



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Proceso de elegibilidad de un programa social y satisfacción del  
cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios – MBA

**AUTORA:**

Saavedra Apagüeño, Kiara Xiarine (orcid.org/0000-0001-5141-739X)

**ASESORES:**

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (orcid.org/0000-0001-5490-0547)

Mg. Escobedo Bustamante, Abigail Elizabeth (orcid.org/0000-0003-2904-8246)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A mi madre, pues sin ella no lo había logrado, que es la fuerza para que logre grandes objetivos.

**Kiara Xiarine**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor y jurados por todo el apoyo valioso, que fueron muy importantes para que este logro se pueda hacer realidad, así mismo a la empresa que me brindo toda la información necesaria para hacer posible este proyecto.

**La autora**

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

## Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ENCOMENDEROS BANCALLAN IVO MARTIN,ESCOBEDO BUSTAMANTE ABIGAIL ELIZABETH, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Proceso de elegibilidad de un programa social y satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023", cuyo autor es SAAVEDRA APAGÜEÑO KIARA XIARINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 05 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ENCOMENDEROS BANCALLAN IVO MARTIN,ESCOBEDO BUSTAMANTE ABIGAIL ELIZABETH DNI: 17623582 ORCID: 0000-0001-5490-0547	Firmado electrónicamente por: IENCOMENDEROS el 05-08-2023 11:47:21
ENCOMENDEROS BANCALLAN IVO MARTIN,ESCOBEDO BUSTAMANTE ABIGAIL ELIZABETH DNI: 44576499 ORCID: 0000-0003-2904-8246	Firmado electrónicamente por: AEESCOBEDOE el 07-08-2023 10:35:40

Código documento Trilce: TRI - 0642355



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SAAVEDRA APAGÜEÑO KIARA XIARINE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Proceso de elegibilidad de un programa social y satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
KIARA XIARINE SAAVEDRA APAGÜEÑO <b>DNI:</b> 70992621 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5141-739X	Firmado electrónicamente por: KSAAVEDRAAP el 30- 06-2023 07:04:35

Código documento Trilce: TRI - 0561448



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURA.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>14</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y Operacionalización .....	15
3.3. Población, (criterios de selección) muestra, muestreo y análisis .....	15
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad ....	16
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>20</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>31</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>40</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validez.....	17
Tabla 2. Confiabilidad.....	18
Tabla 3 . Nivel del proceso de elegibilidad de un programa social.....	20
Tabla 4 . Nivel de satisfacción en clientes.....	21
Tabla 5 . Prueba de normalidad .....	22
Tabla 6. Relación entre las dimensiones del proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente.....	23
Tabla 7. Relación entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente.....	24

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Gráfico de dispersión entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente. ....	25
---	----



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, cuya población y muestra fue de 56 beneficiarios. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de las dimensiones del proceso de elegibilidad de un programa social tiene un nivel bajo en 32 %, nivel medio en 48 % y alto en 20 %, y el nivel de satisfacción en clientes tiene un nivel bajo y medio en 39% y un nivel alto en 22%. Concluyendo que existe relación positiva muy alta y significativa entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.945 (correlación positiva muy alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación; además, solo el 92.57 % de dependencia entre variables.

Palabras clave: proceso, programa, satisfacción.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between the eligibility process of a social program and customer satisfaction in the PALFON E.I.R.L corporation, Morales-2023. The research was basic type, non-experimental design, whose population and sample was 56 beneficiaries. The collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of the dimensions of the eligibility process of a social program has a low level in 32%, a medium level in 48% and a high level in 20%, and the level of customer satisfaction has a low and medium level in 39% and a high level at 22%. Concluding that there is a very high and significant positive relationship between the eligibility process of a social program and customer satisfaction in the PALFON E.I.R.L corporation, Morales-2023. Through the Rho Spearman statistical analysis, a coefficient of 0.945 (very high positive correlation) and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ) were reached, thus accepting the research hypothesis; In addition, only 92.57% dependency between variables.

Keywords: process, program, satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En lo internacional, existen programas de ayuda social con sus diversas modalidades, dentro de ellos está el de la construcción en sitio propio sin la necesidad de realizar la inversión total, sin embargo, se tiene que canalizar por medio de empresas privadas dedicadas al rubro de construcción de viviendas, siendo estas empresas las que muestran un bajo nivel de satisfacción respecto a las modalidades, montos y desembolsos para la construcción de viviendas, además que no todas las empresas acceden a los programas por la cantidad de requisitos solicitados, sumado a ello que muchas de las empresas no logran cumplir a cabalidad los contratos con la calidad requerida en los términos de referencia y por ende los clientes no se sienten satisfechos por la construcción de sus viviendas (BID, 2022)

A nivel nacional, las empresas constructoras que hacen negocio con el estado peruano y son consideradas unidades técnicas del Programa Social, tienen la finalidad de brindar asistencia técnica y construcción de viviendas y así obtener los diferentes beneficios con el estado bajo diferentes modalidades; sin embargo uno de los problemas que tienen estas empresas en el proceso elegibilidad del Programa Social es la gran cantidad de requisitos exigidos, primero para ser seleccionadas como entidades técnicas, por otro lado, presentan problemas en cuanto a sus clientes, ya que muchos de estos no califican, así mismo, la empresa no explica los requisitos a presentar sobre sus predios, la misma que conlleva a que la empresas no tengan mayor número de clientes, perdiendo así mayores ingresos y por ende bajos niveles de rentabilidad (La Pizarra, 2019).

En el distrito de Morales en la corporación PALFON E.I.R.L, muestra deficiencias en cuanto a problemas del proceso de elegibilidad, debido a que no brinda la información precisa a la población sobre los requisitos para ser considerado beneficiario del Programa Social, no orienta con respecto a los requisitos exigidos por lo que la mayoría de la población opta por otras empresas para acceder a este programa, sumado a ello, demoras

administrativas en los trámites que no se han efectuado de forma rápida en conformidad con lo establecido en la normativa, conllevando a que se tenga menor número de clientes y por ende tengan menores ingresos de acuerdo a lo proyectado.

Se manifestó el **problema general**. ¿Cuál es la relación entre el proceso de elegibilidad de un programa social y satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel del proceso de elegibilidad de un programa social en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción en clientes de corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023?

El estudio presentó las siguientes justificaciones: **por conveniencia**, debido a que permitió el análisis detallado del objeto de estudio para identificar los problemas más resaltantes y definir aquellas que necesitan la intervención inmediata, al mismo tiempo que permitió determinar la existencia de una correlación para abordar estrategias adecuadas de solución. **Relevancia social**, principalmente permitió buscar la satisfacción de los clientes beneficiarios, además de mejorar sus procesos y gestiones internas. **Valor teórico**, porque permitió la recopilación teórica sobre el tema, además permitió el uso de normativas vigentes sobre el proceso que deben seguir las personas para poder acceder a este programa. **Implicancias prácticas**, permitió la identificación del problema y la determinación del diagnóstico, brindando así recomendaciones para aplicarlo y mejorar su gestión. **Utilidad metodológica**, porque el estudio pudo ser empleado posteriormente por otros investigadores para conformar la base teórica, al mismo tiempo, pudieron utilizar los instrumentos contruidos.

Se diseñó el **objetivo general**: Determinar la relación entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023. **Objetivos específicos**: Medir

el nivel del proceso de elegibilidad de un programa social en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023. Estimar el nivel de satisfacción en clientes de corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023. Identificar la relación entre las dimensiones del proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.

Como **hipótesis general:** **H<sub>i</sub>**- Existe relación entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción en clientes de la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023. Como hipótesis **específicas:** H1: El nivel del proceso de elegibilidad de un programa social en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023, es alto. H2: El nivel de satisfacción en clientes de corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023, es alto. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones del proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes se mencionó a Rodríguez et al (2021), Cambil et al (2020) y Aranda y Caldas (2023), concluyeron que, los programas de asistencia social desarrollados por parte del gobierno chileno, teóricamente significa una gran ayuda pero que ésta no se ve reflejada para la población, la cual aún presenta deficiencias para acceder a un servicio de salud eficiente y una vivienda adecuada para desarrollar sus actividades cotidianas de manera normal. Esto precisamente se debe a la falta de criterios dados por las instituciones, lo cual permite que los recursos se pierdan en procedimientos institucionales necesarios donde los principales beneficiarios son los funcionarios encargados de la administración. Por lo tanto, es importante que la política habitacional en Perú priorice el acceso a viviendas dignas y accesibles para toda la población, en lugar de enfocarse únicamente en la producción de viviendas.

Además, se menciona a Montalvo et al (2020), Torres (2021) y Febres y Mercado (2020), quienes concluyeron que la satisfacción es regular, por lo que consideran que la institución no presentan las condiciones mínimas requeridas para propiciar una atención adecuada, al mismo tiempo, no presenta los recursos pertinentes para atender las diversas emergencias, el cual representa un servicio esencial y satisfacción de aquellas necesidades esenciales que son responsabilidad del estado. Los cuales inducen a errores que atrasan la posibilidad de acceder de manera oportuna a mayores beneficios que generen una mayor calidad de vida; ante ello, se establece la importancia de realizar los procedimientos adecuados para que la ayuda social se entregue a las personas que realmente lo necesitan sin mayores complicaciones, debido a que esto incidirá sobre su nivel de satisfacción.

Asimismo, Rosas y Sanchez (2019), Chen (2020) y Villa et al (2019), concluyeron que los programas deben contar con procesos claros y transparentes de selección, inscripción y evaluación de los beneficiarios, así como con sistemas de monitoreo y evaluación que permitan conocer su impacto real en la población. Implica que los Programas Sociales deben tener

un impacto real y medible para mejorar los contextos del estilos de vida. Por un lado, los nuevos gobiernos pueden evaluar los programas existentes y hacer ajustes para mejorar y así lograr sus metas. Sin embargo, también es posible que se produzca una paralización en la implementación de Programas Sociales, lo que puede provocar problemas sostenibles. Por lo tanto, es importante que los Programas Sociales estén diseñados con una visión a largo plazo y cuenten con mecanismos de evaluación y seguimiento para asegurar su continuidad y efectividad.

Además, se resaltó a Tuesta (2020), Espinoza (2021) y Cárdenas (2020). concluyeron que se estableció la importancia de realizar el mejoramiento de los procesos para la comunidad pueda acceder al programa social, al mismo tiempo que hará posible la entrega de la ayuda correspondiente para contar con una vivienda adecuada. Lo que indica que a medida que las expectativas de los clientes aumentan, su percepción también aumenta.

En lo concerniente a la variable **programa social**, se citó al Fondo MiVivienda (2022), donde lo determina como un programa promovido por el estado para brindar la ayuda correspondiente a la comunidad de pocos recursos y así poder obtener una casa digna.

De acuerdo a Chen (2020), la evaluación de Programas Sociales basados en evidencia se ha convertido en una herramienta cada vez más significativo en tomar decisiones en el ámbito público. La utilización de métodos rigurosos para la medición de los sistemas, como los ensayos controlados aleatorios, ha permitido a los gobiernos identificar qué programas son efectivos y cuáles no, y hacer los ajustes necesarios para mejorar su desempeño. Asimismo, Gonzales (2019), La tecnología tiene un rol fundamental en la evaluación de programas sociales, permitiendo la accesibilidad de recopilación y análisis de información. Además, la nitidez y la rendición de cuentas son cada vez más significativas para los ciudadanos, quienes demandan que los gobiernos proporcionen información clara y accesible sobre cómo se están utilizando los recursos públicos y los resultados que se están obteniendo.

Según Daher et al (2020), indican que, los programas sociales han logrado impulsar el desarrollo económico del país, debido a que por medio de este mecanismo se han logrado reducir el índice de pobreza en gran escala y al mismo tiempo ha mejorado la situación económica que se presentaban. Por lo tanto, gracias a estos programas el estado busca ayudar económicamente a la comunidad de una manera efectiva, a fin de poder ver una mejora continua en cuanto a los recursos que cuentan a fin que los permita sustentar los gastos que se dan durante la adquisición de algunos alimentos para su consumo diario.

De acuerdo a los autores Badajoz y Pérez (2022), hacen referencia que, los programas sociales durante los últimos tiempos ha proporcionado viabilidad en el medio local, puesto a que ha logrado generar gran satisfacción, siendo este un nuevo alcance para brindar a las personas una mejor condición de vida plegada a sus necesidades; sin embargo, cabe precisar que la gran parte de las personas que no se encuentran dentro del padrón de los beneficiarios no tienden a percibir los programas, debido a la falta de un mejor control para poder efectuar los registros a todas aquellas personas que se encuentran en pobreza absoluta, a fin de que puedan ser acreedores de estos programas que el estado logra otorgar para impulsar el desarrollo económico.

En cuanto a las afirmaciones de Espinoza y Espinoza (2020), indican que, el estado busca reducir la pobreza de muchos sectores del país mediante la aplicación de programas sociales, a fin de poder ver reflejado un cambio eficiente dentro de las condiciones que se encuentran algunas ciudades, ya que la gran parte cuentan con necesidades básicas y el poco sustento económico para poder adquirir sus productos para el consumo diario; es por ello por medio de los censos nacionales el gobierno busca empadronar a las personas con la condiciones de poder ser partícipes de este programa en calidad de ayuda para los que más lo necesitan y, así poder ver reflejado satisfacción de las personas por el apoyo del estado.

En tanto, los siguientes autores Cuba et al (2020), hacen mención que, una de las alternativas del estado es efectuar gestiones que ayuden a contribuir con un mejor desarrollo social, mediante diferentes actividades que generen



impacto positivo dentro de la población; es base a ello, se pretenden brindar mejores oportunidades para la vida de la población; además, los recursos propios del gobierno debe tener un buen manejo con la condición de que se efectúen buenas gestiones orientadas a los problemas que incube a la población, a fin de satisfacer las necesidades que puedan tener. Por otro lado, uno de los problemas que se han desarrollado en los últimos tiempos, es crítica, ya que funcionarios públicos han ejercido malversación de los fondos llevando a esto a que se produzcan diversas situaciones de riesgo de que no se desarrollen los planes previstos por el estado.

Por consiguiente, según, Daher et al (2020), hacen hincapié que, los programas que el estado proporciona a la población son dirigidas a todos aquellos beneficiarios que se encuentran dentro del padrón de ciudadano con bajos recursos económicos, lo cual este alcance económico permite que puedan efectuar diversas acciones que contribuyan con las necesidades que cuentan; en tanto, este alcance ha generado un buen resultado puesto a que sea mejorado en gran cantidad el índice de pobreza en muchos sectores del país, de manera que sea visto reflejado mediante la satisfacción de los beneficiarios. Asimismo, el reto del estado es contribuir con la población en su máximo nivel, con la intención de brindar una mejor vida ligada a sus necesidades que puedan presentar; es por ello que, mediante los beneficios que el gobierno brinda tales como los programas de vaso de leche, programa juntos, pensión 65, entre otros programas ha generado gran satisfacción por parte de las personas, debido a que ayuda a mejorar su situación en la que se encuentra.

Según Austrian et al (2020), los sistemas y políticas públicas enfocados en la primera instancia han sido cada vez más prioritarios en América Latina, Daher et al (2020), menciona que la planificación, seguimiento y evaluación busca administrar los recursos públicos a fin de cumplir los metas establecidos en las políticas y programas sociales. A través de este enfoque, se busca mejorar la administración de la gestión del estado, y al mismo tiempo, lograr un mayor impacto en la comunidad. En el caso del Perú, la implementación

de la gestión por resultados ha permitido mejorar la designación de bienes, lo que ha contribuido a una mayor eficacia.

De acuerdo a Badajoz y Pérez (2022), menciona que los Programas Sociales deben ser eficientes y efectivos para atender a la comunidad. Esto implica que los programas deben estar basados en evidencia sólida y enfoques basados en resultados, que permitan demostrar su impacto en la población objetivo.

Según Cuba et al (2020), la población es fundamental para el diseño, la ejecución de políticas y sistemas públicos, ya que implica la selección de los grupos de población a los que se dirigirán los recursos y las acciones del gobierno. Esta definición se basa en la caracterización del problema o necesidad que se busca atender a la población afectada, tales como su tamaño, ubicación, nivel socioeconómico, edad, género, entre otros factores relevantes. Es importante que esta definición sea precisa y se ajuste a las metas y objetivos del programa, para asegurar su eficacia y eficiencia.

Según Espinoza y Espinoza (2020), los Programas Sociales son iniciativas gubernamentales que buscan atender las insuficiencias y mejorar los contextos de la población más vulnerable o en situación de pobreza. Estos programas pueden tener diferentes objetivos, como proporcionar asistencia alimentaria, acceso a servicios de salud, apoyo a la educación, vivienda, entre otros. El propósito principal de estos programas es reducir la brecha de desigualdad y promover el bienestar social.

De acuerdo al Fondo MiVivienda (2022), existen tres dimensiones sobre esta variable: **Compra de vivienda**, corresponde al apoyo que el estado brinda hacia el ciudadano beneficiario para hacer posible la adquisición de una nueva vivienda siempre y cuando cumpla con los requisitos que instituye la normativa, de modo que, a través de la utilización de estos recursos pueda financiar la compra respectiva. Asimismo, Åhlfeldt et al (2023), se refiere a la adquisición de un inmueble, ya sea una casa, departamento, terreno, entre otros, con la finalidad de ser utilizado como vivienda habitual o como inversión. Sin embargo, Chen (2020), Esta acción implica cambio de un precio

acordado entre ambas partes. En muchos casos, la compra de vivienda se realiza a través de un préstamo hipotecario, el cual se paga en cuotas a lo largo de un plazo determinado.

**Construcción de vivienda**, permite la designación de recursos para que el beneficiario pueda disponer del financiamiento respectivo para la construcción en sitio propio de acuerdo a las condiciones establecidas por el programa, dentro del cual se detalla la instalación de los servicios básicos. Además, Gonzales (2019), La construcción de vivienda se refiere al proceso de construir una casa o un edificio residencial desde cero. Este proceso implica la planificación, el diseño, la adquisición de materiales y la construcción propiamente dicha, hasta la finalización del proyecto, Austrian et al (2020), La construcción de vivienda puede ser llevada a cabo por particulares, empresas constructoras o entidades gubernamentales, y puede ser financiada por distintas fuentes, como préstamos hipotecarios, programas de vivienda social, entre otros.

**Mejoramiento de vivienda**, permite al beneficiario recibir el apoyo respectivo para mejorar una vivienda ya construida, de modo que no es necesario la construcción o adquisición de una nueva siempre y cuando ésta se encuentren cumpliendo las exigencias mínimas por la política para el mejoramiento correspondiente. Asimismo, Daher et al (2020), esto puede incluir mejoras en la infraestructura, como la reparación o sustitución de techos, paredes, pisos, puertas y ventanas, así como mejoras en las instalaciones de servicios básicos como agua, saneamiento, electricidad y gas. Además, Badajoz y Pérez (2022), es un proceso de renovación, reparación y/o ampliación de una vivienda existente para mejorar su habitabilidad, funcionalidad y valor.

En tanto la segunda variable **satisfacción en clientes**, se citó a Lobato et al (2016), quienes en su definición consideran que está relacionado con aquellos resultados positivos que experimentan los beneficiarios luego de acceder a una ayuda social entregada por parte del gobierno. Según Wang y Jiang (2022), con la competencia cada vez más feroz en la economía local, existen cada vez más restricciones en el desarrollo de las empresas,

especialmente por los requisitos de los clientes. Así mismo, Lai et al (2022), menciona que las empresas deben comprometerse con el desarrollo y satisfacer primero las necesidades de los clientes.

De acuerdo a Wang et al (2021), definen que el establecer un sistema de distribución efectivo en las empresas de construcción ayudará a reducir el costo de la logística y mejorar la satisfacción del cliente. Según Ahmad y Barukab (2020), la satisfacción del cliente está determinada por factores como el tiempo, la distancia, el precio del servicio. Además, Xu et al (2018), menciona que la satisfacción depende principalmente del tiempo de entrega, los precios consistentes, por lo que no es necesario considerarlos. Por lo tanto, Atawneh et al (2021), el cliente está influenciado principalmente por factores como el tiempo.

Además, Wang et al (2018), es importante identificar la categoría de un atributo para que un administrador pueda priorizar. Aunado a ello Dong (2021), el modelo Kano es un método bien conocido para realizar esta tarea para un cliente individual. Sin embargo, requiere completar un formulario, que es un ejercicio difícil y lento. Según Wang et al (2021), medir la satisfacción del usuario tiene un rol importante en contar con mayor cartera de clientes. Mantener satisfechos a los clientes es una de las metas de la compañía u empresa. En tanto, Xi (2022), menciona que la correlación entre un atributo y la satisfacción del cliente es correlacional.

En cuanto a los acontecimientos de Becerra et al (2020), indica que, las organizaciones han demostrado tener un buen desarrollo económico debido al buen desempeño de los colaboradores, puesto que se encuentran bien capacitados para efectuar sus funciones de manera transparente con el perfil profesional que los pueda caracterizar; es por ello que, mediante estos resultados la entidad tiende a tener un imagen oportuna donde el cliente se siente identificado por la buena atención que se vienen dando, posterior a ello se sienten fidelizados y optan por acudir al mismo establecimiento.

Según los autores Becerra et al (2020), nace a partir de un buen servicio brindado por una entidad, en este aspecto se evalúa el perfil del trabajador a

fin de que se pueda llevar a cabo una buena comunicación con las personas, de esta manera puedan lograr un resultado que cumpla con las expectativas de los clientes; además, uno de los problemas que se logra presenciar en algunos aspectos por parte del cliente, es la búsqueda de mejores beneficios que permite acceder a su cantidad económica, a fin de que pueda sentirse a gusto con los beneficios que pueda brindar la organización para poder fidelizar al cliente.

Asimismo, Wang (2022), es importante identificar la correlación entre la satisfacción del cliente y los atributos particulares (denotados como desempeño a nivel de atributo). Según Cordova et al (2021), establecieron que para satisfacer a los clientes, después de haber accedido a un servicio o ayuda estatal, es sumamente importante, debido a que permite que la institución encargada de la administración de este programa pueda determinar si realmente se han obtenido los resultados planificados, por lo tanto, Becerra et al (2020), afirman que se requiere de la aplicación de instrumentos viables que permitan la obtención de datos pertinentes para hacer posible el fortalecimiento continuo de estos servicios para mejorar la satisfacción y la relación con la población.

Asimismo, según Fariño et al (2018), se requiere de directivos comprometidos con el mejoramiento de la satisfacción de los beneficiarios en cuanto a la ayuda social, debido a que esta información hará posible el fortalecimiento continuo de las tareas correspondientes para efectuar con las metas estipuladas. Por otro lado, Zhang et al (2021), sostuvieron que el nivel de eficiencia que presentan las instituciones para brindar los servicios adecuados hacia los usuarios respecto a la entrega de la ayuda requerida para acceder a diversos trámites administrativos, programas asistenciales, entre otros no son los adecuados. Por ello, Zhao et al (2021), si bien es cierto los beneficiarios gozan de productos o servicios entregados por parte de las entidades para sustentar sus necesidades, las autoridades deben buscar la satisfacción óptima debido a que forma parte de su responsabilidad esencial. Asimismo, Yuan y Jun (2018), menciona que la satisfacción de los clientes

puede depender cada vez más de la confiabilidad. La confianza es el primordial elemento impulsor de la nobleza del usuario.

Para esta variable se integró las siguientes dimensiones, citados por Lobato et al (2016) menciona que la **Comunicación**, permite transmitir la información respectiva para que los usuarios puedan disponer de los servicios mediante el cumplimiento de los requisitos mínimos, de modo que estos sean completados a cabalidad para permitir un mayor nivel de satisfacción. Además, Wang y Jiang (2022), mencionan que, es importante que las empresas escuchen y atiendan las opiniones, sugerencias y quejas de sus clientes, para mejorar su servicio. Por otro lado, Lai et al (2022), la retroalimentación o feedback que reciben a través de distintos canales de comunicación, como las redes sociales, correos electrónicos, chats en línea o encuestas de satisfacción, lo cual permite adaptar su estrategia de negocio en consecuencia. Además, también les permite fidelizar a sus clientes y mejorar su reputación en el mercado.

La **transparencia** hace referencia al desarrollo de los diferentes procedimientos y la transmisión de información de forma transparente, clara y precisa hacia la ciudadanía, de modo que estos tengan el conocimiento óptimo sobre cómo se utilizan los recursos institucionales y cómo la ciudadanía puede beneficiarse de ello. Asimismo, Wang et al (2021), menciona que la transparencia empresarial implica, entre otras cosas, la divulgación de información clara y completa. Además, Serhan y Serhan (2019), mencionan que la transparencia puede ser un medio efectivo para fomentar la buena satisfacción de los clientes, mediante la atención de calidad efectuada por los empleados.

Las **expectativas** son todas aquellas percepciones que poseen los usuarios respecto a un servicio o producto antes de utilizarlo, los cuales se forman parte de información recibida o experiencias anteriores, además lo conforman el rendimiento mínimo que se espera. En tanto, Ahmad y Barukab (2020), afirma que son las expectativas del servicio que van a recibir al interactuar con una empresa o adquirir sus productos o servicios. Las expectativas del cliente pueden ser influenciadas por diversos factores como la publicidad, las

experiencias previas, las recomendaciones de otros clientes, entre otros. Asimismo, Xu et al (2018), menciona que es el motivo fundamental que las compañías reconozcan las expectativas de sus clientes y trabajen para cumplirlas o superarlas, de manera que se genere una experiencia satisfactoria y se fomente la fidelización de los clientes.

La **confianza en el servicio** es el resultado de una prestación eficiente de los servicios hacia los ciudadanos, los cuales desarrollan una confianza positiva de acuerdo a la capacidad institucional. Además, Atawneh et al (2021), manifiesta que la confianza del usuario es fundamental para las marcas hoy en día. Si un cliente confía en una marca, es más probable que la elija por encima de sus competidores, lo que se traduce en mayores ventas y fidelización de clientes a largo plazo. Asimismo, Wu et al (2021), un cliente confía en una marca, es más probable que compre productos o servicios de esa marca sin necesidad de investigar demasiado, lo que a su vez reduce los costos de adquisición de clientes para la empresa. La confianza del cliente es esencial para la fidelización.

El **trato recibido** está directamente relacionado con la interacción del personal designado para la atención de los usuarios, los cuales deben tener el conocimiento óptimo para brindar la información requerida hacia el público, al mismo tiempo recopilar sus necesidades para proporcionar los servicios pertinentes que satisfagan esa necesidad. Además, según Wang et al (2018), implica diseñar y gestionar todos los puntos de contacto que un cliente tiene con una empresa, desde el primer contacto hasta la postventa, con el objetivo de ofrecer una experiencia satisfactoria y memorable que genere lealtad y promueva el boca a boca positivo. Asimismo, Wang et al (2021), menciona que la gestión de la práctica del usuario es una estrategia que se utiliza cada vez más en las compañías para ser diferente y mejorar la percepción del cliente sobre la marca.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

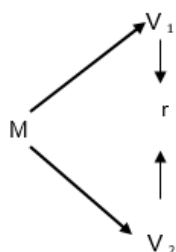
##### 3.1.1. Tipo de estudio

Fue básico y se enfocó en la descripción de un fenómeno o situación sin intentar establecer una relación causal entre las variables involucradas. Estos estudios se utilizaron generalmente para recopilar información sobre una población o muestra determinada, y pueden incluir la realización de encuestas, entrevistas, observaciones o análisis de datos secundarios. (Hernández – Sampieri y Mendoza (2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

**No experimental**, según Hernández – Sampieri y Mendoza (2018), hicieron referencia a describir las características y propiedades de un fenómeno sin manipularlo. Por otro lado, el nivel correlacional se enfocó en la evaluación de la correlación o agrupación de las variables, sin demostrar causalidad o influencia directa entre ellas. (Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) de **corte transversal**, donde se recolecta información en el tiempo sobre una muestra representativa de una población. (Guillén y Valderrama, 2013).

Representación:



**Donde:**

- M** = Muestra
- V1** = Proceso de elegibilidad de un programa social
- V2** = Satisfacción en clientes
- r** = Relación



### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variables**

**Variable 1:** Proceso de elegibilidad de un programa social

**Variable 2:** Satisfacción en clientes

### **3.3. Población, (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis**

**3.3.1. Población.** Para Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) mencionó que es el conjunto total de sujetos, objetos, eventos o fenómenos que cumplen con ciertas características que son objeto de estudio. Es decir, es el grupo completo de elementos que analizó y sobre el cual se hicieron inferencias y generalizaciones.

Formado por 56 beneficiarios de la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.

#### **Criterios de selección**

**Inclusión:** beneficiarios entre 18 y 65 años, beneficiarios de la zona urbana y con ingresos menores a s/. 2706.00.

**Exclusión:** Se excluyó a familiares de trabajadores de la empresa, clientes con más de dos predios urbanos.

**3.3.2. Muestra.** Para Bernal (2010) es una parte o porción representativa de una población, que se seleccionó con el objetivo de estudiarla o analizarla y obtener información que permitió hacer inferencias.

Estuvo conformada por 56 beneficiarios de la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.

### **3.3.3. Muestreo**

Según Gallardo (2017) mencionó que el muestreo es no probabilístico de tipo censal. En este tipo de muestreo, cada elemento tuvo la probabilidad de ser elegidos para conformar parte de la muestra. (p. 91)

**3.3.4. Unidad de análisis:** Un beneficiario de la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.

## **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

### **Técnica**

Fue la encuesta. De acuerdo con Sánchez et al (2018), facilita la consignación de interrogantes estandarizadas a un grupo de individuos con el fin de conseguir datos sobre un tema específico de interés.

### **Instrumento**

Para el programa social se utilizó el cuestionario que posee por 15 ítems, dentro de los cuales fueron 3 dimensiones bajo una escala ordinal: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, la variable se midió en tres niveles o rangos: Bajo (15-35), Medio (36-55) y Alto (56-75).

Para la satisfacción en clientes se utilizó el cuestionario y estará compuesto por 15 ítems constituidos en 5 dimensiones bajo una escala ordinal: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, la variable se midió en tres niveles o rangos: Bajo (15-35), Medio (36-55) y Alto (56-75).

### **Validez**

La validez se determinó a través de la técnica de juicio de expertos y el coeficiente de V de Aiken. Se contó con la revisión y opinión de 5 expertos, la misma que se resume a continuación:

**Tabla 1***Validez*

Variable	Nº	Especialidad	Promedio	Opinión
Programa social	1	Metodólogo	4	Es adecuado, se recomienda su aplicación.
	2	Metodólogo	3.62	El instrumento es válido, puede ser aplicado.
	3	Especialista	3.96	Apto para su aplicación.
	4	Especialista	3.98	Apto para su aplicación
	5	Especialista	4	Apto para su aplicación
Satisfacción en clientes	1	Metodólogo	4	Es adecuado, se recomienda su aplicación.
	2	metodólogo	3.56	El instrumento es válido, puede ser aplicado.
	3	Especialista	3.96	Apto para su aplicación.
	4	Especialista	3.98	Apto para su aplicación
	5	Especialista	3.98	Apto para su aplicación

**Fuente:** Elaboración propia

El criterio establecido para la V de Aiken es  $V > 0.80$ , al procesar los datos brindados por los expertos para el instrumento sobre el programa social se obtuvo un valor de 0.97. Con respecto al instrumento de la

satisfacción en clientes, se obtuvo un resultado de 0.96. Por tanto, los instrumentos se consideraron válidos para la investigación.

### **Confiabilidad**

Fue establecida con valores entre 0.7 hasta 1 de acuerdo al Alpha de Crombach (Hernández et al, 2014).

**Tabla 2**

*Confiabilidad*

Variable	Nº de ítems	Alpha de Cronbach
Proceso de elegibilidad de un programa social	15	0.977
Satisfacción en clientes	15	0.972

**Fuente:** Elaboración propia

Se presenta que la confiabilidad sobre el primer cuestionario fue de 0,977, mientras que para el segundo fue 0,972 ambos por encima de 0,70 estos resultan significativos; demostrando que presentan una fiabilidad fuerte.

### **3.5. Procedimientos**

Permitió recopilar datos objetivos y verificables mediante la observación y medición, lo cual proporcionó una base sólida para el análisis. Además, se encuestó a los participantes de acuerdo a la data dada por la empresa, una vez recolectada la información, se procesó mediante software estadístico SPSS versión 25 permitió obtener resultados precisos y confiables, que fueron utilizados para la investigación. En general, la metodología utilizada en la investigación fue rigurosa y sistemática.

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

La recopilación de datos, empleó la estadística descriptiva que presenta tablas y estadísticos y la comparación de hipótesis se utilizó la estadística inferencial y se hizo utilizando un coeficiente de correlación

en el programa SPSS V. 25 con este procedimiento. Este coeficiente tiene un valor entre -1 y 1 que indica si hay dependencia directa o inversa y 0 es completamente independiente

### **3.7. Aspectos éticos**

Aseguran que la investigación tenga algunos aspectos de ética y responsable. El principio de beneficencia destaca la importancia de que la investigación produzca resultados que sean significativos y beneficiosos para la sociedad en general. Esto significa que el estudio contribuyó al discernimiento. El principio de no maleficencia señala que los resultados obtenidos por la investigación no deben ser utilizados para perjudicar a ninguna entidad o grupo de personas. Esto implica que los resultados obtenidos deben ser utilizados para el bien común y no para beneficio propio o de alguna organización en particular. El principio de Justicia indica que los investigadores deben brindar un trato justo e igual a todos los participantes de la investigación, sin hacer excepciones para ningún individuo o grupo. Esto significa que se deben evitar situaciones de discriminación y se deben respetar los derechos de todos los participantes.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel del proceso de elegibilidad de un programa social en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.

**Tabla 3**

*Nivel del proceso de elegibilidad de un programa social*

Nivel	Rango	f	%
Bajo	15 -35	18	32%
Medio	36 – 55	27	48%
Alto	56 - 75	11	20%
	Total	56	100%

*Fuente:* Elaboración propia. Cuestionario aplicado a beneficiarios de la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.

#### **Interpretación**

En la tabla 1 se muestran los resultados luego del procesamiento de información recopilada mediante las encuestas realizadas a los clientes de la corporación PALFON E.I.R.L, Morales, y que refleja la percepción que tiene con respecto al proceso de elegibilidad de un programa social. Al respecto, el 32 % de encuestados indicó que es bajo, el 48% indicó que es medio y el 20% indicó que es alto. Asimismo, en la investigación nos planteamos como hipótesis específica la siguiente:

**H<sub>1</sub>:** El nivel del proceso de elegibilidad de un programa social en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023, es alto.

Dado los resultados, el proceso de elegibilidad de un programa social es determinada como medio por parte de los clientes, conllevando a rechazar la hipótesis descriptiva.

## 4.2. Nivel de satisfacción en clientes de corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023

**Tabla 4**

*Nivel de satisfacción en clientes*

Nivel	Rango	f	%
Bajo	15 – 35	22	39%
Medio	36 – 55	22	39%
Alto	56 - 75	12	22%
	Total	56	100%

*Fuente:* Elaboración propia. Cuestionario aplicado a beneficiarios de la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.

### **Interpretación**

En la tabla 2 se muestran los resultados luego del procesamiento de información recopilada mediante las encuestas realizadas a los clientes de la corporación PALFON E.I.R.L, Morales y que refleja la percepción que tiene con respecto al nivel de satisfacción en clientes. Al respecto, el 39 % de encuestados indicó que es bajo, el 39 % indicó que es medio y el 22 % indicó que es alto. Asimismo, en la investigación nos planteamos como hipótesis específica la siguiente:

**H<sub>2</sub>:** El nivel de satisfacción en clientes de corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023, es alto.

Dado los resultados, la satisfacción en clientes es determinada por los mismos como medio y bajo, conllevando a rechazar la hipótesis descriptiva.

**4.3. Relación entre las dimensiones del proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.**

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de elegibilidad de un programa social	,199	56	,000	,918	56	,001
Satisfacción del cliente	,129	56	,021	,950	56	,021

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación**

Fue resuelta por medio de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> por tratarse de una muestra de 56, resultando  $p = 0.000$  y  $0.021$  siendo unos de las variables con significancia inferior a  $0.05$ , conllevando a la interpretación que es una distribución no normal, facilitando el uso del Rho de Spearman para establecer las correlaciones.



**Tabla 6***Relación entre las dimensiones del proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente*

			Compra de vivienda	Construcción de vivienda	Mejoramiento de vivienda	Satisfacción en clientes
Rho de Spearman	Compra de vivienda	Coeficiente de correlación	1,000	,943**	,962**	,922**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	56	56	56	56
	Construcción de vivienda	Coeficiente de correlación	,943**	1,000	,927**	,896**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	56	56	56	56
	Mejoramiento de vivienda	Coeficiente de correlación	,962**	,927**	1,000	,960**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	56	56	56	56
	Satisfacción en clientes	Coeficiente de correlación	,922**	,896**	,960**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	56	56	56	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

## Interpretación

Se contempla que existe relación positiva alta, muy alta y significativa entre las dimensiones del proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente, debido a que el Rho Spearman fue 0.896 (positiva alta) y 0.922 y 0.960 (positiva muy alta) y un p-valor de 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), aceptando así la hipótesis de investigación. (Colocar la hipótesis, acepto o rechazo)

### 4.4. Relación entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.

**Tabla 7**

*Relación entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente*

		Proceso de elegibilidad de un programa social		Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Proceso de elegibilidad de un programa social	Coefficiente de correlación	1,000	,945**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,945**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

## Interpretación

En la investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

**H<sub>i</sub>**- Existe relación entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción en clientes de la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.

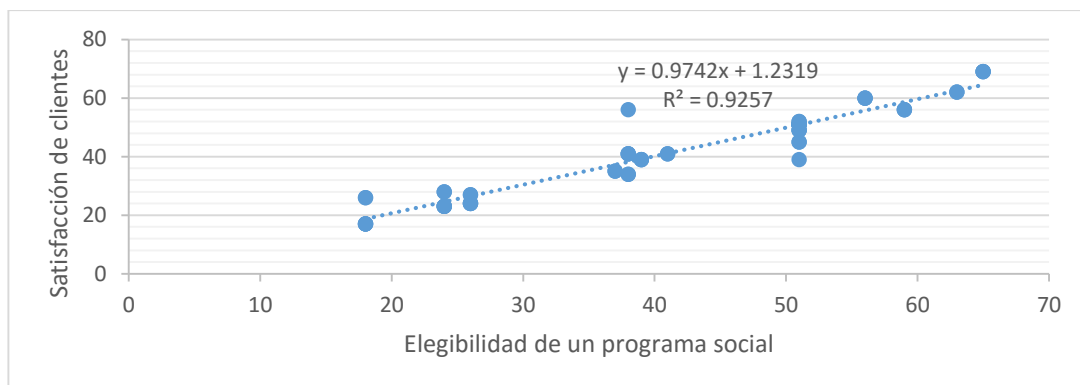
**H<sub>o</sub>**- No existe relación entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción en clientes de la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.

Los resultados de la investigación arrojaron un valor del coeficiente de relación Rho de Spearman de 0.945 equivalente a una correlación positiva muy alta, al mismo tiempo los resultados indican que la investigación es significativa en 0.000 menor a 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se establece que si existe relación entre las variables.

Asimismo, se calculó el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) cuyo valor es de 0.9257, esto indica que el 92.57% de variabilidad de la elegibilidad de un programa social en la corporación es explicada por la satisfacción del cliente. Este coeficiente se representa en la siguiente figura:

**Figura 1**

Gráfica de dispersión ( $R^2$ )



Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

## V. DISCUSIÓN

Luego del procesamiento de información recopilada mediante las encuestas realizadas a los clientes, considerando que el nivel del proceso de elegibilidad de un programa social tiene un nivel medio en 48 %, dichos resultados se sostienen en que no se brinda la información precisa a la población sobre los requisitos para ser considerado beneficiario del Programa Social, no orienta con respecto a los requisitos exigidos por lo que la mayoría de la población opta por otras empresas para acceder a este programa, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Rodríguez et al (2021), Cambil et al (2020) y Aranda y Caldas (2023), indican que, los programas de asistencia social desarrollados por parte del gobierno chileno, teóricamente significa una gran ayuda pero que ésta no se ve reflejada para la población, la cual aún presenta deficiencias para acceder a un servicio de salud eficiente y una vivienda adecuada para desarrollar sus actividades cotidianas de manera normal. Esto precisamente se debe a la falta de criterios dados por las instituciones, lo cual permite que los recursos se pierdan en procedimientos institucionales necesarios donde los principales beneficiarios son los funcionarios encargados de la administración. Por lo tanto, es importante que la política habitacional en Perú priorice el acceso a viviendas dignas y accesibles para toda la población, en lugar de enfocarse únicamente en la producción de viviendas.

En tanto, Cordova et al (2021), establecieron que, para satisfacer a los clientes, después de haber accedido a un servicio o ayuda estatal, es sumamente importante, debido a que permite que la institución o entidad técnica pueda determinar si realmente se han obtenido los resultados planificados. Asimismo, Gonzales (2019), mencionan que, la tecnología tiene un rol fundamental en la evaluación de clientes por parte de las entidades técnicas, permitiendo la accesibilidad de recopilación y análisis de información. Mientras tanto, Daher et al (2020), indican que, los programas sociales han logrado impulsar el desarrollo económico del país y lo canalizan por medio de

empresas consideradas entidades técnicas, debido a que por medio de este mecanismo se han logrado reducir el índice de pobreza en gran escala y al mismo tiempo ha mejorado la situación económica que se presentaban.

Asimismo, el nivel de satisfacción en clientes tiene un nivel medio en 39%, dichos resultados se sostienen en la existencia de demoras administrativas en los trámites que no se han efectuado de forma rápida en conformidad con lo establecido en la normativa, no se atiende de manera oportuna al cliente, debido a la cantidad de procedimientos y requisitos que se tiene que hacer por cada cliente, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Montalvo et al (2020), Torres (2021) y Febres y Mercado (2020), mencionan que la satisfacción es regular, por lo que consideran que las empresas no presentan las condiciones mínimas requeridas para propiciar una atención adecuada, al mismo tiempo, no presenta los recursos pertinentes para atender las diversas emergencias, el cual representa un servicio esencial y satisfacción de aquellas necesidades esenciales que son responsabilidad del estado. Los cuales inducen a errores que atrasan la posibilidad de acceder de manera oportuna a mayores beneficios que generen una mayor calidad de vida; ante ello, se establece la importancia de realizar los procedimientos adecuados para que la ayuda social se entregue a las personas que realmente lo necesitan sin mayores complicaciones, debido a que esto incidirá sobre su nivel de satisfacción. Becerra et al (2020), hacen referencia que, nace a partir de un buen servicio brindado por una entidad o empresa, en este aspecto se evalúa el perfil del trabajador a fin de que se pueda llevar a cabo una buena comunicación con las personas o clientes, de esta manera puedan lograr un resultado que cumpla con las expectativas de los clientes; además, uno de los problemas que se logra presenciar en algunos aspectos por parte del cliente, es la búsqueda de mejores beneficios que permite acceder a su cantidad económica, a fin de que pueda sentirse a gusto con los beneficios que pueda brindar la organización para poder fidelizar al cliente.

Asimismo, Wang (2022), es importante identificar la correlación entre la satisfacción del cliente y los atributos particulares (denotados como desempeño a nivel de atributo). Según Cordova et al (2021), establecieron que para satisfacer a los clientes, después de haber accedido a un servicio o ayuda estatal, es sumamente importante, debido a que permite que la institución encargada de la administración de este programa pueda determinar si realmente se han obtenido los resultados planificados, por lo tanto, Becerra et al (2020), afirman que se requiere de la aplicación de instrumentos viables que permitan la obtención de datos pertinentes para hacer posible el fortalecimiento continuo de estos servicios para mejorar la satisfacción y la relación con la población.

Por consiguiente, Fariño et al (2018), se requiere de directivos comprometidos con el mejoramiento de la satisfacción de los clientes en cuanto a la ayuda social que se canaliza por medio de las empresas denominadas entidades técnicas, debido a que esta información hará posible el fortalecimiento continuo de las tareas correspondientes para efectuar con las metas estipuladas. Por otro lado, Zhang et al (2021), sostuvieron que el nivel de eficiencia que presentan las empresas para brindar los servicios adecuados hacia los clientes respecto a la entrega de la ayuda requerida para acceder a diversos trámites administrativos, programas asistenciales, entre otros no son los adecuados. Por ello, Zhao et al (2021), si bien es cierto los clientes gozan de productos o servicios entregados por parte de las entidades técnicas, estas deben buscar la satisfacción óptima debido a que forma parte de su responsabilidad esencial.

Además, existe relación positiva significativa entre las dimensiones del proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente, debido a que el Rho Spearman fue 0.896 (positiva alta) y 0.922 y 0.960 (positiva muy alta) y un p-valor de 0,000 lo cual indica que, a mejor desarrollo de los procesos de elegibilidad, mejor será la satisfacción del usuario, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Tuesta (2020), Espinoza (2021) y

Cárdenas (2020). Indican que se estableció la importancia de realizar el mejoramiento de los procesos para que los clientes pueda acceder a un programa social por medio de una entidad técnica. Lo que indica que a medida que las expectativas de los clientes aumentan, su percepción también aumenta. Badajoz y Pérez (2022), hacen referencia que, los programas sociales durante los últimos tiempos ha proporcionado viabilidad en el medio local, puesto a que ha logrado generar gran satisfacción por parte de los beneficiarios de dichos programas, siendo este un nuevo alcance para brindar a las personas una mejor condición de vida plegada a sus necesidades; sin embargo, cabe precisar que la gran parte de las personas que no se encuentran dentro del padrón de los beneficiarios no tienden a percibir los programas, debido a la falta de un mejor control para poder efectuar los registros a todas aquellas personas que se encuentran en pobreza absoluta, a fin de que puedan ser acreedores de estos programas que el estado logra otorgar para impulsar el desarrollo económico.

Finalmente, existe relación positiva muy alta y significativa entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023, debido a que el Rho Spearman fue 0.945 (positiva muy alta) y un p-valor igual a 0,000, además, el coeficiente determinación ( $R^2= 0.9257$ ), sostiene que la satisfacción del cliente tiene una variabilidad en 92.57% con el proceso de elegibilidad de un programa social, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Rosas y Sanchez (2019), Chen (2020) y Villa et al (2019), indican que los programas sociales deben contar con procesos claros y transparentes de selección, inscripción y evaluación de los beneficiarios, para que de esa manera las empresas o entidades técnicas puedan contar con sistemas de monitoreo y evaluación que permitan conocer su impacto real en los clientes, ya que al ser la empresa quien va ayudar al cliente, esta tiene mayores responsabilidades en cuanto a las construcciones y ayuda en los tramites.

Además, Cuba et al (2020), deducen que los clientes es fundamental para el diseño, la ejecución de políticas, ya que implica la selección de los grupos a los que se dirigirán los recursos y las acciones del gobierno. Esta definición se basa en la caracterización del problema o necesidad que se busca atender a la población afectada, tales como su tamaño, ubicación, nivel socioeconómico, edad, género, entre otros factores relevantes. Es importante que esta definición sea precisa y se ajuste a las metas y objetivos del programa, para asegurar su eficacia y eficiencia. En esa misma línea, Espinoza y Espinoza (2020), los Programas Sociales son iniciativas gubernamentales que buscan atender las insuficiencias y mejorar los contextos de la población más vulnerable o en situación de pobreza.



## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva muy alta y significativa entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023, porque el Rho Spearman fue 0.945 (positiva muy alta) y un p-valor igual a 0,000, además, el coeficiente determinación ( $R^2= 0.9257$ ), sostiene que la satisfacción del cliente es explicada en un 92.57% por el proceso de elegibilidad de un programa social.
- 6.2. El nivel del proceso de elegibilidad de un programa social tiene un nivel medio en 48 %, dichos resultados se sostienen en que no se brinda la información precisa a la población sobre los requisitos para ser considerado beneficiario del Programa Social, no orienta con respecto a los requisitos exigidos por lo que la mayoría de la población opta por otras empresas para acceder a este programa.
- 6.3. El nivel de satisfacción en clientes tiene un nivel medio en 39%, dichos resultados se sostienen en la existencia de demoras administrativas en los trámites que no se han efectuado de forma rápida en conformidad con lo establecido en la normativa.
- 6.4. Existe relación positiva significativa entre las dimensiones del proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente, ya que el Rho Spearman fue 0.896 (positiva alta) y 0.922 y 0.960 (positiva muy alta) y un p-valor igual a 0,000 lo cual indica que, a mejor desarrollo de los procesos de elegibilidad, mejor será la satisfacción del usuario.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al gerente de la empresa corporación PALFON E.I.R.L, brindar información precisa a los clientes sobre los requisitos para ser considerado beneficiario del Programa Social, para contar con documentación oportuna y adecuada de cada uno de los beneficiarios.
- 7.2. Al gerente de la empresa corporación PALFON E.I.R.L, contar con un manual de procedimientos establecidos, para evitar demoras administrativas en los trámites y así obtener de forma rápida la conformidad con lo establecido en la normativa.
- 7.3. Al gerente de la empresa corporación PALFON E.I.R.L, capacitar al personal para brindar una mejor orientación con respecto a los requisitos exigidos, plazos y modalidades del programa, con el objetivo de poder atraer mayor número de clientes.
- 7.4. Al gerente de la empresa corporación PALFON E.I.R.L, desarrollar actividades de campo, que permita obtener mayor número de clientes en diferentes lugares de la región, con el objetivo de poder cobertura mayor mercados y por ende mayores márgenes de ganancia.

## REFERENCIAS

- Åhlfeldt, E., Isaksson, D., Winblad, U. (2023). Factors Explaining Program Sustainability: A Study of the Implementation of a Social Services Program in Sweden. *Health & Social Care in the Community*. <https://doi.org/10.1155/2023/1458305>
- Ahmad, A., Barukab, O. (2020). A Novel Approach to Identify the Categories of Attributes for the Three-Factor Structure in Customer Satisfaction. *Complexity*. <https://doi.org/10.1155/2020/9506941>
- Aranda-Dioses, E., Caldas-Torres, P. (2023). La vivienda de interés social en ciudades intermedias del Perú. *Revista de Ciencias Sociales*. <http://dx.doi.org/10.26489/rvs.v36i52.6>
- Atawneh, S., Hamadneh, N., Jaber, J., Wadi, S. (2022). Using Artificial Intelligence to Predict Customer Satisfaction with E-Payment Systems during the COVID-19 Pandemic. *Analysis of Financial Problems Based on Mathematical Models*. <https://doi.org/10.1155/2022/1599785>
- Austrian, K., Soler-Hampejsek, E., Behrman, J., Digitale, J., Hachonda, N. (2020). The impact of the Adolescent Girls Empowerment Program (AGEP) on short and long term social, economic, education and fertility outcomes: a cluster randomized controlled trial in Zambia. *BMC Public Health*. <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-020-08468-0>
- Badajoz-Ramos, J., Pérez-Márquez, L. (2022). Los Programas Sociales y la efectividad de sus resultados. *Revista Científica Multidisciplinar*. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3229](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3229)
- Banco Interamericano de Desarrollo (2022) Estudio del BID: América Latina y el Caribe encaran creciente déficit de vivienda. <https://www.iadb.org/es/noticias/estudio-del-bid-america-latina-y-el-caribe-encaran-creciente-deficit-de-vivienda#:~:text=La%20regi%C3%B3n%20sufre%20tanto%20de,de%20agua%20potable%20y%20saneamiento2022>.

- Becerra-Canales, B., Pecho-Chávez, L. y Gómez-León, M. (2020) Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. *Revista Médica Panacea*. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Pearson. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Calderón, P. (2002). *Teoría y elementos del servicio al cliente*. <https://www.gestiopolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente/>
- Cambil-Martín, J., Herrera-Molina, A., Salazar-Granizo, Y., Gafas-González, C., Lalón-Ramos, L., Quishpi-Lucero, V. (2020), Satisfacción de beneficiarios con la Cooperación Universitaria al desarrollo en seguridad del paciente. Riobamba, 2017. (artículo científico). *Salud pública*. <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e1786/es>
- Cárdenas, C. (2020). *Servicio y satisfacción del cliente en el Cementerio Jardines del Edén en la ciudad de Tarapoto, periodo 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Perú]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51590/C%20c3%a1rdenas\\_RCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51590/C%20c3%a1rdenas_RCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carmona-Lavado, A., Leal-Millán, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/78838/la\\_teor%C3%ADa\\_de\\_los\\_dos\\_factores\\_en\\_la%20satisfacci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/78838/la_teor%C3%ADa_de_los_dos_factores_en_la%20satisfacci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cepal (1998). *la gestión de Programas Sociales en América latina*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6255/1/S9800061\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6255/1/S9800061_es.pdf)
- Chen, Zh. (2020). Cooperative Governance of Complex Public-Private Partnership Program: Case Study of Characteristic Town Program. *Advances in Civil Engineering*. <https://doi.org/10.1155/2020/8873402>

- Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., Gallardo-Tello, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. (artículo científico). *Cartas al director*. <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n5/2014-9832-fem-24-5-277.pdf>
- Cuba-Carbajal, N., Mohamed-Mehdi, H., Pacheco-Pumaleque, A. (2020). Responsabilidad social y rendimiento laboral en los colaboradores de los Programas Sociales de Lima, Perú. *Conrado*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100278](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100278)
- Daher, M., Jaramillo, A., Rosati, A. (2020). Avances en la evaluación integral: aportes para Programas Sociales de intervención en pobreza en organizaciones no gubernamentales. *Revista de Estudios Sociales*. <https://doi.org/10.7440/res74.2020.07>
- Dong, Zh. (2021). Construction of Mobile E-Commerce Platform and Analysis of Its Impact on E-Commerce Logistics Customer Satisfaction. *Special Issue. Complexity Problems Handled by Advanced Computer Simulation Technology in Smart Cities 2021*. <https://doi.org/10.1155/2021/6636415>
- Espinoza, G. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción en clientes del área comercial del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Perú]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66625/Espinoza\\_RGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66625/Espinoza_RGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza-Beraún, L., Espinoza-Beraún, J. (2020). El seguimiento en la gestión de los programas sociales. *Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima*. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.783>
- Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., Valle-Flores, J., Ocaña-Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud (artículo científico). *Espacios*. Ecuador. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

- Febres-Ramos, R., Mercado-Rey, M. (2020) Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. (artículo científico). *Faculty of Human Medicine URP*. [http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en\\_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf)
- Gallardo, E. (2017) *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental. Perú. <https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream>
- Gonzales-Martinez, R. (2019). Which social program supports sustainable grass-rootfinance?Machine-learning evidence. *International journal of sustainable development & world ecology*. <https://doi.org/10.1080/13504509.2019.1706059>
- Guillen, O. y Valderrama, S. (2013). *Guía Para Elaborar La Tesis Universitaria Escuela De Posgrado*. Ando Educando, 150. [https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA\\_PARA\\_ELABORAR\\_LA\\_TESIS\\_UNIVERSITARIA\\_ESCUELA\\_DE\\_POSGRADO](https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO)
- Hernández R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Universidad de Celaya. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Pearson. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- La Pizarra (2019) EL PROBLEMA DE LA VIVIENDA EN AMÉRICA LATINA. <https://radiolapizarra.com/el-problema-de-la-vivienda-en-america-latina/>
- Lai-Wang, W., Lai-Wang, H., Ching-Tang, H. (2022). Enterprise Precision Marketing Strategy and Quality Management Mobile Information System Based on Customer Satisfaction. *Intelligent Sensing and Communication for Mobile Grid Information Systems*. <https://doi.org/10.1155/2022/2105383>
- Lobato, O., Rivera, H., Serrato, H., Gómez, M., Brun, D. (2016). *El desarrollo de una metodología para evaluar la satisfacción de los usuarios de Programas*

- Sociales en México*. Universidad Iberoamericana. México.  
<https://ibero.mx/web/filesd/publicaciones/El-desarrollo-de-una-metodologia-para-evaluar.pdf>
- MiVivienda (2022) Construye para crecer. Perú.  
<https://www.mivivienda.com.pe/PortalCMS/archivos/documentos/REVISATA%201-4791.PDF>
- Montalvo, S., Estrada, E., Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. (artículo científico). *Universidad Alas Peruanas*.  
<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
- Rodríguez-Palleres, X., Baltierra-Reyes, F., González-Muñoz, F. (2021) Estudio transversal: Satisfacción de usuarios del programa Cajas de alimentos del Gobierno de Chile por Covid-19. (artículo científico). *Repejs*.  
<https://doi.org/10.35839/repis.5.3.919>
- Rosas-Arellano, J., Sanchez-Bernal, A. (2019). El alcance de los enfoques de vulnerabilidad y pobreza para la definición de la población objetivo en programas sociales. *Gestión y política pública*.  
<https://doi.org/10.29265/gypp.v28i2.623>
- Sánchez, H.; Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma Departamento de Investigación.
- Serhan, M., Serhan, C. (2019). The Impact of Food Service Attributes on Customer Satisfaction in a Rural University Campus Environment. *International Journal of Food Science*. <https://doi.org/10.1155/2019/2154548>
- Torres-Pérez, M. (2021). Habitabilidad de la vivienda mínima y las ciudades en pandemia mundial: COVID-19 en Mérida, México. *Universidad Autónoma de Yucatán en México*. <https://doi.org/10.4067/S0718-83582021000200352>
- Tuesta, X. (2020) *Programa Programa social y satisfacción de los beneficiarios de la urbanización El Manantial, Rioja, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Perú].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48760/Tuesta\\_AXA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48760/Tuesta_AXA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Vega-Morales, P. (1998). Teoría de sistemas y evaluación de programas sociales. *Última Década*. <https://www.redalyc.org/pdf/195/19500908.pdf>
- Villa-Benítez, C., Camacho-Castro, C., Bernal-Domínguez, D. (2019). Análisis de datos como alternativa para la evaluación de impacto de los programas sociales. *Universidad Autónoma de Sinaloa, México*. <https://www.redalyc.org/journal/4217/421764467002/html/>
- Wang, D., Yang, Y., Wang, Y. (2021). Optimization of Distribution Path considering Cost and Customer Satisfaction under New Retail Modes. *Machine Learning, Deep Learning, and Optimization Techniques for Transportation 2021*. <https://doi.org/10.1155/2021/9426659>
- Wang, H., He, Y., Li, Y. (2020). Study on the Home Health Caregiver Scheduling Problem under a Resource Sharing Mode considering Differences in Working Time and Customer Satisfaction. *Analysis, Control and Applications of Passivity in Complex Networks*. <https://doi.org/10.1155/2020/7360765>
- Wang, W. Jiang, L. (2022). Two-Stage Solution for Meal Delivery Routing Optimization on Time-Sensitive Customer Satisfaction. *Journal of Advanced Transportation*. <https://doi.org/10.1155/2022/9711074>
- Wang, Y. (2022). Research on the Influence of Service Quality of Hotel Intelligent System on Customer Satisfaction Based on Artificial Intelligence Evaluation. *Recent Advances in Industrial Mathematics and Applications 2021*. <https://doi.org/10.1155/2022/3832935>
- Wang, Y., Zhang, Zh., Sun, H. (2018). Assessing Customer Satisfaction of Urban Rail Transit Network in Tianjin Based on Intuitionistic Fuzzy Group Decision Model. *Discrete Dynamics in Nature and Society*. <https://doi.org/10.1155/2018/4205136>
- Wu, B., Hui-Jun, J., Wang, Ch., Dong, M. (2021). Knowledge and Behavior-Driven Fruit Fly Optimization Algorithm for Field Service Scheduling Problem with Customer Satisfaction. *Solving Engineering and Science Problems Using*



*Complex Bio-inspired Computation Approaches.*  
<https://doi.org/10.1155/2021/8571524>

Xi, W. (2022). Analyzing the Relationship between Hotel Brand Image, Service Quality, Experience Marketing, and Customer Satisfaction under the Environment of Social Network. *Advanced Big Data Analysis Technologies for Environmental Monitoring Data.* <https://doi.org/10.1155/2022/1064712>

Xu, W., Yu, Y., Zhang, Q. (2018). An Evaluation Method of Comprehensive Product Quality for Customer Satisfaction Based on Intuitionistic Fuzzy Number. *Discrete Dynamics in Nature and Society.* <https://doi.org/10.1155/2018/5385627>

Yuan, Y., Jun-Ho, H. (2018). A Case Study Analysis of Clothing Shopping Mall for Customer Design Participation Service and Development of Customer Editing User Interface. *Location-Based Mobile Marketing Innovations 2018.* <https://doi.org/10.1155/2018/7698648>

Zhang, X., Liu, D., Wang, Y., Du, H. (2021). Behavioral Intentions of Urban Rail Transit Passengers during the COVID-19 Pandemic in Tianjin, China: A Model Integrating the Theory of Planned Behavior and Customer Satisfaction Theory. *Journal of Advanced Transportation.* <https://doi.org/10.1155/2021/8793101>

Zhao, M., Zeng, Q., Chang, M., Tong, Q., Su, J. (2021). A Prediction Model of Customer Churn considering Customer Value: An Empirical Research of Telecom Industry in China. *Computation and Modelling of Economic and Financial Complex Systems.* <https://doi.org/10.1155/2021/7160527>

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

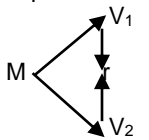
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Proceso de elegibilidad de un programa social	Es aquel que va permitir el acceso a una Vivienda de Interés Social (VIS) que cuente con servicios de electricidad, agua potable y desagüe, así como con las condiciones adecuadas de habitabilidad (Fondo mi vivienda, 2022).	Se medirá a través de sus dimensiones e indicadores	Compra de vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de requisitos.</li> <li>- Convocatorias</li> <li>- Modalidades</li> </ul>	Ordinal
			Construcción de vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de vivienda</li> <li>- Construcción de vivienda</li> <li>- Compra de vivienda</li> </ul>	
			Mejoramiento de vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos del beneficiario</li> <li>- Datos del predio</li> <li>- Documentación en regla</li> </ul>	
Satisfacción en clientes	Cortez y Rumiche (2018), señalan que la satisfacción del usuario tiene origen en las expectativas con estrecha relación con la calidad de los servicios, por lo tanto, el usuario se siente satisfecho cuando un servicio cubre sus expectativas e incluso las excede, en otro contexto si las expectativas del usuario son bajas y el usuario tiene acceso limitado a un tipo de servicio, puede ser que se sienta satisfecho al recibir servicios deficientes.	Se medirá a través de sus dimensiones e indicadores	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcances del servicio</li> <li>- Recomendaciones</li> <li>- Idoneidad del servicio</li> </ul>	Ordinal
			Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veracidad de la información</li> <li>- Clima de confianza</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> </ul>	
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencias de las atenciones anteriores</li> <li>- Opiniones de terceros</li> <li>- Imagen de la empresa</li> </ul>	
			Confianza en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración del servicio</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Cumplimiento</li> <li>- Rapidez</li> </ul>	
			Trato recibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buen servicio</li> <li>- Percepción</li> <li>- Amabilidad</li> </ul>	

## Matriz de consistencia

Tema: Proceso de elegibilidad de un programa social y satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023

## Matriz de consistencia

Tema: Proceso de elegibilidad de un programa social y satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p><b>Problema general.</b> ¿Cuál es la relación entre el proceso de proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel del proceso de elegibilidad de un programa social en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023?  ¿Cuál es el nivel de satisfacción en clientes de corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023?  ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del proceso elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b>  Medir el nivel del proceso de elegibilidad de un programa social en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.  Estimar el nivel de satisfacción en clientes de corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.  Identificar la relación entre las dimensiones del proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Hi: Existe relación significativa entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b>  H1: El nivel del proceso de elegibilidad de un programa social en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023, es alto.  H2: El nivel de satisfacción en clientes de corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023, es alto.  H3: Existe relación significativa entre las dimensiones del proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023.</p>	<p><b>Técnica</b>  Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b>  Cuestionario</p>													
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>														
<p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo no experimental de corte transversal</p>  <p>Donde: M = Muestra V1= proceso de elegibilidad del programa Programa social V2= Satisfacción de los clientes r = Relación entre variables</p>	<p><b>Población</b> La población estuvo conformada por 56 clientes, datos obtenidos del año 2022.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra fue igual que la población. Es decir, por 56 clientes, datos obtenidos del año 2022.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Proceso de elegibilidad del programa Programa social</td> <td>Compra de vivienda</td> </tr> <tr> <td>Construcción de vivienda</td> </tr> <tr> <td>Mejoramiento de vivienda</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Satisfacción de los clientes</td> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Transparencia</td> </tr> <tr> <td>Expectativas</td> </tr> <tr> <td>Confianza en el servicio</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Trato recibido</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Proceso de elegibilidad del programa Programa social	Compra de vivienda	Construcción de vivienda	Mejoramiento de vivienda	Satisfacción de los clientes	Comunicación	Transparencia	Expectativas	Confianza en el servicio		Trato recibido
Variables	Dimensiones															
Proceso de elegibilidad del programa Programa social	Compra de vivienda															
	Construcción de vivienda															
	Mejoramiento de vivienda															
Satisfacción de los clientes	Comunicación															
	Transparencia															
	Expectativas															
	Confianza en el servicio															
	Trato recibido															

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Elegibilidad de un programa social

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad recoger información acerca del programa social

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS DEL PROGRAMA SOCIAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Compra de vivienda</b>						
01	¿Considera que los requisitos exigidos para su postulación son los necesarios?					

02	¿Los requisitos solicitados son accesibles para la obtención de la Vivienda de Interés Social (VIS)?					
03	¿Está pendiente de las convocatorias del programa social?					
04	¿La empresa le explica el proceso de postulación en todas las convocatorias?					
05	¿La empresa le explica las modalidades para ser beneficiario del programa?					
<b>Construcción de vivienda</b>						
06	¿Sabe usted que el tipo de vivienda al que postula depende de su proceso de elegibilidad?					
07	¿La empresa aplica buenos criterios de evaluación al grupo familiar para poder ser beneficiario del programa social?					
08	¿La empresa le explica a detalle los requisitos exigidos para la modalidad de construcción de vivienda?					
09	¿La empresa le explica los beneficios que le brinda el programa para la modalidad de construcción de vivienda?					
10	¿La empresa le explica los requisitos de documentos para acceder al programa social?					
<b>Mejoramiento de vivienda</b>						
11	¿La empresa registra sus datos y el de su familia de manera oportuna?					
12	¿La empresa solicita datos de toda su familia para poder llenar algunos requisitos?					
13	¿Cree usted que la información que brinda satisface la expectativa de la empresa?					
14	¿La empresa le exige que su predio se encuentre con la documentación requerida para el programa social?					

15	¿La empresa le comunica que documentación debe presentar para seguir los trámites ante el programa?					
----	---	--	--	--	--	--

Fuente: Propia

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Satisfacción en clientes

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad recoger información acerca de satisfacción en clientes.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS DE SATISFACCIÓN EN CLIENTES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Comunicación</b>						
01	¿La empresa le explicó los alcances del servicio que oferta?					



02	¿La empresa le informa de manera constante sobre el avance de sus trámites?					
03	¿Considera eficiente el servicio de comunicación que brinda la empresa?					
<b>Transparencia</b>						
04	¿Considera usted que la información que brinda a la empresa le ayuda en su proceso de postulación?					
05	¿Tienes confianza en los procesos de la empresa durante el proceso de postulación?					
06	¿Tiene buenas experiencias anteriores con el servicio que brinda la empresa?					
<b>Expectativas</b>						
07	¿Los trámites que realiza la empresa cumple tus expectativas?					
08	¿En función al tiempo los procesos que desarrolla la empresa cumple tus expectativas?					
09	¿La capacidad de respuesta de la empresa cubre sus expectativas?					
<b>Confianza en el servicio</b>						
10	¿Usted confía en el proceso de selección de clientes que realiza la empresa?					
11	¿Tiene confianza en los expedientes que elabora la empresa?					
12	¿Tiene confianza en el proceso de visita a campo que realiza el personal de la empresa?					
<b>Trato recibido</b>						
13	¿Considera que la empresa brinda un buen trato al cliente en todo el proceso?					
14	¿El personal de la empresa le trata con amabilidad?					

15	¿Cubre sus expectativas el trato recibido en la empresa?					
----	--	--	--	--	--	--

**Fuente:** Propia

## Consentimiento y/o asentimiento informado



### Consentimiento informado (\*)

Título de la investigación: Proceso de elegibilidad de un programa social y satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023

Investigador (a): Saavedra Apagüño, Kiara Xiarine

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Proceso de elegibilidad de un programa social y satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

A nivel local, en el distrito de Morales en la corporación PALFON E.I.R.L, muestra deficiencias en cuanto a problemas del proceso de elegibilidad, debido a que no brinda la información precisa a la población sobre los requisitos para ser considerado beneficiario del Programa Social.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Proceso de elegibilidad de un programa social y satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de cada vivienda. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (apellidos y nombres) Saavedra Apagüño Kiara Xiarine email: ksaavedraap@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor (apellidos y nombres) Encomenderos Bancallán Ivo Martín, email: iencomenderos@ucvvirtual.edu.pe.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Firma:

Nombre y apellidos: Arthésy Dorita Lozano Herrera

Fecha y hora: 07-06-2023 - 10:23 am

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

## **Consentimiento informado (\*)**

Título de la investigación: Proceso de elegibilidad de un programa social y satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023

Investigador (a): Saavedra Apagüño, Kiara Xiarine

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Proceso de elegibilidad de un programa social y satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre el proceso de elegibilidad de un programa social y la satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

A nivel local, en el distrito de Morales en la corporación PALFON E.I.R.L, muestra deficiencias en cuanto a problemas del proceso de elegibilidad, debido a que no brinda la información precisa a la población sobre los requisitos para ser considerado beneficiario del Programa Social.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Proceso de elegibilidad de un programa social y satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de cada vivienda. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

*\*Obligatorio a partir de 18 años*



**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (apellidos y nombres) Saavedra Apagüño Kiara Xiarine email: ksaavedraap@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor (apellidos y nombres) Encomenderos Bancallán Ivo Martín, email: iencomenderos@ucvvirtual.edu.pe.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Firma:

Nombre y apellidos: ... *Marilandia Lozano Ramirez* .....

Fecha y hora: ..... *07-06-2023 - 09:17 am* .....

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

## Validación de los instrumentos de investigación



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

N°	DIMENSIONES / ítems: Compra de vivienda	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera que los requisitos exigidos para su postulación son los necesarios?				X				X				X	
02	¿Los requisitos solicitados son accesibles para la obtención de la Vivienda de Interés Social (VIS)?				X				X				X	
03	¿Está pendiente de las convocatorias del programa social?				X				X				X	
04	¿La empresa le explica el proceso de postulación en todas las convocatorias?				X				X				X	
05	¿La empresa le explica las modalidades para ser beneficiario del programa?				X				X				X	
N°	<b>DIMENSIONES / ítems: Construcción de vivienda</b>													
06	¿Sabe usted que el tipo de vivienda al que postula depende de su proceso de elegibilidad?			X					X				X	
07	¿La empresa aplica buenos criterios de evaluación al grupo familiar para poder ser beneficiario del programa social?				X				X				X	
08	¿La empresa le explica a detalle los requisitos exigidos para la modalidad de construcción de vivienda?				X				X				X	
09	¿La empresa le explica los beneficios que le brinda el programa para la modalidad de construcción de vivienda?				X				X				X	
10	¿La empresa le explica los requisitos de documentos para acceder al programa social?			X					X				X	
N°	<b>DIMENSIONES / ítems: Mejoramiento de vivienda</b>													
11	¿La empresa registra sus datos y el de su familia de manera oportuna?				X				X				X	
12	¿La empresa solicita datos de toda su familia para poder llenar algunos requisitos?				X				X				X	
13	¿Cree usted que la información que brinda satisface la expectativa de la empresa?				X				X				X	
14	¿La empresa le exige que su predio se encuentre con la documentación requerida para el programa social?				X				X				X	
15	¿La empresa le comunica que documentación debe presentar para seguir los trámites ante el programa?				X				X				X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si cumple los requisitos exigidos.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** MSc. Segundo Saul Rodriguez Mendoza.

DNI: 01148240

**Especialidad del validador (a):** Maestría en Administración de Negocios

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

Tarapoto, 19 de mayo de 2023.

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Nº	DIMENSIONES / ítems: Comunicación	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La empresa le explicó los alcances del servicio que oferta?				X				X				X	
02	¿La empresa le informa de manera constante sobre el avance de sus trámites?			X				X					X	
03	¿Considera eficiente el servicio de comunicación que brinda la empresa?				X			X					X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Transparencia</b>													
04	¿Considera usted que la información que brinda a la empresa le ayuda en su proceso de postulación?				X			X					X	
05	¿Tienes confianza en los procesos de la empresa durante el proceso de postulación?				X			X					X	
06	¿Tiene buenas experiencias anteriores con el servicio que brinda la empresa?			X				X					X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Expectativas</b>													
07	¿Los trámites que realiza la empresa cumple tus expectativas?				X			X					X	
08	¿En función al tiempo los procesos que desarrolla la empresa cumple tus expectativas?				X			X			X			
09	¿La capacidad de respuesta de la empresa cubre sus expectativas?													
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Confianza en el servicio</b>													
10	¿Usted confía en el proceso de selección de clientes que realiza la empresa?				X			X					X	
11	¿Tiene confianza en los expedientes que elabora la empresa?				X			X					X	
12	¿Tiene confianza en el proceso de visita a campo que realiza el personal de la empresa?				X			X					X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Trato recibido</b>													
13	¿Considera que la empresa brinda un buen trato al cliente en todo el proceso?				X			X					X	
14	¿El personal de la empresa le trata con amabilidad?				X			X					X	
15	¿Cubre sus expectativas el trato recibido en la empresa?				X			X					X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si cumple los requisitos exigidos.**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **MSc. Segundo Saul Rodriguez Mendoza..**

**DNI: 01148240**

Especialidad del validador (a): **Maestría en Administración de Negocios.**



**Tarapoto, 19 de mayo de 2023.**

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Nº	DIMENSIONES / ítems: Compra de vivienda	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera que los requisitos exigidos para su postulación son los necesarios?				X			X					X	
02	¿Los requisitos solicitados son accesibles para la obtención de la Vivienda de Interés Social (VIS)?				X			X					X	
03	¿Está pendiente de las convocatorias del programa social?			X				X				X		
04	¿La empresa le explica el proceso de postulación en todas las convocatorias?			X				X				X		
05	¿La empresa le explica las modalidades para ser beneficiario del programa?				X			X					X	
<b>Nº DIMENSIONES / ítems: Construcción de vivienda</b>														
06	¿Sabe usted que el tipo de vivienda al que postula depende de su proceso de elegibilidad?				X			X				X		
07	¿La empresa aplica buenos criterios de evaluación al grupo familiar para poder ser beneficiario del programa social?				X			X					X	
08	¿La empresa le explica a detalle los requisitos exigidos para la modalidad de construcción de vivienda?				X			X					X	
09	¿La empresa le explica los beneficios que le brinda el programa para la modalidad de construcción de vivienda?			X				X					X	
10	¿La empresa le explica los requisitos de documentos para acceder al programa social?				X			X					X	
<b>Nº DIMENSIONES / ítems: Mejoramiento de vivienda</b>														
11	¿La empresa registra sus datos y el de su familia de manera oportuna?				X			X					X	
12	¿La empresa solicita datos de toda su familia para poder llenar algunos requisitos?			X				X					X	
13	¿Cree usted que la información que brinda satisface la expectativa de la empresa?				X			X					X	
14	¿La empresa le exige que su predio se encuentre con la documentación requerida para el programa social?			X				X					X	
15	¿La empresa le comunica que documentación debe presentar para seguir los trámites ante el programa?				X			X					X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si cumple los requisitos exigidos.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Sánchez Dávila Keller**

**DNI: 41997504**

**Especialidad del validador (a): Metodólogo**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

**Tarapoto, 24 de mayo de 2023.**



Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Nº	DIMENSIONES / ítems: Comunicación	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La empresa le explicó los alcances del servicio que oferta?			X			X				X			
02	¿La empresa le informa de manera constante sobre el avance de sus trámites?			X			X						X	
03	¿Considera eficiente el servicio de comunicación que brinda la empresa?		X				X						X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Transparencia</b>													
04	¿Considera usted que la información que brinda a la empresa le ayuda en su proceso de postulación?		X				X						X	
05	¿Tienes confianza en los procesos de la empresa durante el proceso de postulación?		X				X						X	
06	¿Tiene buenas experiencias anteriores con el servicio que brinda la empresa?			X			X				X			
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Expectativas</b>													
07	¿Los trámites que realiza la empresa cumple tus expectativas?			X			X				X			
08	¿En función al tiempo los procesos que desarrolla la empresa cumple tus expectativas?			X			X						X	
09	¿La capacidad de respuesta de la empresa cubre sus expectativas?			X			X						X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Confianza en el servicio</b>													
10	¿Usted confía en el proceso de selección de clientes que realiza la empresa?			X			X						X	
11	¿Tiene confianza en los expedientes que elabora la empresa?		X				X				X			
12	¿Tiene confianza en el proceso de visita a campo que realiza el personal de la empresa?		X				X				X			
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Trato recibido</b>													
13	¿Considera que la empresa brinda un buen trato al cliente en todo el proceso?		X				X				X			
14	¿El personal de la empresa le trata con amabilidad?		X				X						X	
15	¿Cubre sus expectativas el trato recibido en la empresa?		X				X						X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si cumple los requisitos exigidos.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Sánchez Dávila Keller

**DNI:** 41997504

**Especialidad del validador (a):** Metodólogo

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

**Tarapoto, 24 de mayo de 2023.**



Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Nº	DIMENSIONES / ítems: Compra de vivienda	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera que los requisitos exigidos para su postulación son los necesarios?				X				X				X	
02	¿Los requisitos solicitados son accesibles para la obtención de la Vivienda de Interés Social (VIS)?				X				X				X	
03	¿Está pendiente de las convocatorias del programa social?				X				X				X	
04	¿La empresa le explica el proceso de postulación en todas las convocatorias?				X		X						X	
05	¿La empresa le explica las modalidades para ser beneficiario del programa?				X			X					X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Construcción de vivienda</b>													
01	¿Sabe usted que el tipo de vivienda al que postula depende de su proceso de elegibilidad?				X				X				X	
02	¿La empresa aplica buenos criterios de evaluación al grupo familiar para poder ser beneficiario del programa social?				X				X				X	
03	¿La empresa le explica a detalle los requisitos exigidos para la modalidad de construcción de vivienda?				X				X				X	
04	¿La empresa le explica los beneficios que le brinda el programa para la modalidad de construcción de vivienda?				X				X				X	
05	¿La empresa le explica los requisitos de documentos para acceder al programa social?				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Mejoramiento de vivienda</b>													
01	¿La empresa registra sus datos y el de su familia de manera oportuna?				X				X				X	
02	¿La empresa solicita datos de toda su familia para poder llenar algunos requisitos?				X				X				X	
03	¿Cree usted que la información que brinda satisface la expectativa de la empresa?				X				X				X	
04	¿La empresa le exige que su predio se encuentre con la documentación requerida para el programa social?				X				X				X	
05	¿La empresa le comunica que documentación debe presentar para seguir los trámites ante el programa?				X				X				X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si cumple los requisitos exigidos.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Juan Carlos García Silva

DNI: 46091560

**Especialidad del validador (a):** Maestro en Administración de Negocios- MBA


<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

Tarapoto, 24 de mayo de 2023.



Firma del experto informante



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

N°	DIMENSIONES / ítems: Comunicación	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La empresa le explicó los alcances del servicio que oferta?				X				X					
02	¿La empresa le informa de manera constante sobre el avance de sus trámites?				X				X					X
03	¿Considera eficiente el servicio de comunicación que brinda la empresa?				X				X					X
N°	<b>DIMENSIONES / ítems: Transparencia</b>													
04	¿Considera usted que la información que brinda a la empresa le ayuda en su proceso de postulación?				X				X					X
05	¿Tiene confianza en los procesos de la empresa durante el proceso de postulación?				X				X					X
06	¿Tiene buenas experiencias anteriores con el servicio que brinda la empresa?				X				X					X
N°	<b>DIMENSIONES / ítems: Expectativas</b>													
07	¿Los trámites que realiza la empresa cumple tus expectativas?				X				X					X
08	¿En función al tiempo los procesos que desarrolla la empresa cumple tus expectativas?			X					X					X
09	¿La capacidad de respuesta de la empresa cubre sus expectativas?				X				X					X
N°	<b>DIMENSIONES / ítems: Confianza en el servicio</b>													
10	¿Usted confía en el proceso de selección de clientes que realiza la empresa?				X				X					X
11	¿Tiene confianza en los expedientes que elabora la empresa?				X				X					X
12	¿Tiene confianza en el proceso de visita a campo que realiza el personal de la empresa?				X				X					X
N°	<b>DIMENSIONES / ítems: Trato recibido</b>													
13	¿Considera que la empresa brinda un buen trato al cliente en todo el proceso?				X				X					X
14	¿El personal de la empresa le trata con amabilidad?				X				X					X
15	¿Cubre sus expectativas el trato recibido en la empresa?				X				X					X

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si cumple los requisitos exigidos.**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Juan Carlos García Silva

DNI:46091560

**Especialidad del validador (a):** Maestro en Administración de Negocios- MBA

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

Tarapoto, 24 de mayo de 2023.



Firma del experto informante

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Nº	DIMENSIONES / ítems: Compra de vivienda	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera que los requisitos exigidos para su postulación son los necesarios?				X				X				X	
02	¿Los requisitos solicitados son accesibles para la obtención de la Vivienda de Interés Social (VIS)?				X				X				X	
03	¿Está pendiente de las convocatorias del programa social?				X				X				X	
04	¿La empresa le explica el proceso de postulación en todas las convocatorias?				X				X				X	
05	¿La empresa le explica las modalidades para ser beneficiario del programa?				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Construcción de vivienda</b>													
06	¿Sabe usted que el tipo de vivienda al que postula depende de su proceso de elegibilidad?				X				X				X	
07	¿La empresa aplica buenos criterios de evaluación al grupo familiar para poder ser beneficiario del programa social?				X				X				X	
08	¿La empresa le explica a detalle los requisitos exigidos para la modalidad de construcción de vivienda?				X				X				X	
09	¿La empresa le explica los beneficios que le brinda el programa para la modalidad de construcción de vivienda?				X				X				X	
10	¿La empresa le explica los requisitos de documentos para acceder al programa social?				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Mejoramiento de vivienda</b>													
11	¿La empresa registra sus datos y el de su familia de manera oportuna?				X				X				X	
12	¿La empresa solicita datos de toda su familia para poder llenar algunos requisitos?				X				X				X	
13	¿Cree usted que la información que brinda satisface la expectativa de la empresa?				X				X				X	
14	¿La empresa le exige que su predio se encuentre con la documentación requerida para el programa social?				X				X				X	
15	¿La empresa le comunica que documentación debe presentar para seguir los trámites ante el programa?				X				X				X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si cumple los requisitos exigidos.**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Coral Flores Angeley**

Especialidad del validador (a): **Maestría en Administración de Negocios**

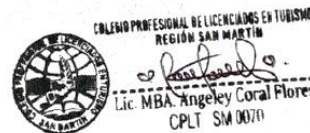
<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

DNI: 44627436



Tarapoto, 19 de mayo de 2023.

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Nº	DIMENSIONES / ítems: Comunicación	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La empresa le explicó los alcances del servicio que oferta?				X				X				X	
02	¿La empresa le informa de manera constante sobre el avance de sus trámites?				X				X				X	
03	¿Considera eficiente el servicio de comunicación que brinda la empresa?				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Transparencia</b>													
04	¿Considera usted que la información que brinda a la empresa le ayuda en su proceso de postulación?				X				X				X	
05	¿Tienes confianza en los procesos de la empresa durante el proceso de postulación?				X				X				X	
06	¿Tiene buenas experiencias anteriores con el servicio que brinda la empresa?				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Expectativas</b>													
07	¿Los trámites que realiza la empresa cumple tus expectativas?				X				X				X	
08	¿En función al tiempo los procesos que desarrolla la empresa cumple tus expectativas?				X				X			X		
09	¿La capacidad de respuesta de la empresa cubre sus expectativas?													
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Confianza en el servicio</b>													
10	¿Usted confía en el proceso de selección de clientes que realiza la empresa?				X				X				X	
11	¿Tiene confianza en los expedientes que elabora la empresa?				X				X				X	
12	¿Tiene confianza en el proceso de visita a campo que realiza el personal de la empresa?				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems: Trato recibido</b>													
13	¿Considera que la empresa brinda un buen trato al cliente en todo el proceso?				X				X				X	
14	¿El personal de la empresa le trata con amabilidad?				X				X				X	
15	¿Cubre sus expectativas el trato recibido en la empresa?				X				X				X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si cumple los requisitos exigidos.**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Coral Flores Angeley.**

Especialidad del validador (a): **Maestría en Administración de Negocios.**

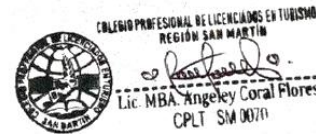
DNI: 44627436

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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



Tarapoto, 19 de mayo de 2023.



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

N°	DIMENSIONES / ítems: Compra de vivienda	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera que los requisitos exigidos para su postulación son los necesarios?				X				X				X	
02	¿Los requisitos solicitados son accesibles para la obtención de la Vivienda de Interés Social (VIS)?				X				X				X	
03	¿Está pendiente de las convocatorias del programa social?				X				X				X	
04	¿La empresa le explica el proceso de postulación en todas las convocatorias?				X				X				X	
05	¿La empresa le explica las modalidades para ser beneficiario del programa?				X				X				X	
<b>N° DIMENSIONES / ítems: Construcción de vivienda</b>														
06	¿Sabe usted que el tipo de vivienda al que postula depende de su proceso de elegibilidad?				X				X				X	
07	¿La empresa aplica buenos criterios de evaluación al grupo familiar para poder ser beneficiario del programa social?				X				X				X	
08	¿La empresa le explica a detalle los requisitos exigidos para la modalidad de construcción de vivienda?				X				X				X	
09	¿La empresa le explica los beneficios que le brinda el programa para la modalidad de construcción de vivienda?			X					X				X	
10	¿La empresa le explica los requisitos de documentos para acceder al programa social?				X				X				X	
<b>N° DIMENSIONES / ítems: Mejoramiento de vivienda</b>														
11	¿La empresa registra sus datos y el de su familia de manera oportuna?				X				X				X	
12	¿La empresa solicita datos de toda su familia para poder llenar algunos requisitos?				X				X				X	
13	¿Cree usted que la información que brinda satisface la expectativa de la empresa?				X				X				X	
14	¿La empresa le exige que su predio se encuentre con la documentación requerida para el programa social?				X				X				X	
15	¿La empresa le comunica que documentación debe presentar para seguir los trámites ante el programa?				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si cumple los requisitos exigidos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Julio Gabriel Floridas Panduro**  
Especialidad del validador (a): **Maestría en Administración de Negocios**

DNI: 45705903

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

Tarapoto, 25 de mayo de 2023.

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

N°	DIMENSIONES / ítems: Comunicación	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La empresa le explicó los alcances del servicio que oferta?				X				X				X	
02	¿La empresa le informa de manera constante sobre el avance de sus trámites?				X				X				X	
03	¿Considera eficiente el servicio de comunicación que brinda la empresa?				X				X				X	
N°	<b>DIMENSIONES / ítems: Transparencia</b>													
04	¿Considera usted que la información que brinda a la empresa le ayuda en su proceso de postulación?				X			X						X
05	¿Tienes confianza en los procesos de la empresa durante el proceso de postulación?				X				X					X
06	¿Tiene buenas experiencias anteriores con el servicio que brinda la empresa?				X				X					X
N°	<b>DIMENSIONES / ítems: Expectativas</b>													
07	¿Los trámites que realiza la empresa cumple tus expectativas?				X				X					X
08	¿En función al tiempo los procesos que desarrolla la empresa cumple tus expectativas?				X				X					X
09	¿La capacidad de respuesta de la empresa cubre sus expectativas?				X				X					X
N°	<b>DIMENSIONES / ítems: Confianza en el servicio</b>													
10	¿Usted confía en el proceso de selección de clientes que realiza la empresa?				X				X					X
11	¿Tiene confianza en los expedientes que elabora la empresa?			X	X				X					X
12	¿Tiene confianza en el proceso de visita a campo que realiza el personal de la empresa?								X					X
N°	<b>DIMENSIONES / ítems: Trato recibido</b>													
13	¿Considera que la empresa brinda un buen trato al cliente en todo el proceso?				X				X					X
14	¿El personal de la empresa le trata con amabilidad?				X				X					X
15	¿Cubre sus expectativas el trato recibido en la empresa?				X				X					X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si cumple los requisitos exigidos.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Julio Gabriel Floridas Panduro  
Especialidad del validador (a): Maestría en Administración de Negocios.

DNI: 45705903

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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



Tarapoto, 25 de mayo de 2023.



## Índice de la V de Ayken

**Variable 1: Proceso de elegibilidad de un programa social**

		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
<b>D1</b>	<b>P1</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	<b>P2</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P3</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	<b>P4</b>	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
	<b>P5</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>D2</b>	<b>P6</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	<b>P7</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P8</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	<b>P9</b>	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	<b>P10</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>D3</b>	<b>P11</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P12</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P13</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	<b>P14</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	<b>P15</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

**V de Ayken**

**0.97**

## Variable 2: Satisfacción en clientes

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
D2	P4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
D3	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	P12	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
D4	P13	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0.96

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de confiabilidad de Proceso de elegibilidad de un programa social

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	15

### Análisis de confiabilidad de Satisfacción en clientes

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	15

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Servicio De Consultoría,  
Supervisión Y Ejecución De Obra,  
Servicio De Auditoría Y Alquiler De Equipos Para La Construcción

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DONDE SE EJECUTÓ LA INVESTIGACIÓN



Corporación PALFON E.I.R.L

Morales, 19 de Mayo de 2023

OFICIO N° 025 – 2023

Señorita:

KIARA XIARINE SAAVEDRA APAGÜEÑO

Presente. -

En representación de la empresa Corporación PALFON E.I.R.L, autorizamos que su investigación se realice en nuestra organización y le brindaremos todas las facilidades

Atentamente,

CORPORACION PALFON E.I.R.L.

  
FONSECA VELA BESSY M.  
GERENTE GENERAL

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA

BESSY MARITZA FONSECA VELA

---

RUC. 20603688580 CORPORACIÓN PALFON E.I.R.L

## Base de datos estadísticos

### V1: Proceso de elegibilidad de un programa social

	Compra de vivienda						Construcción de vivienda						Mejoramiento de vivienda						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	SUBTOTAL	P6	P7	P8	P9	P10	SUBTOTAL	P11	P12	P13	P14	P15	SUBTOTAL	
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24

20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
21	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
23	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
24	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
25	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
26	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
28	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
29	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
30	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
32	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
33	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
34	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
35	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
36	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
37	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
38	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
39	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
40	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
41	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
42	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
43	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
44	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
45	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51

46	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
47	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
48	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
49	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
50	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
51	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
52	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
53	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
54	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
55	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
56	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51

## V2: Satisfacción en clientes

	Comunicación				Transparencia				Expectativas				Confianza en el servicio				Trato recibido				TOTAL
	P1	P2	P3	SUBTOTAL	P4	P5	P6	SUBTOTAL	P7	P8	P9	SUBTOTAL	P10	P11	P12	SUBTOTAL	P13	P14	P15	SUBTOTAL	
1	2	3	3	8	3	2	3	8	3	5	3	11	2	3	3	8	2	2	2	6	41
2	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	3	11	49
3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	5	17
4	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	1	2	2	5	2	1	1	4	23
5	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	3	10	4	3	3	10	51
6	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	1	2	2	5	2	2	1	5	24
7	4	4	4	12	4	1	4	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	56
8	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	7	3	2	3	8	2	3	3	8	39
9	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	3	3	4	10	60
10	5	4	4	13	5	5	5	15	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	5	14	69
11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	14	62
12	3	2	2	7	4	3	3	10	2	3	2	7	3	2	4	9	3	2	3	8	41
13	2	3	3	8	2	2	2	6	3	2	3	8	2	3	2	7	2	2	2	6	35
14	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	4	3	4	11	2	3	4	9	52
15	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	1	5	1	2	2	5	27
16	2	3	3	8	3	2	1	6	2	2	2	6	2	3	3	8	2	2	2	6	34
17	3	3	3	9	4	3	1	8	3	2	2	7	3	3	4	10	4	4	3	11	45
18	1	1	1	3	1	1	3	5	2	4	4	10	1	1	1	3	2	2	1	5	26
19	1	2	2	5	2	1	4	7	3	1	3	7	1	2	2	5	2	1	1	4	28
20	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	3	10	4	3	3	10	51
21	2	3	3	8	3	2	3	8	3	5	3	11	2	3	3	8	2	2	2	6	41



22	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	3	11	49
23	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	5	17
24	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	1	2	2	5	2	1	1	4	23
25	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	3	10	4	3	3	10	51
26	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	1	2	2	5	2	2	1	5	24
27	4	4	4	12	4	1	4	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	56
28	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	7	3	2	3	8	2	3	3	8	39
29	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	3	3	4	10	60
30	5	4	4	13	5	5	5	15	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	5	14	69
31	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	14	62
32	3	2	2	7	4	3	3	10	2	3	2	7	3	2	4	9	3	2	3	8	41
33	2	3	3	8	2	2	2	6	3	2	3	8	2	3	2	7	2	2	2	6	35
34	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	4	3	4	11	2	3	4	9	52
35	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	1	5	1	2	2	5	27
36	2	3	3	8	3	2	1	6	2	2	2	6	2	3	3	8	2	2	2	6	34
37	3	3	3	9	4	3	1	8	3	2	2	7	3	3	4	10	4	4	3	11	45
38	1	1	1	3	1	1	3	5	2	4	4	10	1	1	1	3	2	2	1	5	26
39	1	2	2	5	2	1	4	7	3	1	3	7	1	2	2	5	2	1	1	4	28
40	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	3	10	4	3	3	10	51
41	2	3	3	8	3	2	3	8	3	5	3	11	2	3	3	8	2	2	2	6	41
42	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	3	11	49
43	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	5	17
44	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	1	2	2	5	2	1	1	4	23
45	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	3	10	4	3	3	10	51
46	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	1	2	2	5	2	2	1	5	24
47	4	4	4	12	4	1	4	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	56

48	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	7	3	2	3	8	2	3	3	8	39
49	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	3	3	4	10	60
50	5	4	4	13	5	5	5	15	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	5	14	69
51	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	5	17
52	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	1	2	2	5	2	1	1	4	23
53	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	3	10	4	3	3	10	51
54	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	1	2	2	5	2	2	1	5	24
55	4	4	4	12	4	1	4	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	56
56	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	7	3	2	3	8	2	3	3	8	39

# Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20603688580
Corporación Palfon E.I.R.L.	
Nombre del Titular o Representante legal: Bessy Maritza Fonseca Vela	
Nombres y Apellidos: Bessy Maritza Fonseca Vela	DNI: 43284805

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo  , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Proceso de elegibilidad de un programa social y satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L., Morales-2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Administración de negocios - MBA	
Autor: Nombres y Apellidos: Kiara Xiarine Saavedra Apagüño	DNI: 70992621

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tarapoto, 19 de mayo de 2023

CORPORACIÓN PALFON E.I.R.L.

Firma:   
FONSECA VELA BESSY M.  
GERENTE GENERAL  
Bessy Maritza Fonseca Vela

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, ENCOMENDEROS BANCALLAN IVO MARTIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Proceso de elegibilidad de un programa social y satisfacción del cliente en la corporación PALFON E.I.R.L, Morales-2023", cuyo autor es SAAVEDRA APAGÜEÑO KIARA XIARINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 05 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ENCOMENDEROS BANCALLAN IVO MARTIN <b>DNI:</b> 17623582 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5490-0547	Firmado electrónicamente por: IENCOMENDEROS el 05-08-2023 11:47:21
ESCOBEDO BUSTAMANTE ABIGAIL ELIZABETH <b>DNI:</b> 44576499 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2904-8246	Firmado electrónicamente por: AEESCOBEDOE el 07-08-2023 10:35:40

Código documento Trilce: TRI - 0642355