	El Mirador
09	Asunción Goncha	Virgen de los Dolores
10	Cheto	María Auxiliadora
11	Duraznopampa	Señor de los Milagros
12	El Maino	San Ysidro del Maino
13	La Jalca	Hermana Teresa de Calcuta
14	La Jalca - Nueva esperanza	Virgen de las Mercedes
15	La Jalca - Pengote	Fe y Alegría
16	La Magdalena	El Encanto de Magdalena
17	Molinopampa - San José	Las Palmeras de San José
18	Montevideo	Virgen de Candelaria
19	Olleros – El Arenal	Las Flores del Arenal
20	Pipus - San Francisco de Daguas	Cristo Rey
21	Quinjalca - Chontapampa	San Andrés
22	Soloco	Señor de los Milagros

Fuente. Elaboración propia

Anexo 3. Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SUB GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES

La presente encuesta tiene como objetivo evaluar el nivel de calidad de los servicios prestados en la Subgerencia de Programas Sociales (SGPS) de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. Se solicita su colaboración para responder a las preguntas que se le formulan. Comprometiéndome a garantizar la confidencialidad y el anonimato por las respuestas que puedan ser proporcionadas.

Instrucciones: el cuestionario consta de 22 enunciados, cada una de ellas tiene una puntuación: 1, 2, 3, 4 y 5; y en la cual usted, de acuerdo a lo que crea conveniente, marcará con un aspa (X) dichos números, considerando lo siguiente:

Valoración

1= Totalmente en Desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo

PRIMERA PARTE: CARACTERISTICAS DE LOS INTEGRANTES DE LOS COMITES

1. Respecto a su edad, actualmente usted tiene:
 - a) Entre 18 y 29 años de edad
 - b) Entre 30 y 49 años de edad
 - c) Entre 50 años a más

2. Identifique el sexo al que pertenece:
 - a) Masculino
 - b) Femenino

3. Respecto al grado de instrucción alcanzado por usted, elija la alternativa correcta:
 - a) Iltrado(a)
 - b) Primaria
 - c) Secundaria incompleta
 - d) Secundaria completa
 - e) Superior
 (especifique).....

4. Identifique el programa social del cual es beneficiario su comité:
 - a) Programa de complementación alimentaria (P.C.A.)
 - b) Programa vaso de Leche (P.V.L.)
 - c) Ambos programas

5. ¿A que distrito pertenece su comité?

1	Asuncion	9	San Francisco Daguas	17	Montevideo
2	Chiliquin	10	Huancas	18	Leymebamba
3	Olleros	11	Chachapoyas	19	Balsas

4	Quinjalca	12	Levanto	20	Chuquibamba
5	Granada	13	San isidro de Maimo	21	Soloco
6	Molinopampa	14	Magdalena		
7	Sonche	15	La Jalca		
8	Cheto	16	Mariscal Castilla		

6. Aproximadamente, ¿Por cuántas familias beneficiarias está conformado su comité?

.....

.....

.....

SEGUNDA PARTE: DESARROLLO DE LAS PREGUNTAS

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	Elementos tangibles					
01	Los equipos y mobiliario de la SGPS son visualmente modernos.					
02	La infraestructura del establecimiento donde se despachan los alimentos, tiene apariencia atractiva.					
03	Los colaboradores de la SGPS tienen apariencia pulcra (uniformados, ordenados/limpios).					
04	La comunicación escrita (solicitudes de inscripción, lista de beneficiarios, actas, entre otros) ofrecida por la SGPS es de fácil comprensión para los usuarios.					
	Confiablez					
05	Cuando la SGPS establece el cronograma de repartición de los alimentos, cumple responsablemente.					
06	Cuando un usuario presenta algún inconveniente referido a la prestación de este servicio, la SGPS muestra un sincero interés en solucionarlo.					
07	La SGPS ofrece el servicio de manera correcta, desde la primera vez.					
08	La SGPS concluye con el servicio en el tiempo programado.					
09	La SGPS insisten en mantener la documentación escrita (solicitudes de inscripción, lista de beneficiarios, actas, entre otros) libre de errores.					
	Capacidad de respuesta					
10	Los colaboradores de la SGPS, comunican a los beneficiarios cuando concluirá la prestación del servicio.					
11	Los colaboradores de la SGPS, ofrecen un servicio rápido.					
12	Los colaboradores de la SGPS están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.					
13	Los colaboradores de la SGPS, nunca están demasiado ocupados para responder las inquietudes de los usuarios.					
	Seguridad					
14	El comportamiento de los colaboradores de la SGPS transmite confianza a los usuarios.					

15	Los usuarios se sienten seguros durante sus transacciones con la SGPS.					
16	Los colaboradores de la SGPS tratan con amabilidad a los usuarios, durante la prestación del servicio.					
17	Los colaboradores SGPS, tienen conocimientos suficientes para responder a las inquietudes del usuario.					
	Empatía					
18	Los colaboradores de la SGPS ofrecen una atención individualizada a los usuarios.					
19	La SGPS tiene horarios de trabajo accesibles y convenientes para los usuarios.					
20	Los colaboradores de la SGPS ofrecen una atención personalizada a los usuarios.					
21	Los colaboradores SGPS cuidan los intereses personales de los usuarios					
22	Los colaboradores SGPS comprenden sus necesidades específicas de los usuarios.					

Anexo 4. Tabulación de resultados de las encuestas aplicadas a los beneficiarios de los comités de P.C.A. y P.V.L de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas

Los colaboradores de la SGPS tienen apariencia pulcra (uniformados, ordenados/limpios)	2	4	4	2	3	2	2	2	4	4	3	1	1	1	2	1	1	2	4	4
La comunicación escrita (solicitudes de inscripción, lista de beneficiarios, actas, entre otros) ofrecida por la SGPS es de fácil comprensión para los usuarios.	1	1	4	2	4	4	2	4	4	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2
Cuando la SGPS establece el cronograma de repartición de los alimentos, cumple responsablemente.	1	2	4	3	4	1	3	2	3	2	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2
Cuando un usuario presenta algún inconveniente referido a la prestación de este servicio, la SGPS muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	2	1	2	4	1	4	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
La SGPS ofrece el servicio de manera correcta, desde la primera vez.	2	1	2	4	2	4	2	2	4	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1
La SGPS concluye con el servicio en el tiempo programado.	3	2	2	3	2	4	2	4	4	2	4	2	1	2	3	3	2	2	2	2
La SGPS insiste en mantener la documentación escrita (solicitudes de inscripción, lista de beneficiarios, actas entre otros) libre de errores.	2	2	2	4	1	4	2	4	4	3	2	2	1	2	3	3	2	2	4	1
Los colaboradores de la SGPS comunican a los beneficiarios cuando concluirá la prestación del servicio.	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	1
Los colaboradores de la SGPS ofrecen un servicio rápido.	1	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2
Los colaboradores de la SGPS están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios	2	1	2	1	1	4	4	2	1	2	2	1	1	1	4	4	2	4	4	4
Los colaboradores de la SGPS nunca están demasiado ocupados para responder las inquietudes de los usuarios	2	2	2	4	1	4	2	4	4	3	2	2	1	2	3	3	2	2	4	1
El comportamiento de los colaboradores de la SGPS transmite confianza a los usuarios.	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	1
Los usuarios se sienten seguros durante sus transacciones con la SGPS.	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2
Los colaboradores de la SGPS tratan con amabilidad a los usuarios durante la prestación del servicio.	2	1	2	4	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	4	2	4
Los colaboradores de la SGPS tienen conocimientos suficientes para responder a las inquietudes del usuario.	2	2	2	4	1	4	2	4	4	3	2	2	1	2	3	3	2	2	4	1
Los colaboradores de la SGPS ofrecen una atención individualizada a los usuarios.	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	1
La SGPS tiene horarios de trabajo accesible y convenientes para los usuarios.	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2
Los colaboradores de la SGPS ofrecen una atención personalizada a los usuarios.	2	1	2	1	1	4	4	2	1	2	2	1	1	1	4	4	2	4	4	4
Los colaboradores de la SGPS cuidan los intereses personales de los usuarios.	2	2	4	4	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	4	2	4
Los colaboradores de la SGPS comprenden sus necesidades específicas de los usuarios.	2	2	1	1	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
	1	4	2	2	1	3	1	4	2	2	2	1	2	1	4	4	1	4	3	2
	4	3	3	3	4	1	4	2	2	4	3	1	2	1	2	4	2	4	4	3
	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4
	2	1	4	4	4	4	2	2	1	2	2	1	1	4	3	1	1	1	4	4
	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2
	2	1	4	4	3	4	4	4	2	4	2	2	1	1	2	4	2	4	2	2
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

4	3	2	1	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	4	4	3	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	3	4
2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	4	2	2	4
2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
3	2	4	2	1	3	2	2	2	4	2	2	3	3	4	2	1	2	2	2
1	1	1	3	1	4	1	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	4	3
3	1	1	2	1	4	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2
3	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	4
2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	4	2	3
1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2
1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	4	4	4
1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2
1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	4	2	2	2	1
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
2	2	4	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	4	4	2	2	2	1
3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2
2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	4	2	4	2	2	4	4	4
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	2	2	2	2	2	1	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	2	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2

Anexo 5. Baremo para el nivel de percepción de la calidad de la SGPS.

Descripción		
Puntaje min	22	
Puntaje máx.	110	
Rango (pntje máx - pntje min)	88	
Categorías (Niveles de satisfacción: bajo, medio, alto)	3	
Amplitud (rango/categorías)	29.333333	Intervalo
Bajo (Pntje. min. + amplitud)	51.333333	(22-52)
Medio (Pntje. Bajo + amplitud)	80.666667	(53-81)
Alto (Pntje. Medio + amplitud)	110	(82-110)

Nivel	Frecuencia	%
Nivel bajo	41	100%
Nivel medio	0	0%
Nivel alto	0	0%
Total	41	100%