



Satisfacción de los programas sociales en el distrito de  
Carabayllo 2017.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Eduardo Orlando Siuse Alva

**ASESORA:**

Mgr. Mercedes Nagamine Miyashiro

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración de Talento Humano

**LIMA - PERÚ**

**2017**

## **Página del jurado**

---

Dr. Joaquín Vertiz Osores

Presidente del jurado

---

Magtr. Cristian Medina Sotelo

Secretario del jurado

---

Dra. Mercedes Nagamine Miyashiro

Vocal del jurado

### **Dedicatoria**

A Dios por brindarme el esfuerzo para lograr mis objetivos, a mi esposa y mis hijos para continuar los estudios, a mis profesores y las personas que me apoyaron de alguna u otra forma.

Eduardo Siuse

### **Agradecimiento**

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de superarme y lograr mis anhelos profesionales.

El autor

### **Declaratoria de autoría**

Yo, Eduardo Orlando Siuse Alva, identificado con DNI N° 08345321, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Satisfacción de los Programas Sociales en el distrito de Carabayllo 2017” presentada para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de junio del 2018

---

Firma

Bach. Eduardo Orlando Siuse Alva

DNI: 08345321

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabaylo 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

La satisfacción tratan de medirla desde el punto de vista del cliente o usuarios. El grado de satisfacción de los consumidores es un indicador general de una nación y de sus perspectivas de futuro

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

El autor.

## Índice

	Página
Páginas preliminares	ii
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>Resumen</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii
<b>I. Introducción</b>	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema	34
1.5. Justificación del estudio	35
1.6. Hipótesis	37
1.7. Objetivos	38
<b>II. Método</b>	39
2.1. Diseño de investigación	40
2.2. Variables, operacionalización	42
2.3. Población y muestra	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5. Métodos de análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	47
<b>III. Resultados</b>	48
<b>IV. Discusión</b>	61
<b>V. Conclusiones</b>	67
<b>VII. Referencias</b>	72
<b>Anexos</b>	77

Anexo 1 Matriz de consistencia

Anexo 2 Instrumentos

Anexo 3 Validez de los instrumentos

Anexo 4 Permiso de la institución donde se aplicó el estudio

Anexo 5 Base de dato

Anexo 6 Artículo científico



**Índice de tablas**

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable de satisfacción del usuario	43
Tabla 2 Validación de juicio de expertos	45
Tabla 3 Niveles de confiabilidad	46
Tabla 4 Resultado de la fiabilidad de satisfacción.	46
Tabla 5 Percepción de la variable: Satisfacción de los programas sociales	49
Tabla 6 Percepción de la variable: calidez humana	50
Tabla 7 Percepción de la variable: Lenguaje claro y preciso	51
Tabla 8 Percepción de la variable: Apoyo	52
Tabla 9 Percepción de la variable: Rapidez	53
Tabla 10 Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017, según Prueba de Kruskal-Wallis.	55
Tabla 11 Calidez humana de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.	56
Tabla 12 Lenguaje claro y directo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.	58
Tabla 13 Apoyo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.	59
Tabla 14 Rapidez de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.	60

## Índice de figuras

	Página
Figura 1. Percepción de la variable: Satisfacción de los programas sociales.	50
Figura 2. Percepción de la dimensión 1. Calidez humana.	51
Figura 3. Percepción de la dimensión 2. Lenguaje claro y preciso.	52
Figura 4. Percepción de la dimensión 3. Apoyo.	53
Figura 5. Percepción de la dimensión 4. Rapidez	54

## Resumen

La presente investigación titulada: Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017. Cuyo objetivo fue comparar el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo comparativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 200 trabajadores y con una muestra de 132 usuarios del programa social. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach

Se arribó en la parte descriptiva el 52,3% de los usuarios en el distrito de Carabayllo 2017, manifiestan que la satisfacción del programam social qaliwarma es medianamente satisfecho, 53,8% de los usuarios en el distrito de Carabayllo 2017, señalan que la satisfacción del programa social cunamas es medianamente satisfecho y 55,3% de los usuarios de pensión 65 señalan que el programa social es medianamente satisfecho. Se concluyó que Siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba de Kruskal-Wallis y  $p=0.000 < 0.05$ . Estos resultados obtenidos para un nivel de confianza del 95% arrojan una significancia de 0.000, ante estas evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. Por tanto: Existe diferencia significativa en el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

*Palabras claves:* Satisfacción del usuario, calidez humana, lenguaje claro y directo, apoyo y rapidez.

## Abstract

This research entitled: satisfaction of the social programs of the District of Carabayllo 2017. Whose objective was to compare the level of satisfaction of the social programs of the District of Carabayllo 2017?

The type of research according to their purpose was substantive comparative descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was formed by 200 workers and with a sample of 132 users of social program. The technique employed to collect information was survey and data collection instruments were of questionnaires that were properly validated through expert opinions and reliability through the statistical Cronbach's alpha.

Arrived in the descriptive part 52.3% of the users of the District of Carabayllo 2017, they express to the satisfaction of the program social qaliwarma is moderately satisfied, 53.8% of the users of the 2017 Carabayllo district, they point to the satisfaction of the social programme cunamas is moderately satisfied and 55.3% pension 65 users indicate that the social program is fairly satisfied. It was concluded that you being the level of bilateral significance of the Kruskal-Wallis test and  $p = 0.000 < 0.05$ . These results for a confidence level of 95% shed a significance of 0.000, these statistical evidence presented before the decision to reject the null hypothesis is taken and accepted the alternate hypothesis. Therefore: there is a significant difference in the level of satisfaction of the social programs of the District of Carabayllo 2017.

Key words: satisfaction of the user, human warmth, clear and direct language, support and speed.



## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad problemática

En la actualidad es evidente notar el malestar que existe entre los ciudadanos y sus autoridades más próximas como son su gobierno local, debido a varias posibles situaciones. El estado promueve iniciativas orientadas a mejorar la calidad en la prestación de servicios en las instituciones públicas, para lo cual emite normativas orientada a estandarizar, simplificar y mejorar la calidad de los servicios público a nivel nacional. Desde hace varios años se viene promoviendo y participando activamente en eventos y seminarios internacionales relacionados a la mejora de la calidad de servicios, donde se sostuvo lo siguiente:

En los últimos años se han dado avances significativos en materia de Modernización del Estado. Entre los más importantes se pueden mencionar el proceso de descentralización, la simplificación administrativa, mayor transparencia y la asignación presupuestal bajo una lógica de presupuesto por resultados. Sin embargo, aún no se ha logrado un Estado que actúe de manera articulada y eficiente, [...]. Es por ello que los ciudadanos aún no sienten que el Estado está presente y si está, éste no les brinda servicios de calidad. (“Modernización de la gestión pública en el Perú”, 2013, p. 7)

Si bien estas mejoras se vienen realizando en la administración pública es más bien escaso el grado de conocimiento de los ciudadanos sobre las medidas puestas en práctica, para la mejora continua de la calidad de servicios que se les brindan.

En el Perú muchas entidades públicas de alcance nacional, regional o local, aun no logran brindar un servicio de calidad a sus administrados. Los servicios brindados de manera inadecuada e ineficiente generan malestar en sus administrados al no recibir el servicio esperado. Para muchos ciudadanos realizar trámites en entidades públicas para la obtención de un servicio resulta engorroso por la demora e inadecuada atención entre otros factores, al respecto la organización Ciudadanos al Día emitió un informe respecto a los principales

problemas en las municipalidades distritales de Lima y Callao, con los siguientes resultados:

Los principales problemas identificados por los ciudadanos en las municipalidades distritales de Lima y Callao evaluadas son: falta de comprensión del problemas por parte del personal (27%), lentitud en resolver trámites y gestiones (25%), descoordinación entre oficinas y departamentos (21%), falta de interés del personal (17%), excesivos trámites y requisitos (16%), entre otros. ("Ciudadano al Día", 2013, p. 3).

Expertos internacionales y funcionarios de programas de alimentación escolar de diversos países de América Latina resaltaron la participación activa de las madres y padres de familia junto a los docentes de las instituciones educativas estatales como fortaleza para el buen funcionamiento del Programa.

La representante del Programa Mundial de Alimentos (PMA), de Colombia, Jamy Pedraza, expresó que el modelo de cogestión que se lleva a cabo en el programa Qali Warma ha logrado la participación conjunta de los actores y de toda la comunidad escolar.

Asimismo, resaltó la cobertura del programa que llega a las poblaciones indígenas alejadas, respetando sus costumbres e integrando la alimentación a la cultura manteniendo los estándares de calidad.

En este contexto, nos encontramos en un proceso de reforma de los programas sociales promovida por el Gobierno, que tiene como objetivo lograr que estos sean eficientes para mejorar las condiciones de vida de la población y disminuir la pobreza.

En el Perú contamos con 18 Ministerios los cuales para un mejor desarrollo de nuestro país cuenta con más de 23 programas sociales, divididos en los diferentes Ministerios.



El Programa Nacional de Alimentación Escolar, implementado el año 2012 por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, tiene como propósito brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niños y niñas de inicial y primaria de las escuelas públicas de todo el país, y de secundaria en las comunidades nativas de la Amazonía peruana. Para el 2017 el Programa tiene como meta atender a más de 3.7 millones de niños y niñas de inicial y primaria de las escuelas públicas de todo el país, y de secundaria de las comunidades nativas de los pueblos Amazónicos.

El Ministerio de la Inclusión Social recientemente creada en el 2011 vio por conveniente formar o unificar ciertos programas sociales creándose así y formando parte del MIDIS los siguientes programas sociales, Cuna Mas, Qaliwarma, Pensión 65, Foncodes, Juntos estos programas sociales es dirigida y guiada por el o la Ministra del MIDIS.

Actualmente el MIDIS es el ministerio con más programas Sociales de lucha contra la pobreza que tenemos en el Perú.

La preocupación del gobierno para desarrollar políticas sociales que ayuden a combatir la pobreza y desigualdad social ha sido siempre uno de los principales problemas que acaparan la preocupación del ejecutivo y que busca dar solución o disminuirla en cierta medida.

Una de las soluciones a este problema ha sido crear y promover los diversos programas sociales de distintas índoles, enfocándose en este trabajo la cuestión alimentaria particularmente en el Programa de Asistencia Alimentaria (PRONAA), hoy QALI WARMA.

Con el objetivo de mejorar el desarrollo infantil el MIDIS ha creado el programa social CUNA MAS que atiende a niños y niñas menores de los 36 meses que viven en zona de pobreza o pobreza extrema.

PENSIÓN 65, es una entrega económica a los adultos que viven en pobreza, FONCODES contribuye al desarrollo inclusivo del país con una inversión social de calidad siendo un programa que llega a todo el país.

Pero realmente estos programas del MIDIS soluciona, mejora o disminuye la pobreza y la pobreza extrema? ¿Cuál es la relación entre estos programas y la disminución de la pobreza? Estos son unos de mis interrogantes al realizar esta investigación.

La presencia de estos programas nacionales en el distrito de Carabayllo ha tenido impacto social, es por ello mi interés de llevar acabo esta investigación para ver el tipo de relación entre los Programas sociales y la disminución de la Pobreza, así mismo de haber o no relación entre estas variables presentes en la investigación ver la intensidad o grado de relación entre sí.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Trabajos previos internacionales**

A nivel internacional se realizó investigaciones afines, las cuales se citan a continuación:

Rojas (2015) en su tesis titulada *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la municipalidad de lo Prado*, tesis de Maestría en Gestión y Políticas Públicas. Universidad de Chile. Se realizó con el objetivo de proponer una metodología de medición y priorización de toma de decisiones, a través de la identificación de los factores organizacionales que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Lo Prado. El método propuesto plantea conocer la percepción de los usuarios del municipio respecto a la calidad del proceso de atención correspondiente a cinco servicios brindados por la Municipalidad. Concluyó que el modelo propuesto cuenta con validez y fiabilidad estadística para la muestra aplicada y se logra explicar la varianza del factor Satisfacción en un

82,4%, por lo que el modelo podrá ser aplicado, en lo posible, a una muestra probabilística que permita inferir hacia la población.

Enríquez (2014) en su tesis *Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada*, tesis de Maestría en Dirección de Empresas, realizada en la Universidad Nacional de la Plata – Argentina. Cuyo objetivo fue aportar a la municipalidad de Ensenada un conjunto de parámetros, determinados con buena precisión, que permita a la misma evaluar el nivel de satisfacción de los clientes. La metodología aplicada fue el Kaisen metodología de origen japonés El tipo de investigación fue la cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 250 personas. Luego del análisis del resultado global, se observa que el 60% de los entrevistados calificó al servicio como “Excelente”, mientras que el 32% lo calificó como “Bueno”. Así, se puede concluir que el 92% se lleva una imagen positiva del servicio prestado, estando esto por encima de las expectativas, ya que solo el 28% esperaba encontrar un servicio “Excelente” y el 32% esperaba un servicio “Bueno”. Se llegó a la conclusión que en un contexto de mejora continua, se debe ser consciente de la importancia de la calidad percibida por el cliente y para esto se necesita definir qué es lo que representa un servicio de calidad para el mismo. A partir de ello habrá que cuantificar las expectativas y percepciones para luego trabajar en consecuencia.

Álvarez (2012) en su tesis *Satisfacción de los Clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de mercados gubernamentales*, tesis de Maestría en Sistemas de la Calidad. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas-Venezuela. Cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los clientes con respecto a la calidad del servicio ofrecido en una red supermercados del gobierno. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional evaluativa, así como su diseño de investigación fue cuantitativo no experimental, a los usuarios de cuatro establecimientos se aplicaron las técnicas de observación y encuestas estructuradas, sobre la base de la escala CALSUPER que es una adaptación de la SERVQUAL, obteniendo un índice de calidad de servicio de -1,27, señalándose que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4%, los efectos negativos de una deficiente calidad de servicio, según los

resultados de la investigación los usuarios perciben que el servicio prestado está a la altura de sus expectativas y se sienten satisfechos, aunque perciben oportunidades de mejoras en evidencias físicas y de fiabilidad.

Martínez (2012) en su tesis *Implementación del índice mexicano de satisfacción del usuario para evaluar la satisfacción de los beneficiarios del programa "Abasto Rural" a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social*, tesis de Maestría en Ingeniería de la Calidad, llevada a cabo en la Universidad Iberoamericana – México. El objetivo fue adaptar el modelo ACSI para implementarlo como prueba piloto al Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario - IMSU, lo que implicó ensayar el modelo de evaluación en los servicios gubernamentales de México, El IMSU tiene su base en modelos estructurales (modelo causa efecto probado empíricamente). El instrumento de medición fue el cuestionario, el cual obtuvo un alfa de cronbach de 0.929, por lo que el instrumento de medición tiene una consistencia y coherencia muy buena. En conclusión se obtuvo un modelo útil que describe la satisfacción del usuario para el Programa de Abasto Rural en relación con sus factores; expectativas y percepción y sus efectos; queja y confianza. Respecto a la evaluación global del programa implementado indica que aunque no es la tienda ideal, cumple con las expectativas de los usuarios. Los componentes del modelo evaluados muestran que si son mejorados, se esperaría que repercutan en la satisfacción de los usuarios. De acuerdo con el modelo general, el componente de mayor peso es la conveniencia, dicho componente está compuesto por la calidad y el precio.

Morales (2013) realizó un estudio titulado *"La política social en Bolivia: Un análisis de los programas sociales 2006-2008"*, El objetivo fue establecer la política social en Bolivia: Un análisis de los programas sociales 2006-2008 su investigación fue aplicativo, con un diseño no experimental, con una muestra de 150 personas. Llegó a la conclusión que el plan Nacional de Desarrollo establece una nueva visión en cuanto a la erradicación de la pobreza, que se enmarca en un modelo social, económico y estatal basado en la diversidad y en lo multicultural, con un enfoque centrado en la población y en la comunidad, es decir, reconoce las diferencias de organización propias, las identidades, asumen

que los pobres poseen capacidades, experiencias y conocimientos y le da un peso a la acción comunitaria y cultural.

### **1.2.2. Trabajos previos nacionales**

Gachay y Sánchez (2015) realizaron la investigación titulada *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014. Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú*. Señalaron como objetivo determinar la relación entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014. El modelo empleado fue el hipotético-deductivo, de diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, se desarrolló aplicando como instrumento dos cuestionarios; Cuestionario servicio de atención el cual contenía 22 preguntas y el Cuestionario de la satisfacción del usuario el cual contenía 15 preguntas, ambos en la escala de Likert. Se llega a la conclusión que existe evidencia para afirmar que el servicio de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.673, represento una moderada correlación entre las variables.

Ñahurima (2015) en su tesis *calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías en el distrito de Andahuaylas de la Provincia de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2015*, para obtener grado de magister en Administración de empresas de la Facultad de Ciencias de la empresa en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas. El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías en el distrito y provincia de Andahuaylas. Fue una investigación de tipo no experimental, con un diseño transeccional correlacional, donde se consideró una población de 3675 y muestra de 348. El muestreo fue probabilístico, por el método muestreo aleatorio simple. La técnica de recolección fue a través del cuestionario y la encuesta, cuyo instrumento fue analizado por el programa estadístico SPSS mediante la prueba de alfa de cronbach, determinando una confiabilidad con un valor aceptable de 0,855 para la calidad de

servicio y 0,668 para la satisfacción del cliente. Los resultados del estudio establecen la existencia de una relación positiva ( $r=0.841$ ) entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba de Rho Spearman, la que demuestra una significancia (0.000) menor a 0.05. La conclusión a la que llegó el investigador, es que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, así como de las dimensiones consideradas en el estudio como son los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, también existe una relación positiva con la calidad de servicio.

Gonzales (2014) expuso en su tesis titulada *El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado Sede Central, Lima 2013, Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú*. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las variables servicio de atención y satisfacción. Utilizo una metodología de investigación básica descriptiva, transversal y correlacional. La estrategia diseñada para la investigación fue; cuantitativo no experimental. La población estudiada fueron 91 602 usuarios, con una muestra de 383 usuarios del OSCE, el instrumento utilizado fue la encuesta. El autor concluyo; que existe una correlación moderada entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario, se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación de Spearman = Rho: 0,593, por lo que a mejor calidad de atención mayor es la satisfacción del usuario del OSCE. Los datos de correlación evidencian que la calidad de servicio está relacionado de forma moderada con la satisfacción del usuario, Esta investigación fue relevante debido a que se valoró la relación existente entre las variables de estudio y logró comprobar el objetivo de la investigación al determinar la relación entre dichas variables de estudio.

Villafana (2014) en su tesis titulada: *Pobreza multidimensional. Desestructuración social en la Amazonía peruana: el caso en el distrito de Curimana, provincia del Padre Abad, Ucayali*, para optar grado en Magister en gestión pública, por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Este trabajo tiene el objetivo de examinar la pobreza desde la perspectiva multidimensional en

el distrito de Curimaná, Provincia de Padre Abad, Región Ucayali en el 2010. Se destacan los siguientes hechos: Inicio de la pacificación en el país (1992), construcción de la carretera (1996), Inicio de la operación de La Planta de Gas (1997) y la electrificación en el distrito (2005). La investigación se enfoca en identificar los factores que obstaculizan el proceso de Desarrollo Humano. Hemos recogido información oficial (INEI, PNUD) e información de campo de los caseríos en el distrito. Se arribó que el narcotráfico es el factor desintegrador de la organización social, porque su existencia se sostiene a través redes sociales al margen de la legalidad. Los caseríos de Bello Horizonte y San José registran, contradictoriamente, menores niveles de pobreza por ingreso, en comparación de la capital en el distrito, pese a no contar con servicios básicos.

Rojas (2012) en su tesis titulado: *Diagnóstico de pobreza urbana en el Valle del Cuzco – distrito: Santiago*, para optar grado de magíster en gestión educativa, por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú. El propósito de esta tesis es demostrar que las cifras oficiales que ofrece el INEI resultan insuficientes para abordar la pobreza en sus dimensiones reales. Si bien los nuevos indicadores propuestos por instituciones internacionales como el PNUD o el BM, apuntan a conseguirlo, estos indicadores ponen la valla de la pobreza en un nivel de ingresos y satisfacción de necesidades muy bajo. En el capítulo de subjetividad se da cuenta de la presencia, entre los pobres, de un discurso de justificación de su propia condición de pobreza, un discurso que asimila y naturaliza que “hay que pagar derecho de piso”. Finalmente la tesis aborda los vínculos sociales de solidaridad y trabajo comunitario que se desarrollan de un modo particular al interior del barrio. En medio de un contexto de pobreza, son incentivados por la necesidad de poblamiento y urbanización de un área marginal con relación al mercado.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Bases teóricas de satisfacción**

##### **Evolución del concepto satisfacción del usuario**

Las últimas décadas el objeto de la investigación del constructo de satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento (Moliner, Berenguer y Gil, 2001).

Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción (Oliver, 1989, 1992; Westbrook, 1987; Westbrook y Oliver, 1991).

Por ello, se consideró importante realizar una revisión de su conceptualización, observando una elevada variabilidad, (Giese y Cote, 1999) manifestó: Algunas de las definiciones más relevantes de este constructo, quedan reflejadas. Las cuales hemos ordenado cronológicamente para poder apreciar la evolución que ha experimentado su definición a lo largo del tiempo.

En cuanto a la satisfacción como resultado o estado final, existen principalmente dos perspectivas (Oliver, 1989; Oliver, 1993b; Oliver, Rust y Varki, 1997; Rust y Oliver, 1994) indicaron.

El concepto está relacionado con un sentimiento de estar saciado, asociado a una baja activación, a una sensación de contento, donde se asume que el producto o servicio posee un rendimiento continuo y satisfactorio.



En segundo lugar, interpretaciones más recientes de la satisfacción incluyen un rango de respuesta más amplio que la mera sensación de contento. En muchos casos, la satisfacción supone una alta activación, por lo que se podría hablar de una satisfacción como sorpresa. Esta sorpresa puede ser positiva o negativa.

Gosso (2008) lo definió como:

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

La satisfacción como el resultado de un contraste o comparación entre la realidad percibida por el individuo y algún tipo de estándar de comparación (expectativas, normas basadas en la experiencia, etc.). Las proporciones iniciales del modelo eran muy sencillas; la satisfacción se relaciona con el grado y dirección de la discrepancia entre expectativas y rendimiento.

Kotler y Keller (2012) definieron que:

La satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenía. Si el resultado es más pobre que las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas, estará satisfecho. Si excede las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o complacido (p. 128).

Para una adecuada percepción del grado de satisfacción del usuario, las organizaciones se valen de múltiples y variadas formas para verificar y es en base a estos estudios que perfecciona su servicio, revistiéndole con una óptima calidad. La satisfacción tendrá efecto positivo que quedara impregnado en la mente del usuario, la experiencia que se genera durante y después de la atención, como resultado de haber superado las expectativas.

Johnson y Fornell (1991) manifestaron lo siguiente:

La satisfacción del cliente está formada por la acumulación de la experiencia del cliente con un producto o servicio. Exponen que esta percepción de la satisfacción del cliente no es una percepción estática en el tiempo, sino que la satisfacción del cliente recoge la experiencia adquirida con la compra y uso de un determinado producto o servicio hasta ese instante de tiempo (p.16).

Se mencionan La teoría de los dos factores (Motivación e Higiene). Sustentado por Hancer y Georgeel año 2003 (citado en Moreno et al., 2010) señaló que: el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta:

La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo.

La Teoría de la jerarquía de necesidades básicas.- Planteadas por Maslow el año 1954 (citado en Moreno et al., 2010), en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

Fisiológicas: que incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.

Seguridad: que incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.

Social: que incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.

Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.

Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Teoría de la aproximación bifactorial.- Sustentada por Herzberg, el año 1959 (citado en Chiavenato, 2007) en su teoría indicó: Esta teoría se basa en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo.

En este caso los factores motivacionales o intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento.

En el presente trabajo, se toma en cuenta la Teoría de la jerarquía de las necesidades básicas, tomando en cuenta que la satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio respondiera a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción. A lo largo de la búsqueda de este concepto, se encontró que varios autores, coinciden que la satisfacción de los clientes es la medida de la calidad en los servicios.

### **Modelo teórico de satisfacción**

El modelo ACSI (American Customer Satisfaction Index), se basa en las relaciones entre características tales como la calidad percibida, el valor percibido, la tolerancia respecto al precio, la posibilidad de recompra y la recomendación del servicio y/o producto a otros que son evaluadas por los clientes (Fornell et al. 1996).

La propuesta que presentaron Johnson y Fornell como modelo para buscar explicar la satisfacción del usuario relacionándolo con el concepto de marketing, por el cual se definió “la satisfacción del usuario desde la percepción y las expectativas, de allí que será la percepción la base primordial sobre la cual se

edificara una óptima calidad de servicio la que traerá consigo una satisfacción oportuna en el usuario, sin dejar de lado aquello que se esperaba de la empresa (1991, p.16).

### **Definición de satisfacción**

Pezoa (2012) definió que la satisfacción del usuario:

Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Para estos escritores, la satisfacción refleja el cumplimiento de una expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio (p. 17).

Phillip Kotler (citado por Labrador, 2006) definió la satisfacción del cliente como: “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias”. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción:

Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Kotler citado por (Reyes, Mayo y Loredo, 2009, p. 17) afirmó que:

Un cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado.

Esta definición se ajusta perfectamente al concepto declarado en la norma ISO 9000, donde se expresa que la satisfacción “es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas.

De acuerdo con Rey (2000) definió:

Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad educativa básica, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario. (p. 139)

Pero, esta conceptualización ha provocado diversa controversia. Algunas de las características de la satisfacción del cliente sobre la que se ha generado controversia son la naturaleza de la satisfacción, si esta es agregada, o específica de cada transacción a la que se someta el producto o servicio, y el hecho de medir la satisfacción a escala personal en comparación con la satisfacción al nivel de mercado en general. (García. 2012. p. 45)

### **Servicio y satisfacción del cliente**

Zevallos (2000) sostuvo:

En la mayoría de los casos, el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume. Así, el servicio recibido se convierte en el elemento diferenciador de las empresas con respecto a su competencia. La calidad del servicio forma parte de la estrategia y es una de las cualidades más difíciles de imitar o copiar por empresas rivales. (p.10)

De esta manera se entiende que la satisfacción es la forma de aplicar las diferentes estrategias para que los usuarios se sientan satisfechos por la atención brindada, a la vez no se puede evaluar de inmediato sino hasta que los usuarios hagan el uso de ese servicio y solamente así podrá emitir un juicio valorativo sobre la institución

### **Características de satisfacción**

Para la configuración de la satisfacción, es necesario: La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar, a la prestación de un servicio o entrega de un bien. La consecuencia de este objetivo, solo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación, de allí que se identifique con la percepción que tenga el usuario al recibir lo que necesita

El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación, por lo que resulta medible después de la prestación del servicio o entrega del bien.

### **Importancia de la satisfacción del usuario**

Koontz y Weihrich (2014) precisó: “La satisfacción de las personas en una organización, depende del tiempo que hayan pasado como colaboradores de la organización”:

Hay muchos testimonios de que los usuarios insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.

Se ha demostrado que los usuarios satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica, toda vez que ellos han desarrollado mayores aptitudes y desempeño en sus puestos de trabajo.

Un trabajo satisfecho se traduce en más productividad, más utilidades debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos asistentes.

Los estudios demuestran que la satisfacción del usuario predice la, adhesión a la entidad, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también interviene en el entorno familiar y social (p. 392).

### **Factores de satisfacción del usuario**

Córdova (2007) mencionó que actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida de los usuarios. No existe una definición homogénea del término “satisfacción” si nos referimos a productos o servicios. Todas las definiciones apuntan a la asociación entre lo que se desea ver cumplido (expectativas) y la percepción de lo cumplido. (p.14)

Desde esta definición, el mismo autor considera cuatro factores asociados al concepto de satisfacción, y que se consideran como los atributos que debe reunir un servicio público:

Necesidad del servicio prestado: Los servicios prestados, están encaminados a la satisfacción de necesidades sociales. Es decir, existe satisfacción cuando se resuelve las necesidades socio-sanitarias para las que ha sido definido. (p.15)

## **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

### **Dimensión 1. Calidez humana**

Pezoa (2012) manifestó que:

La percepción de un personal cercano o de calidez humana es constantemente mencionada en el discurso de los entrevistados. Usuarios de hospitales y de clínicas ven como una necesidad importante de cumplir en todo el personal de salud, sin distinción entre funcionarios públicos, auxiliares y enfermeras (p.14).

Es decir es darle confianza con el médico sobre la salud o considerarlo como una familia. Hoy en día necesitábamos tener un médico amigo, no necesitamos un médico lejano. Es decir se prefiere que sea una calidad humana y que uno se sienta protegido el que a uno le expliquen qué es lo que le van a hacer, en que cual es el tratamiento cuales son los pro y los contra y en qué uno como paciente puede ayudar a una buena recuperación.

### **Dimensión 2. Lenguaje claro y directo**

Pezoa (2012) precisó:

La desinformación es percibida por los usuarios como una incerteza que provoca un sentimiento agudo de inseguridad, por lo que se valora la apertura de información directa para ellos y sus familiares. Este tipo de comunicación actúa también como un atenuante de la preocupación de los usuarios al saber cómo se sentirán, qué



sentirán y cuáles procedimientos se les realizarán lo que calma la ansiedad propia de un paciente (p. 15).

La información que las dependencias y entidades de la administración pública ponen a disposición de la sociedad tendrá que ser confiable, oportuna, clara y veraz. Estos atributos deberán observarse también en la información que las dependencias y entidades entregan a los ciudadanos y en los documentos de uso oficial empleados entre instituciones de gobierno, con la finalidad de transparentar los procesos a los distintos actores involucrados.

Pezoa (2012) señaló:

Transversalmente en el discurso de usuarios de hospitales como en los de clínicas se cree en un endiosamiento de los doctores o funcionarios públicos, quienes a través de un lenguaje formal y técnico alejan a los usuarios de un entendimiento completo de su situación causando inseguridad y nuevamente vulnerabilidad. (p. 39)

Es decir cuando no hay una buena comunicación o información del médico los usuarios se sienten insatisfechos por la atención brindada. Hay funcionarios públicos que no explican sea no informan con un lenguaje claro y preciso. Este tipo de atención cada día se debe mejorar.

### **Dimensión 3. Apoyo**

Pezoa (2012) manifestó: “Todos los entrevistados relatan la importancia que tiene el sentirse apoyado en lo físico y en lo emocional, esto significa experimentar la sensación de apoyo desde las necesidades más básicas, dolor, desplazamiento hasta la explicación y contención”. (p.17).

Es muy importante el apoyo de los funcionarios públicos y otras personas que integran en la atención de usuarios para que se sientan satisfechos. Se relaciona con la idea de ayuda, el otro me contiene afectiva y físicamente, que respalden en los momentos vulnerables.

## **Dimensión 4. Rapidez**

Pezoa (2012) manifestó:

La rapidez con que lo atienden es un atributo altamente valorado. Si bien se focaliza en el tiempo que demoran en atenderlo, conseguir una cama, determinar el diagnóstico y tratamiento. En su imaginario el complemento ideal es la oportunidad con que se le atiende espera que lo atiendan cuando él lo necesita, de no ocurrir así, se siente profundamente insatisfecho (p. 17).

Es decir cuando el usuario es atendido con rapidez, ellos se sienten satisfechos por su atención recibida. Apela a una espera razonable sin diferencias por condición social, lo atribuye a un derecho. En oposición a sentir que es un derecho, cuando logra su objetivo, reflexiona.

### **1.4. Formulación del problema**

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Cuál es el nivel de la calidez humana de los programas sociales en el distrito de Carabaylo 2017?

Problema específico 2.

¿Cuál es el nivel del lenguaje claro y directo de los programas sociales en el distrito de Carabaylo 2017?

Problema específico 3.

¿Cuál es el nivel de apoyo de los programas sociales en el distrito de Carabaylo 2017?

Problema específico 4.

¿Cuál es el nivel de rapidez de atención de los programas sociales en el distrito de Carabaylo 2017?

### **1.5. Justificación del estudio**

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 40) presentó el siguiente carácter teórico, práctico o metodológico.

#### **Justificación teórica**

Se considera que los resultados obtenidos en esta investigación se podrán incorporar al conocimiento científico y además permitirá generar nuevas investigaciones sobre las variables en estudio, los cuales determinaran la relación que existe entre el programa social qaliwarma y la satisfacción. De acuerdo a la idea del autor los problemas administrativos que se presenta en las organizaciones se deben resolver inmediatamente, para evitar las consecuencias negativas que puede traer, procurando que la administración mejore cada día a fin de satisfacer al usuario. El propósito de la presente investigación es el conocer si los programas sociales que el estado aplica por medio del MIDIS ayudan a la

reducción de la pobreza en todo el ámbito nacional y local. Los resultados y conclusiones constituyen un aporte al conocimiento científico.

### **Justificación práctica**

El presente trabajo sirve de base para elaborar programas de intervención oportunas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas. En primer lugar, los resultados de la presente investigación beneficiarán a los tomadores de decisiones y actores involucrados en la intervención de los programas sociales del gobierno central en los distritos y provincias de todo el Perú. En segundo Lugar la realización de esta investigación es importante porque ayuda a descubrir la verdad de lo beneficios de los programas sociales en relación a saber si contribuye o no a la disminución de la pobreza en aquellos que asumen el papel de beneficiarios. Esto es particularmente interesante para los ejecutores de este tipo de políticas asistenciales.

### **Justificación metodológica**

La presente investigación permitió determinar programa social qaliwarma y la satisfacción de los beneficiarios. La investigación utilizó instrumentos convencionales para recolectar y analizar datos de campo y recurrirá a publicaciones y otros documentos relacionados con las variables bajo estudio para generar conocimientos sobre ellas. No contribuirá a definir conceptos, variables o relación entre ellas, aunque sí la determinará, si hubiera alguna. Sin embargo, esta combinación de investigación de campo y documental podría servir como modelo para estudios similares. La presente investigación es conveniente porque se relaciona con uno de los principales problemas que tiene el distrito de Huacho, la pobreza que aqueja a sus asentamientos humanos. Últimamente hemos visto como el proceso migratorio ha afectado a las principales ciudades

que se encuentran cerca de la capital Lima y en los distritos no es la excepción, es por eso que sus autoridades y el gobierno central han decidido intervenir a través de programas sociales a los sectores más vulnerable que se encuentran en pobreza y pobreza extrema para detener o tratar de disminuir este problema socioeconómico en estos sectores.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe diferencia significativa en el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

### **Hipótesis específicos**

Hipótesis específico 1.

Existe diferencia significativa en el nivel de calidez humana de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Hipótesis específico 2.

Existe diferencia significativa en el nivel del lenguaje claro y directo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Hipótesis específico 3.

Existe diferencia significativa en el nivel de apoyo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Hipótesis específico 4.

Existe diferencia significativa de rapidez de atención de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Comparar el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Comparar el nivel de la calidez humana de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Objetivo específico 2.

Comparar el nivel del lenguaje claro y directo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Objetivo específico 3.

Comparar el nivel del apoyo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Objetivo específico 4.

Comparar el nivel de rapidez de atención de los programas sociales en el distrito de Carabaylo 2017.

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

El diseño de la siguiente investigación es no experimental de corte transversal, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. Es transversal porque se mide las variables en un espacio y tiempo único. “Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155). Donde su propósito es describir las variables para luego compararlas.

Es de nivel descriptivo comparativo porque este diseño parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es, recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellos (Alva, 2007, p.3).

M1 → O1

M2 → O2

M3 → O3

$O1 \neq O2 \neq O3$



Donde M1, M2 y M3, representan a cada una de las muestras; O1, O2 y O3, la información (observaciones) recolectada en cada una de dichas muestras.

≠Diferencia o semejanza de satisfacción entre O1, O2 y O3

### **Tipo de investigación**

El presente trabajo de investigación es de tipo sustantivo (descriptivo). Al respecto Sánchez y Reyes (2015) precisaron:

La investigación sustantiva como aquella que trata de responder los problemas teóricos o sustantivos y que a su vez está orientada a describir, explicar, predecir o traducir la realidad, con lo cual va en búsqueda de principios y leyes generales que permiten organizar una teoría científica. (p. 45)

### **Nivel de investigación**

Sánchez y Reyes (2015) enfatizaron: “está orientada al descubrimiento de los factores causales que han podido incidir o afectar la ocurrencia de un fenómeno” (p. 46).

### **Enfoque cuantitativo**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisaron: “porque se ha realizado la medición de las variables y se han expresado los resultados de la medición en valores numéricos y el análisis estadístico para prevalecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

### **Método de la investigación**

La presente investigación, utilizó el método hipotético deductivo, pues se parte de una Hipótesis y mediante deducciones se llega a conclusiones. Según (Bernal, 2010, p. 60) consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Definición conceptual de la variable**

Son características o conceptos que son susceptibles de ser observables medibles y cuantificables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 119) se trata de definiciones de diccionarios o de libros especializados y cuando describen la esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales. Es decir definir la variable diciendo ¿qué es?. Esta definición permite al investigador tener una idea plena de lo que es conceptualmente la variable que representa al hecho que se investiga.

### **Variable 1. Satisfacción de los usuarios**

Pezoa (2012) manifestó que: La percepción de un personal cercano o de calidez humana es constantemente mencionada en el discurso de los entrevistados. Usuarios de hospitales y de clínicas ven como una necesidad importante de cumplir en todo el personal de salud, sin distinción entre funcionarios públicos, auxiliares y enfermeras (p.14).

### **Definición operacional**

Se consideró las siguientes dimensiones: calidez humana, lenguaje claro y directo, apoyo y rapidez.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable de satisfacción del usuario*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango de la variable
Calidez humana	Confianza	1,2		
	Capacidad de escucha	3,4		
Lenguaje claro y directo	Calidez	5,6	Nunca (1)	Insatisfecho
	Claridad de la información	7	Casi nunca (2)	20 - 52
Apoyo	Lenguaje sencillo	8,9	A veces (3)	Medianamente satisfecho
	Trato humano	10,11	Casi siempre (4)	53 - 85
Rapidez	Ayuda	12,13	Siempre (5)	Satisfecho
	Protección oportuna	14,15,16		86 - 100
	Atención oportuna	17,18,19,20		

**2.3. Población y muestra**

## 2.3.1 Población censal

Para Francica (1988, citado por Bernal, 2006), “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación” (p.164). La población del presente estudio estará constituida por 396 usuarios del distrito de Carabayllo 2017.

Tabla 2

*Cantidad de los usuarios de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.*

Usuarios	Cantidad
----------	----------

Qaliwarma	132
Cunamas	132
Pensión 65	132
Total	396

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnica

Sánchez y Reyes (2015) definieron: “son los medios por los cuales se procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación” (p. 163).

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Ésta, según Alvira (2011) definió:

La encuesta presenta dos características básicas que la distinguen del resto de los métodos de captura de información: recoge información proporcionada verbalmente o por escrito mediante un cuestionario estructurado y utiliza muestras de la población objeto de estudio. (p. 6)

Dicho esto, se recopila la información con la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario para la muestra seleccionada.

### Instrumento

Para la presente investigación, se hace uso del instrumento del cuestionario. Para lo cual, Carrasco (2006) sostuvo:

Consiste en presentar (previa orientación y charlas motivadoras) a los encuestados unas hojas o pliegos de papel (instrumentos), conteniendo

una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas con caridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo. (p. 318)

### **Validez**

Según Hernández et al. (2014) “Es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 201). “Un instrumento de medición puede ser confiable, pero no necesariamente válido. Por ello es requisito que el instrumento de medición demuestre ser confiable y válido. De no ser así, los resultados de la investigación no deben tomarse en serio” (p. 204).

Para la validez y confiabilidad de los instrumentos participaron 3 jueces, quienes calificaron en promedio aplicable, dando así la validez de los instrumentos. Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, se tendrá en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se consideraran tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 2  
*Validación de juicio de expertos*

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto 2.	Dr. Luís Alberto Núñez Lira	Aplicable
Experto 3.	Mgtr. Mercedes Nagamine Miyashiro	Aplicable

### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento se halló mediante el procedimiento de consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual se aplica, repetida al mismo sujeto produce iguales resultados” (p.210).

Por lo tanto Hernández, Fernández y Baptista (2010), la confiabilidad consiste en el "grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente" (p.211).

Tabla 3

*Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004). El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 4

*Resultado de la fiabilidad de satisfacción.*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.834	21

Por lo tanto el nivel de confiabilidad es de fuerte confiabilidad.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Consiste en recolectar los datos en sus diferentes etapas. Para ello se emplea la estadística como una herramienta. “Esta fase se presenta luego de la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Para ello, se procede a analizar los datos y responder a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001, p. 46).

Para la contrastar las hipótesis, se debe tener en cuenta los siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nula o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para elegir la estadística de prueba, se debe considerar los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición.

## **2.6. Aspectos éticos**

Los datos que se precisan en esta investigación, corresponden al grupo que fueron sujetos de estudio. Los resultados obtenidos luego de la aplicación de instrumento validado, fueron procesados de forma adecuada sin modificaciones.

Para la recopilación de datos, se contó con la debida autorización de los directores de las instituciones educativas, correspondientes a la Red 08 de Breña. Para tal efecto, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) no hubo prejuizamiento.

### **III. Resultados**



### 3.1. Descripción de los resultados

Tabla 5

*Percepción de la variable: Satisfacción de los programas sociales*

Nivel de la calidad de atención	Qaliwarma		Cunamas		Pensión 65	
	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	31	23,5 %	25	18,9%	24	18,2%
Medianamente satisfecho	69	52,3%	71	53,8%	73	55,3%
Satisfecho	32	24,2%	36	27,3%	35	26,5%
Total	132	100%	132	100%	132	100%

*Nota:* Base de datos.

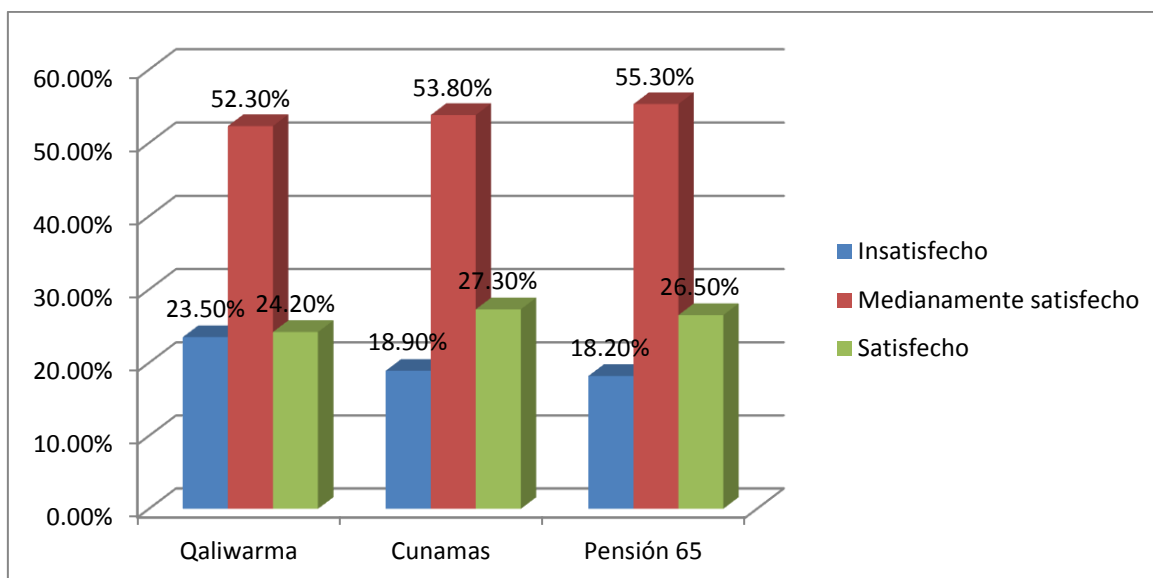


Figura 1. Percepción de la variable: Satisfacción de los programas sociales.

En la tabla 6 y la figura 1, el 52,3% de los usuarios en el distrito de Carabayllo 2017, manifiestan que la satisfacción del programam social qaliwarma es medianamente satisfecho, 53,8% de los usuarios en el distrito de Carabayllo 2017, señalan que la satisfacción del programa social cunamas es medianamente satisfecho y 55,3% de los usuarios de pensión 65 señalan que el programa social es medianamente satisfecho. Es decir los funcionarios de los programas sociales no cumplen con el objetivo previsto porque existe burocracia en el Estado.

Tabla 6

*Percepción de la variable: calidez humana*

Nivel de la calidad de atención	Qaliwarma		Cunamas		Pensión 65	
	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	35	26,5 %	30	22,7%	36	27,3%
Medianamente satisfecho	64	48,5%	58	43,9%	52	39,4%
Satisfecho	33	25%	44	33,3%	44	33,3%
Total	132	100%	132	100%	132	100%

*Nota:* Base de datos.

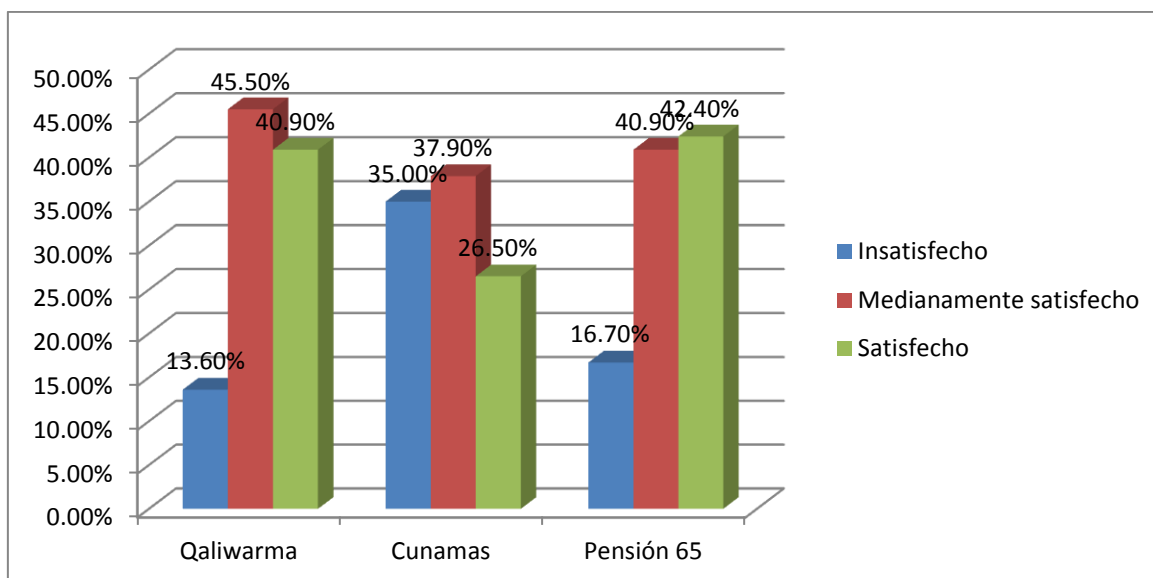


Figura 2. Percepción de la dimensión 1. Calidez humana.

En la tabla 7 y la figura 2, el 48,5% de los usuarios en el distrito de Carabayllo 2017, presentan que la calidez humana de qaliwarma es medianamente satisfecho, el 43,9% de los usuarios en el distrito de Carabayllo 2017, señalan que la calidez humana de programa cunamas es medianamente satisfecho y el 39,4% de los usuarios de la calidez humana de la pensión 65 señalan que el programa social es medianamente satisfecho. Es decir a los usuarios de los programas sociales las funciones públicas no les brinda la debida confianza en proporcionar información adecuada y confiable.

Tabla 7

*Percepción de la variable: Lenguaje claro y preciso*

Nivel de lenguaje claro y preciso	Qaliwarma		Cunamas		Pensión 65	
	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	43	32,6 %	4	3%	24	27,3%
Medianamente satisfecho	30	22,7%	63	47,7%	65	39,4%
Satisfecho	59	44,7%	65	49,2%	43	33,3%
Total	132	100%	132	100%	132	100%

Nota: Base de datos.

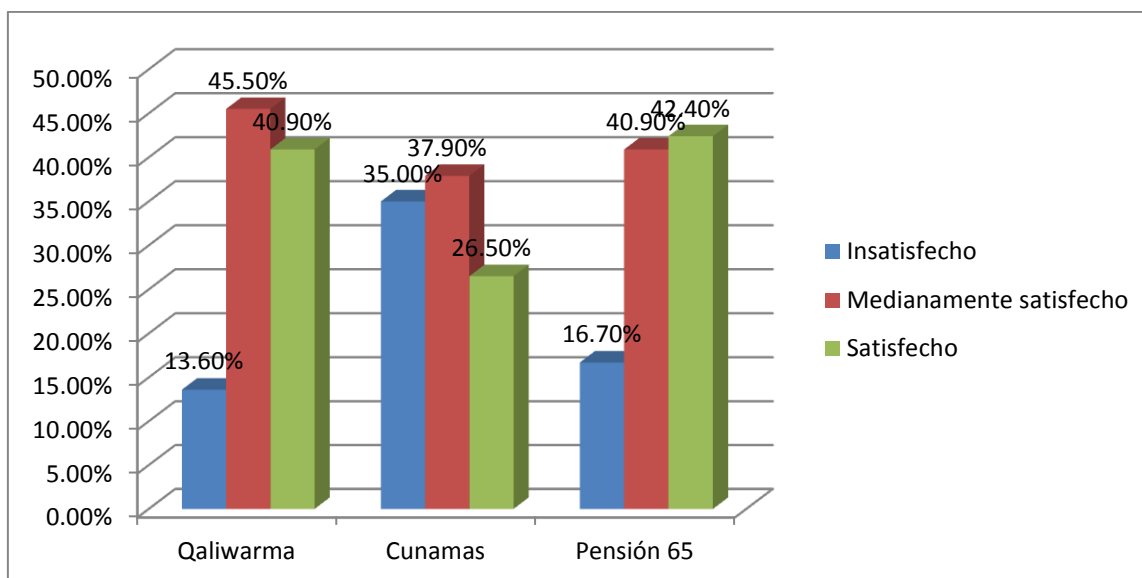


Figura 3. Percepción de la dimensión 2. Lenguaje claro y preciso.

En la tabla 8 y la figura 3, el 44,7% de los usuarios en el distrito de Carabayllo 2017, presentan que el lenguaje claro y preciso del programa social qaliwarma es satisfecho, el 49,2% de los usuarios en el distrito de Carabayllo 2017, muestran que el lenguaje claro y preciso del programa cunamas es satisfecho y el 39,4% de los usuarios del lenguaje claro y preciso de la pensión 65 señalan que el programa social es medianamente satisfecho. Es decir los funcionarios públicos del programa social no brindan información suficiente es adecuado para que el el usuario tenga conocimiento los usuarios.

Tabla 8

*Percepción de la variable: Apoyo*

Nivel de lenguaje claro y preciso	Qaliwarma		Cunamas		Pensión 65	
	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	37	28 %	47	35%	48	36,4%
Medianamente satisfecho	67	50,8%	50	37,9%	51	38,6%
Satisfecho	28	21,2%	35	26,5%	33	25%
Total	132	100%	132	100%	132	100%

Nota: Base de datos.

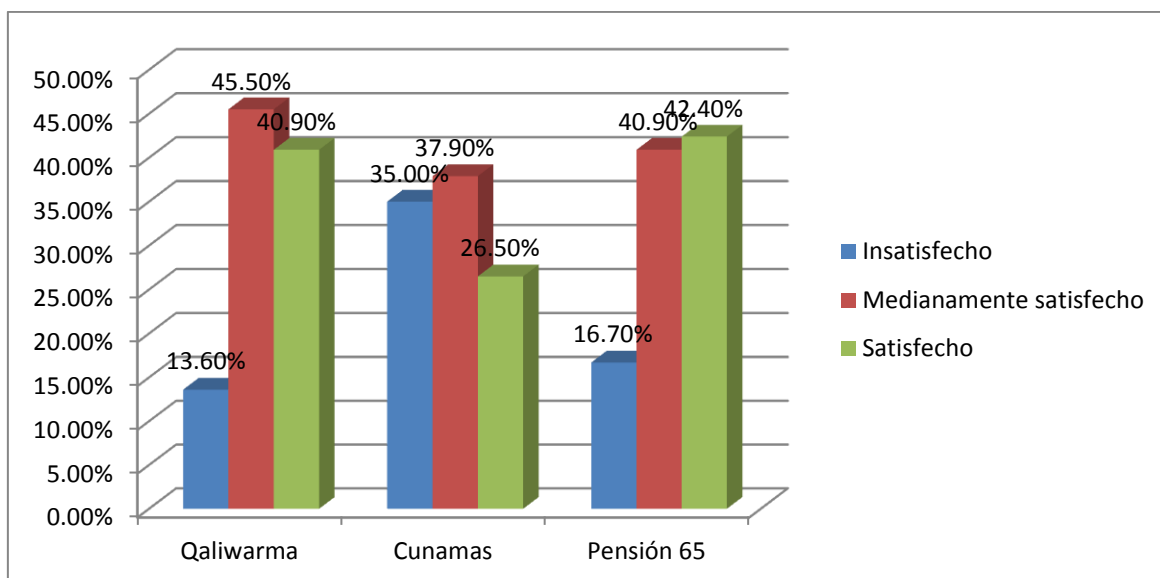


Figura 4. Percepción de la dimensión 3. Apoyo.

En la tabla 9 y la figura 4, el 50,8% de los usuarios en el distrito de Carabayllo 2017, manifiesta que el apoyo del programa social qaliwarma es medianamente satisfecho, el 37,9% de los usuarios en el distrito de Carabayllo 2017, muestran que el apoyo del programa cunamas es medianamente satisfecho y el 38,60% de los usuarios del apoyo de la pensión 65 señalan que el programa social es medianamente satisfecho. Es decir los funcionarios públicos del programa social que brinda el apoyo a las persona necesidades.

Tabla 9

*Percepción de la variable: Rapidez*

Nivel de lenguaje claro y preciso	Qaliwarma		Cunamas		Pensión 65	
	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	18	13,6 %	22	35%	22	16,7%
Medianamente satisfecho	60	45,5%	55	37,9%	54	40,9%
Satisfecho	54	40,9%	41,7	26,5%	56	42,4%
Total	132	100%	132	100%	132	100%

Nota: Base de datos.

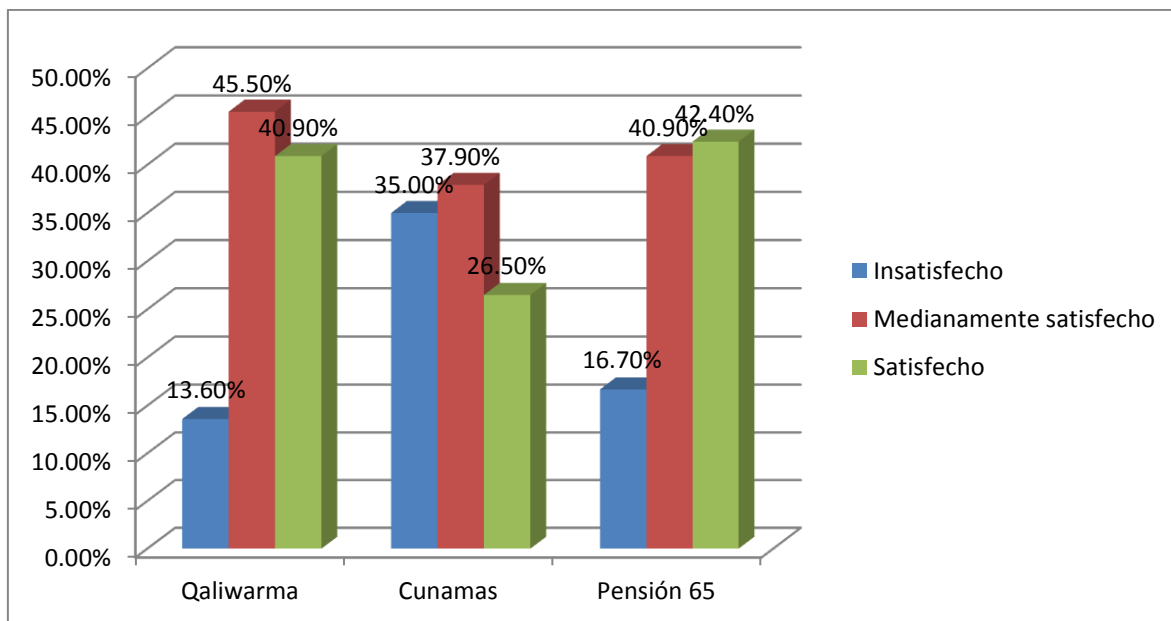


Figura 5. Percepción de la dimensión 4. Rapidez

En la tabla 10 y la figura 5, el 45,5% de los usuarios en el distrito de Carabaylo 2017, precisan que rapidez del programa social qaliwarma es medianamente satisfecho, el 37,9% de los usuarios en el distrito de Carabaylo 2017, muestran que la rapidez del programa cunamas es medianamente satisfecho y el 42,4% de los usuarios la rapidez de la pensión 65 señalan que el programa social es satisfecho. Es decir los funcionarios públicos del programa social que manifiestan que la atención sea rápida para que los usuarios se sientan satisfecho.

### 3.2. Contraste de hipótesis

#### Hipótesis general: Diferencia de satisfacción de los programas sociales

H0: No existen diferencias significativa en el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabaylo 2017.

Ha: Existe diferencia significativa en el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabaylo 2017.

**Nivel de confianza: 95%**

### **Regla de decisión**

Prueba estadística: Prueba de Kruskal – Wallis

Siegel (1990) manifestó: la prueba de Kruskal - wallis es un método no paramétrico para probar si un grupo de datos proviene de la misma población, se emplea cuando se quiere comparar tres o más poblaciones, compara esencialmente los rangos promedios observados para las “r” muestras, con los esperados bajo Ho.

Tabla 10

*Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017, según Prueba de Kruskal-Wallis.*

	Satisfacción	N	Rango promedio
Satisfacción	Insatisfecho	24	67.38
	Medianamente satisfecho	73	66.71
	Satisfecho	35	65.46
	Total	132	

#### **Estadísticos de contraste<sup>a,b</sup>**

	Satisfacción
Chi-cuadrado	20.317
gl	2
Sig. asintót.	.000

a. Prueba de Kruskal-Wallis

b. Variable de agrupación: Grupo

Siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba de Kruskal-Wallis y  $p=0.000 < 0.05$ . Se observa que la diferencia de rangos en la satisfacción de los programas sociales es diferente por ser la misma cantidad de muestra, el rango promedio fue de 162.23, 220.94 y 212.33, Estos resultados obtenidos para un nivel de confianza del 95% arrojan una significancia de 0.000, ante estas evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. Por tanto: Existe diferencia significativa en el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

### Hipótesis específica 1

H0: No existen diferencia significativa en el nivel de calidez humana de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Ha: Existe diferencia significativa en el nivel de calidez humana de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Tabla 11  
*Calidez humana de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.*

	Calidez humana	N	Rango promedio
Calidez humana	Insatisfecho	36	52.25
	Medianamente satisfecho	52	62.38
	Satisfecho	44	83.02
	Total	132	



Estadísticos de contraste <sup>a,b</sup>	
	Calidez humana
Chi-cuadrado	69.458
gl	2
Sig. asintót.	.000

a. Prueba de Kruskal-Wallis

b. Variable de agrupación: Grupo

Siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba de Kruskal-Wallis y  $p=0.000 < 0.05$ . Se observa que la diferencia de rangos calidez humana es diferente por ser la misma cantidad de muestra, el rango promedio fue de 131.41, 238.78 y 225.31, Estos resultados obtenidos para un nivel de confianza del 95% arrojan una significancia de 0.000, ante estas evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. Por tanto: Existe diferencia significativa en el nivel de calidez humana de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

## Hipótesis específica 2

H0: No existen diferencia significativa en el nivel del lenguaje claro y directo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Ha: Existe diferencia significativa en el nivel del lenguaje claro y directo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Tabla 12  
*Lenguaje claro y directo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.*

	Satisfacción	N	Rango promedio
Lenguaje claro y directo	Insatisfecho	25	23.94
	Medianamente satisfecho	71	66.33
	Satisfecho	36	96.39
	Total	132	

#### Estadísticos de contraste<sup>a,b</sup>

Lenguaje claro y directo	
Chi-cuadrado	54.487
gl	2
Sig. asintót.	.000

a. Prueba de Kruskal-Wallis

b. Variable de agrupación: Satisfacción

Siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba de Kruskal-Wallis y  $p=0.000 < 0.05$ . Se observa que la diferencia de rangos calidez humana es diferente por ser la misma cantidad de muestra, el rango promedio fue de 23.94, 66.33 y 96.39, Estos resultados obtenidos para un nivel de confianza del 95% arrojan una significancia de 0.000, ante estas evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por tanto: Existe diferencia significativa en el nivel de Lenguaje claro y directo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

### Hipótesis específica 3

H0: No existen diferencia significativa en el nivel de apoyo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Ha: Existe diferencia significativa en el nivel de apoyo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Tabla 13  
*Apoyo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.*

	Satisfacción	N	Rango promedio
Apoyo	Insatisfecho	25	19.88
	Medianamente satisfecho	71	66.22
	Satisfecho	36	99.43
	Total	132	

**Estadísticos de contraste<sup>a,b</sup>**

	Apoyo
Chi-cuadrado	65.164
gl	2
Sig. asintót.	.000

a. Prueba de Kruskal-Wallis

b. Variable de agrupación: Satisfacción

Siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba de Kruskal-Wallis y  $p=0.000 < 0.05$ . Se observa que la diferencia de rangos de apoyo es diferente por ser la misma cantidad de muestra, el rango promedio fue de 19.88, 66.22 y 99.43, Estos resultados obtenidos para un nivel de confianza del 95% arrojan una significancia de 0.000, ante estas evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. Por tanto: Existe diferencia significativa en el nivel de apoyo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

#### **Hipótesis específica 4**

H0: No existen diferencia significativa de rapidez de atención de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Ha: Existen diferencia significativa de rapidez de atención de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Tabla 14  
*Rapidez de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.*

	Satisfacción	N	Rango promedio
Rapidez	Insatisfecho	25	20.70
	Medianamente satisfecho	71	67.44
	Satisfecho	36	96.44
	Total	132	

**Estadísticos de contraste<sup>a,b</sup>**

	Rapidez
Chi-cuadrado	61.474
gl	2
Sig. asintót.	.000

a. Prueba de Kruskal-Wallis

b. Variable de agrupación: Satisfacción

Siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba de Kruskal-Wallis y  $p=0.000 < 0.05$ . Se observa que la diferencia de rangos de rapidez es diferente por ser la misma cantidad de muestra, el rango promedio fue de 19.88, 66.22 y 99.43, Estos resultados obtenidos para un nivel de confianza del 95% arrojan una significancia de 0.000, ante estas evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. Por tanto: Existe diferencia significativa de rapidez de atención de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

## IV. Discusión

La presente investigación se arribó que en la parte descriptiva el 52,3% de los usuarios en el distrito de Carabaylo 2017, manifiestan que la satisfacción del programam social qaliwarma es medianamente satisfecho, 53,8% de los usuarios en el distrito de Carabaylo 2017, señalan que la satisfacción del programa social cunamas es medianamente satisfecho y 55,3% de los usuarios de pensión 65 señalan que el programa social es medianamente satisfecho. Es decir los funcionarios de los programas sociales no cumplen con el objetivo previsto porque

existe burocracia en el Estado. Se concluyó que Siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba de Kruskal-Wallis y  $p=0.000 < 0.05$ . Se observa que la diferencia de rangos en la satisfacción de los programas sociales es diferente por ser la misma cantidad de muestra, el rango promedio fue de 162.23, 220.94 y 212.33, Estos resultados obtenidos para un nivel de confianza del 95% arrojan una significancia de 0.000, ante estas evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. Por tanto: Existe diferencia significativa en el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017. Por esta razón una semejanza con la de Gachay y Sánchez (2015) concluyó que existe evidencia para afirmar que el servicio de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.673, represento una moderada correlación entre las variables. También hay una semejanza con la de Ñahurima (2015) concluyó que los resultados establecen la existencia de una relación positiva ( $r=0.841$ ) entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba de Rho Spearman, la que demuestra una significancia (0.000) menor a 0.05. La conclusión a la que llegó el investigador, es que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, así como de las dimensiones consideradas en el estudio como son los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, también existe una relación positiva con la calidad de servicio. Asimismo se basó a la teoría de Pezoa (2012) definió que la satisfacción del usuario: Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Para estos escritores, la satisfacción refleja el cumplimiento de una expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio (p. 17).

En la hipótesis específica 1, se concluyó que Siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba de Kruskal-Wallis y  $p=0.000 < 0.05$ . Se observa que la diferencia de rangos calidez humana es diferente por ser la misma cantidad de muestra, el rango promedio fue de 131.41, 238.78 y 225.31, Estos resultados

obtenidos para un nivel de confianza del 95% arrojan una significancia de 0.000, ante estas evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por tanto: Existe diferencia significativa en el nivel de calidez humana de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017. Hay una similitud con la de Gonzales (2014) concluyó que existe una correlación moderada entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario, se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación de Spearman = Rho: 0,593, por lo que a mejor calidad de atención mayor es la satisfacción del usuario del OSCE. Los datos de correlación evidencian que la calidad de servicio está relacionado de forma moderada con la satisfacción del usuario, Esta investigación fue relevante debido a que se valoró la relación existente entre las variables de estudio y logró comprobar el objetivo de la investigación al determinar la relación entre dichas variables de estudio. Se baso a la teoría de Pezoa (2012) manifestó que: La percepción de un personal cercano o de calidez humana es constantemente mencionada en el discurso de los entrevistados. Usuarios de hospitales y de clínicas ven como una necesidad importante de cumplir en todo el personal de salud, sin distinción entre funcionarios públicos, auxiliares y enfermeras.

En la hipótesis específica 2, concluyó que la significancia bilateral de la prueba de Kruskal-Wallis y  $p=0.000 < 0.05$ . Se observa que la diferencia de rangos calidez humana es diferente por ser la misma cantidad de muestra, el rango promedio fue de 23.94, 66.33 y 96.39, Estos resultados obtenidos para un nivel de confianza del 95% arrojan una significancia de 0.000, ante estas evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por tanto: Existe diferencia significativa en el nivel de Lenguaje claro y directo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017. Hay una coincidencia con la de Rojas (2012) concluyó que los vínculos sociales de solidaridad y trabajo comunitario que se desarrollan de un modo particular al interior del barrio. En medio de un contexto de pobreza, son incentivados por la necesidad de poblamiento y urbanización de un área marginal con relación al mercado.

En la hipótesis específica 3, concluyó que la significancia bilateral de la prueba de Kruskal-Wallis y  $p=0.000 < 0.05$ . Se observa que la diferencia de rangos de apoyo es diferente por ser la misma cantidad de muestra, el rango promedio fue de 19.88, 66.22 y 99.43, Estos resultados obtenidos para un nivel de confianza del 95% arrojan una significancia de 0.000, ante estas evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. Por tanto: Existe diferencia significativa en el nivel de apoyo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017. Hay una similitud con la Rojas (2015) concluyó que el modelo propuesto cuenta con validez y fiabilidad estadística para la muestra aplicada y se logra explicar la varianza del factor Satisfacción en un 82,4%, por lo que el modelo podrá ser aplicado, en lo posible, a una muestra probabilística que permita inferir hacia la población. Si bien el modelo es perfectible, es un aporte a la gestión de los servicios de una municipalidad al medir las percepciones de los ciudadanos identificando qué aspectos son los que más inciden en la satisfacción de los usuarios del servicio, a objeto de dirigir mejor el gasto, en circunstancias en que el presupuesto es escaso. Se basó a la teoría de Pezoa (2012) manifestó: Todos los entrevistados relatan la importancia que tiene el sentirse apoyado en lo físico y en lo emocional, esto significa experimentar la sensación de apoyo desde las necesidades más básicas, dolor, desplazamiento hasta la explicación y contención. Dentro del apoyo las actitudes y los gestos del personal con que interactúan se observan con detención, mentalmente el usuario está haciendo el check list de estos atributos que representan los sentimientos del personal hacia ellos (p.17).

En la hipótesis específica 4, concluyó que siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba de Kruskal-Wallis y  $p=0.000 < 0.05$ . Se observa que la diferencia de rangos de rapidez es diferente por ser la misma cantidad de muestra, el rango promedio fue de 19.88, 66.22 y 99.43, Estos resultados obtenidos para un nivel de confianza del 95% arrojan una significancia de 0.000, ante estas evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. Por tanto: Existe diferencia significativa de rapidez de atención de los programas sociales en el distrito de



Carabayllo 2017. Hay una coincidencia con la de Enríquez (2014) se llegó a la conclusión que en un contexto de mejora continua, se debe ser consciente de la importancia de la calidad percibida por el cliente y para esto se necesita definir qué es lo que representa un servicio de calidad para el mismo. A partir de ello habrá que cuantificar las expectativas y percepciones para luego trabajar en consecuencia. Asimismo hay una coincidencia con la de Álvarez (2012) los resultados de la investigación los usuarios perciben que el servicio prestado está a la altura de sus expectativas y se sienten satisfechos, aunque perciben oportunidades de mejoras en evidencias físicas y de fiabilidad. También Martínez (2012) concluyó que un modelo útil que describe la satisfacción del usuario para el Programa de Abasto Rural en relación con sus factores; expectativas y percepción y sus efectos; queja y confianza. Respecto a la evaluación global del programa implementado indica que aunque no es la tienda ideal, cumple con las expectativas de los usuarios. Los componentes del modelo evaluados muestran que si son mejorados, se esperaría que repercutan en la satisfacción de los usuarios. De acuerdo con el modelo general, el componente de mayor peso es la conveniencia, dicho componente está compuesto por la calidad y el precio. También hay una similitud con la de Morales (2013) llegó a la conclusión que el plan Nacional de Desarrollo establece una nueva visión en cuanto a la erradicación de la pobreza, que se enmarca en un modelo social, económico y estatal basado en la diversidad y en lo multicultural, con un enfoque centrado en la población y en la comunidad, es decir, reconoce las diferencias de organización propias, las identidades, asumen que los pobres poseen capacidades, experiencias y conocimientos y le da un peso a la acción comunitaria y cultural. Se basó a la teoría de Pezoa (2012) manifestó: La rapidez con que lo atienden es un atributo altamente valorado. Si bien se focaliza en el tiempo que demoran en atenderlo, conseguir una cama, determinar el diagnóstico y tratamiento. En su imaginario el complemento ideal es la oportunidad con que se le atiende espera que lo atienda cuando él lo necesita, de no ocurrir así, se siente profundamente insatisfecho (p. 17).



## V. Conclusiones

Primera: Existe diferencia significativa en el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017, es decir presenta un nivel de significativo,  $p=0.000 < 0.05$ .

Segunda: Con respecto a la hipótesis 1, existe diferencia significativa en el nivel de calidez humana de los programas sociales en el distrito de

Carabayllo 2017, es decir presenta un nivel de significativo,  $p=0.000 < 0.05$ .

Tercera: Con respecto a la hipótesis 2, existe diferencia significativa en el nivel del lenguaje claro y directo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017, es decir presenta un nivel de significativo,  $p=0.000 < 0.05$ .

Cuarta: Con respecto a la hipótesis 3, existe diferencia significativa en el nivel de apoyo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017, es decir presenta un nivel de significativo,  $p=0.000 < 0.05$ .

Quinta: Con respecto a la hipótesis 4, Existe diferencia significativa de rapidez de atención de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017, es decir presenta un nivel de significativo,  $p=0.000 < 0.05$ .

## VI. Recomendaciones

Primera. Se recomienda a los responsables de MINDIS en el corto plazo, establecer metas a nivel de generación de empleo en el distrito, en concordancia con la ley de generación de empleo mediante los programas sociales MIDIS, estableciendo recursos *ad hoc* y participando en (i) el Plan de Incentivos a la Mejora de los programas

sociales MIDIS y (ii) la disminución de la pobreza, en donde se entregan recursos a los gobiernos locales que cumplen con más del 75% de sus metas anuales, y en (iii) el Programa de Fondos Concursables del Ministerio de Economía para el tema de cumplimiento de la ejecución de programas sociales denominado Fondo de Promoción a la Inversión Pública Regional y Local – FONIPREL creado por Ley N° 28939 y complementado por la Ley N° 29125.

Segunda. En el corto plazo, crear sistemas efectivos y transparentes de ejecución y evaluación para reducir significativamente la discriminación social y lograr la inclusión social en el distrito, modificando los procedimientos y protocolos de intervención y contar con personal con el perfil adecuado y capacitado.

Tercera. Se recomienda fortalecer el Comité Distrital Programas sociales MIDIS, dando cumplimiento a lo dispuesto por la Ley, buscando la participación y asistencia activa de todos los sectores y actores:

- El Alcalde en el distrito.
- La Policía Nacional del Perú. (Comisarios presentes en el distrito).
- El Gobernador en el distrito.
- El Representante del Ministerio Público.
- El Representante del Poder Judicial.
- El Representante del Ministerio de Educación – UGEL.
- El Representante del Ministerio de Salud – DISA.
- El Representante del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- El Representante de la Iglesia Católica.
- Otras autoridades o personas notables que se crea conveniente invitar.

Tercera. Se recomienda a los encargados del programa desarrollar e implementar el Plan de disminución de pobreza en la Municipalidad de Huacho a los distintos niveles de la organización, en particular en el área de desarrollo infantil y educación adecuada, determinando el perfil de los profesionales y capacitándolos en forma particular o con apoyo de las

entidades competentes, de acuerdo a lo dispuesto por la ley y su Reglamento, con la finalidad de mejorar la disminución de la pobreza, el desarrollo infantil y una educación adecuada.

Cuarta. Se recomienda a los responsables crear sistemas efectivos y transparentes de ejecución y evaluación para reducir significativamente la discriminación social y lograr la inclusión social en el distrito, modificando los procedimientos y protocolos de intervención y contar con personal con el perfil adecuado y capacitado.

## VII. Referencias

Álvarez, A. (2014). *Programa Social Qaliwarma. Definición y características.*

Recuperado de

<http://www.deperu.com/abc/programas-sociales/5550/qali-warma-programa-nacional-de-alimentacion-escolar>

Bustamante (2014). *Cuna Mas y su aporte en el desarrollo infantil. Lima-Perú.*



- Brossard, D. (2010) "*Capacidad operativa del gobierno local para la promoción del comercio justo y la incorporación de sus beneficiarios en los planes de desarrollo local*" *municipalidad provincial de Sullana –Piura.*
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. 2<sup>da</sup>ed. Lima, Perú: San Marcos, Pág. 45-67
- Castillejo, J. (2009). *Educación para un mejor desarrollo. Tercera Ed. Lima, Perú.: San Borja. Pág. 23-36.*
- Díaz, A. (2014) *Programa Social de CUNA MAS recuperado de [www.minedu.gob.pe](http://www.minedu.gob.pe)*
- Escobar, J. (2000). *Implementación de programas sociales para reducir la pobreza. Trujillo, Perú: [s.n]*
- García (2011) *Generación de Empleo. Revista Huachana de UNJFSC, 45(8), 12-18.*
- Gachay, D. y Sánchez, R. (2015). *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014. (Tesis de maestría).*
- Gonzales, J. (2014). *El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado Sede Central, Lima 2013, (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.*
- Hernández, D. (2009). *Programas sociales de apoyo alimentario: una propuesta estratégica nacional. Recuperado en <http://www.monografias.com/trabajos85/programas-sociales-apoyo-alimentario/programas-sociales-apoyo-alimentario.shtml#ixzz42PmkW1hT>*
- Instituto nacional de Salud (2014). *Recuperado en [http://repebis.upch.edu.pe/articulos/bol.ins/v20n3\\_4/a3.pdf](http://repebis.upch.edu.pe/articulos/bol.ins/v20n3_4/a3.pdf)*

Kerlim, C. (2000). *Measuring student satisfaction with the service processes of selected student educational support services at Everett Community College*. Dissertation Abstracts International, 61 (2), 470 A. (University Microfilm N°AAT9961458)

Labrador, Hender. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. CIDEA. Recuperado de [http://www.galeon.com/henderlabrador/hender\\_archivos/lsc.pdf](http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf).

Méndez, V. (2010) *Programa Social FONCODES*. Recuperado de [www.minedu.gob.pe](http://www.minedu.gob.pe)

Milcher, S y Ivanov, A. (2008). *Inclusión Social y Desarrollo Humano*. Lima, Perú.: I Roque.

MINEDU. (2011). *Creación de Programas de Inclusión social*, recuperado de [www.minedu.gob.pe](http://www.minedu.gob.pe)

Ministerio de Sanidad, (2013). *Plan nacional de acción para la inclusión social del reino de España 2013-2016*.

Morales, N. (2010). *La Política social en Bolivia*. Recuperado en Template cover políticas sociales.pdf <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35177440>.

Ñahurima, F. (2015) *calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías en el distrito de Andahuaylas de la Provincia de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2015*, (Tesis de maestría) Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.

Ontiveros, W. (2005). Programa Social PRONASOL. Recuperado de [http://silente.es/wordpress/wp-content/uploads/2011/05/bar.11.17.pronasol.mexico.felix\\_.2010.pdf](http://silente.es/wordpress/wp-content/uploads/2011/05/bar.11.17.pronasol.mexico.felix_.2010.pdf)

Programa para educadores (2015). Recuperado en <http://www.oei.es/decada/index.php>

Pezoa, M. (2012). *¿Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sientan satisfecho?*. Santiago de Chile.

Quijano, A. (2010). Programas sociales Recuperado en [http://www.sopenut.net/site1/files/congreso2012/5\\_domingo/A.M.%20Quijano.%20MIDIS.%20Programas%20Sociales.p](http://www.sopenut.net/site1/files/congreso2012/5_domingo/A.M.%20Quijano.%20MIDIS.%20Programas%20Sociales.p)

Rivera, Marlon (2014). *Desarrollo Infantil. (7ª Ed). Buenos Aires, Argentina. (Original en Italiano 1997).*

Salas, L. (2000). Implementación de programas sociales Recuperado en <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/mlsl/implementacion-programas-sociales-para-reducir-pobreza.html>

Sotomayor, Ana (2000) *Etapas del Desarrollo Infantil. Universidad de Illinois, Estados Unidos. Editorial Menfis, Pág. 89-93.*

Trivelli, C. (2013). *Programas Sociales del MIDIS, recuperado de* <http://www.midis.gob.pe/index.php/es/direccion-general-de-descentralizacion-y-coordinacion/direccion-de-gestion-de-programas-sociales>

Valdez, G. (2013) *Programa social PENSIÓN 65.* Recuperado de [www.minedu.gob.pe](http://www.minedu.gob.pe).

Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Segunda edición. Editorial San Marcos. Lima-Perú.



## **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>TÍTULO:</b> Estudio comparativo: Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.																														
<b>AUTORA:</b> Br.																														
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>																											
<p><b>Problema general.</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidez humana de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel del lenguaje claro y directo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de apoyo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de rapidez de atención de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017?</p>	<p><b>Objetivo general.</b> Comparar el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p>Comparar el nivel de la calidez humana de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.</p> <p>Comparar el nivel del lenguaje claro y directo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.</p> <p>Comparar el nivel del apoyo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.</p> <p>Comparar el nivel de rapidez de atención de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.</p>	<p><b>Hipótesis general.</b> Existe diferencia significativa en el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas.</b></p> <p>Existe diferencia significativa en el nivel de calidez humana de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.</p> <p>Existe diferencia significativa en el nivel del lenguaje claro y directo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.</p> <p>Existe diferencia significativa en el nivel de apoyo de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.</p> <p>Existen diferencia significativa de rapidez de atención de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.</p>	<p><b>Variable 1: : Satisfacción de los programas sociales</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Dimensiones</b></th> <th><b>Indicadores</b></th> <th><b>Ítems</b></th> <th><b>Escala y valores</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Calidez humana</td> <td>Confianza</td> <td>1,2</td> <td rowspan="5">Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de escucha</td> <td>3,4</td> </tr> <tr> <td>Calidez</td> <td>5,6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Lenguaje claro y directo</td> <td>Claridad de la información</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Lenguaje sencillo</td> <td>8,9</td> </tr> <tr> <td>Trato humano</td> <td>10,11</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Apoyo</td> <td>Ayuda</td> <td>12,13</td> </tr> <tr> <td>Protección</td> <td>14,15,16</td> </tr> <tr> <td>Rapidez</td> <td>Atención oportuna</td> <td>17,18,19,20</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	Calidez humana	Confianza	1,2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Capacidad de escucha	3,4	Calidez	5,6	Lenguaje claro y directo	Claridad de la información	7	Lenguaje sencillo	8,9	Trato humano	10,11	Apoyo	Ayuda	12,13	Protección	14,15,16	Rapidez	Atención oportuna	17,18,19,20
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>																								
			Calidez humana	Confianza	1,2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)																								
				Capacidad de escucha	3,4																									
			Calidez	5,6																										
			Lenguaje claro y directo	Claridad de la información	7																									
Lenguaje sencillo	8,9																													
Trato humano	10,11																													
Apoyo	Ayuda	12,13																												
	Protección	14,15,16																												
Rapidez	Atención oportuna	17,18,19,20																												

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> Sustantiva con un nivel descriptivo</p> <p><b>DISEÑO:</b> Es de nivel descriptivo comparativo porque este diseño parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es, recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellos (Alva, 2007, p.3).</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> está conformado por 360 usuarios como de qaliwama, Cuma más y pensión 65.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Censo</p>	<p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario con escala de actitudes LIKERT, de acuerdo a la siguiente Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Análisis descriptivo comparativo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación en tablas de frecuencia y figuras</li> <li>- Interpretación de los resultados</li> <li>- Análisis inferencial para prueba de hipótesis mediante Kruskas Wallis</li> </ul>

## Anexo 2.

### INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado Usuario reciba usted un saludo cordial, solicitándole su sinceridad y objetividad en el llenado del presente cuestionario, este es parte de un trabajo de investigación con fines académicos.

#### Instrucciones para el llenado del cuestionario:

Lea atentamente las preguntas y marque con una X según considere la alternativa más acertada

Nunca 1, casi nunca 2, algunas veces 3, casi siempre 4, siempre 5

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



	<b>Dimensión: Rapidez</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Los programas llegan a los más necesitados y son canalizados en el menor tiempo posible.					
18	El personal responsable del programa social reconoce oportunamente con rapidez sus necesidades que presenta los usuarios.					
19	El programa brinda atención en forma oportuna cumpliendo los plazos establecidos.					
20	El programa brinda al momento de inscribir al usuario por el personal administrativo se programa de una manera transparente y le ejecuta en corto plazo.					

Pezoa (2012)

Anexo 3.

Base de dato de la prueba piloto de la satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	5
2	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5
4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3
5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4
6	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
7	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1
8	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5
9	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1
10	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5
11	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2
12	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5
13	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4
14	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4
15	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5
16	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	2
17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	4	5	3	4	4
19	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2
21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5
22	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	5	3	5	5	4	5	5
23	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3
24	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	5	5
25	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	3	3	4	5	5	5	5	5
26	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4
27	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5
28	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	4	3	2	5	4	5	5	1	1	1
29	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5

## Resultado de la prueba piloto de la satisfacción del usuario

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.928	20

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	55.8000	212.510	.679	.922
VAR00002	56.0000	212.897	.712	.922
VAR00003	56.3333	221.747	.578	.925
VAR00004	56.8000	230.717	.354	.929
VAR00005	55.8667	217.361	.692	.922
VAR00006	55.5000	227.638	.386	.928
VAR00007	56.8333	217.868	.654	.923
VAR00008	56.8667	213.775	.726	.921
VAR00009	56.9000	227.541	.400	.928
VAR00010	56.8333	224.006	.642	.924
VAR00011	56.4333	215.909	.812	.920
VAR00012	56.0667	221.513	.614	.924
VAR00013	56.5667	219.357	.772	.921
VAR00014	56.2333	216.047	.725	.922
VAR00015	56.0667	218.961	.739	.922
VAR00016	55.3000	222.424	.531	.926
VAR00017	54.9333	224.892	.588	.925
VAR00018	56.0333	217.344	.713	.922
VAR00019	55.1333	223.913	.429	.928
VAR00020	55.1333	223.913	.429	.928





121	5	5	3	4	4	1	22	3	5	5	5	3	21	1	4	5	5	5	20	5	3	4	4	16	79
122	4	4	3	4	3	3	21	2	2	3	4	3	14	4	3	4	3	4	18	4	4	2	4	14	67
123	5	4	2	3	3	2	19	2	5	5	5	1	18	2	3	4	2	3	14	3	5	2	3	13	64
124	5	3	1	5	1	1	16	3	2	4	5	1	15	1	2	3	3	3	12	3	4	4	2	13	56
125	5	4	2	3	3	3	20	4	5	4	5	3	21	3	3	5	2	3	16	5	5	3	4	17	74
126	4	2	1	5	2	3	17	2	3	4	5	2	16	3	3	3	1	2	12	5	5	3	2	15	60
127	5	3	3	1	3	3	18	4	5	4	4	3	20	1	3	5	3	3	15	4	1	4	4	13	66
128	4	3	2	2	1	1	13	3	4	2	2	1	12	1	1	4	2	5	13	2	1	1	1	5	43
129	5	1	1	5	1	1	14	5	5	5	5	1	21	1	1	5	5	5	17	5	1	1	1	8	60
130	5	3	4	1	1	1	15	5	3	1	5	4	18	1	1	5	1	1	9	5	5	4	2	16	58
131	3	1	2	3	1	1	11	2	3	3	4	3	15	3	2	3	1	3	12	2	3	2	2	9	47
132	3	2	1	2	1	1	10	1	3	4	5	1	14	1	2	2	2	4	11	4	4	1	2	11	46



79	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	5	2	20	5	5	5	4	5	24	4	3	4	5	16	84
80	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	4	2	19	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	79
81	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
82	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19	86
83	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	17	81
84	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	70
85	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	69
86	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	79
87	4	4	4	5	4	5	26	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	72
88	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	4	1	2	10	45
89	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	15	3	2	4	2	3	14	2	2	3	2	9	55
90	5	5	2	3	4	5	24	5	3	1	1	2	12	5	5	1	4	1	16	4	3	4	5	16	68
91	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	4	2	19	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	79
92	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
93	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19	86
94	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	17	81
95	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	70
96	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	69
97	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	79
98	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	71
99	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	4	1	2	10	45
100	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	15	3	2	4	2	3	14	2	2	3	2	9	55
101	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	5	2	20	5	5	5	4	5	24	4	3	4	5	16	84
102	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	4	2	19	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	79
103	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
104	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19	86
105	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	17	81
106	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	70
107	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	69
108	4	5	3	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	80
109	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	71
110	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	4	1	2	10	45
111	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	15	3	2	4	2	3	14	2	2	3	2	9	55
112	5	5	2	3	4	1	20	1	3	5	5	2	16	5	5	5	4	5	24	4	3	4	5	16	76
113	4	5	3	4	4	1	21	5	4	4	4	2	19	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	75
114	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
115	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19	86
116	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	17	81
117	3	4	5	4	4	1	21	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	69
118	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	69
119	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	79
120	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	71
121	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	70
122	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	69
123	4	5	3	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	80
124	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	71
125	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	4	1	2	10	45
126	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	15	3	2	4	2	3	14	2	2	3	2	9	55
127	5	5	2	3	4	1	20	1	3	5	5	2	16	5	5	5	4	5	24	4	3	4	5	16	76
128	4	5	3	4	4	1	21	5	4	4	4	2	19	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	75
129	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
130	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19	86
131	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	17	81
132	3	4	5	4	4	1	21	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	69



1	Satisfacción de los programas sociales																				2				
	Calidez humana					Lenguaje claro y directo					Apoyo					Rapidez									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					
1	2	1	1	3	2	3	12	3	3	3	2	3	14	3	2	4	2	3	14	2	5	3	2	12	52
2	5	5	2	3	4	1	20	3	3	1	1	2	10	5	1	5	4	1	16	4	3	4	1	12	58
3	4	1	3	4	4	1	17	5	4	4	3	2	18	5	3	3	3	4	18	4	4	4	4	16	69
4	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
5	4	4	5	5	5	2	25	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	3	4	3	15	79
6	3	5	4	4	3	4	23	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	1	2	4	5	12	74
7	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	1	4	4	13	67
8	4	3	3	3	4	3	20	4	4	1	1	1	11	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	59
9	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	3	20	5	4	3	4	16	80
10	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	71
11	1	1	2	1	3	2	10	4	3	2	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	4	1	2	10	46
12	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	15	3	2	4	2	3	14	2	2	3	2	9	55
13	5	5	2	3	4	5	24	2	3	5	5	2	17	5	5	5	4	5	24	4	3	4	5	16	81
14	4	5	3	4	4	3	23	5	4	4	4	2	19	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	77
15	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
16	4	4	5	5	5	3	26	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19	84
17	3	5	4	4	3	4	23	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	17	79
18	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	70
19	4	3	3	3	4	3	20	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	5	4	3	15	69
20	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	79
21	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	71
22	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	4	1	2	10	45
23	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	15	3	2	4	2	3	14	2	2	3	2	9	55
24	1	1	2	3	4	5	16	5	3	1	1	2	12	5	5	5	4	5	24	4	3	4	5	16	68
25	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	4	2	19	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	79
26	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
27	4	4	1	1	5	5	20	5	3	4	4	1	17	4	3	3	3	1	14	5	5	4	5	19	70
28	3	1	4	4	5	4	21	5	2	4	5	1	17	5	4	2	3	3	17	4	4	4	5	17	72
29	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	70
30	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	69
31	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	79
32	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	71
33	1	1	3	1	3	2	11	4	3	2	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	4	1	2	10	47
34	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	15	3	2	4	2	3	14	2	2	3	2	9	55
35	5	1	2	3	4	1	16	1	3	5	5	2	16	5	5	5	4	5	24	4	3	4	5	16	72
36	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	4	2	19	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	79
37	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
38	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19	86
39	3	3	4	4	5	4	23	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	17	79
40	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	70
41	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	69
42	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	79
43	4	4	4	5	4	5	26	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	72
44	3	1	1	1	3	2	11	4	3	2	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	4	1	2	10	47
45	3	3	3	3	2	5	19	5	3	4	2	3	17	3	2	4	2	3	14	2	2	3	2	9	59
46	5	5	2	3	4	5	24	1	3	5	5	2	16	5	2	4	4	5	20	4	3	4	5	16	76
47	4	5	3	4	4	3	23	5	4	4	4	2	19	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	77
48	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
49	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	2	3	5	15	82
50	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	17	81
51	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	70
52	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	69
53	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	79
54	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	71
55	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	4	1	2	10	45
56	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	15	3	2	4	2	3	14	2	2	3	2	9	55
57	1	5	2	3	4	5	20	5	3	5	5	2	20	5	5	5	4	5	24	4	3	4	5	16	80
58	4	5	3	4	3	4	23	2	4	4	4	2	16	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	74
59	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
60	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19	86
61	3	3	4	4	5	4	23	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	17	79
62	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	70
63	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	69
64	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	79
65	4	4	4	1	4	4	21	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	67
66	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	4	1	2	10	45
67	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	15	3	2	4	2	3	14	2	2	3	2	9	55
68	5	5	2	3	4	1	20	5	3	5	5	2	20	5	5	5	4	5	24	4	3	4	5	16	80
69	4	5	3	4	4	1	21	5	4	4	4	2	19	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	75
70	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
71	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19	86
72	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	17	81

73	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	70
74	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	69
75	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	79
76	4	4	4	1	4	4	21	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	67
77	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	4	1	2	10	45
78	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	15	3	2	4	2	3	14	2	2	3	2	9	55
79	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	5	2	20	5	5	5	4	5	24	4	3	4	5	16	84
80	4	1	3	4	4	5	21	5	4	4	4	2	19	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	75
81	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
82	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19	86
83	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	17	81
84	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	70
85	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	69
86	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	79
87	4	4	4	5	4	5	26	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	72
88	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	4	1	2	10	45
89	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	15	3	2	4	2	3	14	2	2	3	2	9	55
90	5	5	2	3	4	5	24	5	3	1	1	2	12	5	5	1	4	1	16	4	3	4	5	16	68
91	4	1	3	4	4	5	21	5	4	4	4	2	19	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	75
92	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
93	4	4	1	5	5	5	24	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19	82
94	3	1	4	4	5	4	21	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	17	77
95	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	70
96	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	69
97	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	79
98	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	71
99	1	2	2	1	3	2	11	4	3	2	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	4	1	2	10	47
100	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	15	3	2	4	2	3	14	2	2	3	2	9	55
101	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	5	2	20	5	5	5	4	5	24	4	3	4	5	16	84
102	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	4	2	19	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	79
103	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
104	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19	86
105	3	1	4	4	5	4	21	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	17	77
106	3	4	1	4	4	2	18	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	66
107	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	69
108	4	5	3	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	80
109	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	71
110	2	2	1	1	3	2	11	4	3	2	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	4	1	2	10	47
111	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	15	3	2	4	2	3	14	2	2	3	2	9	55
112	5	5	2	3	4	1	20	1	3	5	5	2	16	5	5	5	4	5	24	4	3	4	5	16	76
113	4	5	3	4	4	1	21	5	4	4	4	2	19	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	75
114	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
115	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19	86
116	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	17	81
117	3	4	5	4	4	1	21	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	69
118	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	69
119	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	79
120	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	71
121	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	71
122	1	2	2	1	3	2	11	4	3	2	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	4	1	2	10	47
123	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	15	3	2	4	2	3	14	2	2	3	2	9	55
124	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	5	2	20	5	5	5	4	5	24	4	3	4	5	16	84
125	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	4	2	19	5	3	4	3	4	19	4	4	4	4	16	79
126	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	66
127	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	17	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19	86
128	3	1	4	4	5	4	21	5	2	4	5	1	17	5	4	5	3	5	22	4	4	4	5	17	77
129	3	4	1	4	4	2	18	3	2	3	3	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	66
130	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	69
131	4	5	3	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	3	19	5	4	3	4	16	80
132	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	16	3	4	4	2	3	16	4	4	3	3	14	71



## **Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.**

**Br. Eduardo Orlando Siuse Alva**

**Escuela de Postgrado**

**Universidad César Vallejo Filial Lima**

### **Resumen**

El propósito fue objetivo fue comparar el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017. El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo comparativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 200 trabajadores y con una muestra de 132 usuarios del programa social. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach.. Se concluyó que Siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba de Kruskal-Wallis y  $p=0.000 < 0.05$ . Estos resultados obtenidos para un nivel de confianza del 95% arrojan una significancia de 0.000, ante estas evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. Por tanto: Existe diferencia significativa en el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

*Palabras claves:* Satisfacción del usuario, calidez humana, lenguaje claro y directo, apoyo y rapidez.

### **Abstract**

The purpose was to target was to compare the level of satisfaction of the social programs of the District of Carabayllo 2017. The type of research according to their purpose was substantive comparative descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was formed by 200 workers and with a sample of 132 users of social program. The technique employed to collect information was survey and data collection instruments were of questionnaires that were properly validated through judgments of experts and their reliability through the statistical alpha of Cronbach... It was concluded that you being the level of bilateral significance of the Kruskal-Wallis test and  $p = 0.000$  &lt; 0.05. These results for a confidence level of 95% shed a significance of 0.000, these statistical evidence presented before the decision to reject the null hypothesis is taken and accepted the alternate hypothesis. Therefore: there is a significant difference in the level of satisfaction of the social programs of the District of Carabayllo 2017.

Key words: satisfaction of the user, human warmth, clear and direct language, support and speed.

### **Introducción**

En el Perú muchas entidades públicas de alcance nacional, regional o local, aun no logran brindar un servicio de calidad a sus administrados. Los servicios brindados de manera inadecuada e ineficiente generan malestar en sus administrados al no recibir el servicio esperado. Para muchos ciudadanos realizar trámites en entidades públicas para la obtención de un servicio resulta engorroso por la demora e inadecuada atención entre otros factores, al respecto la organización Ciudadanos al Día emitió un informe respecto a los principales problemas en las municipalidades distritales de Lima y Callao, con los siguientes resultados: Los principales problemas identificados por los ciudadanos en las municipalidades distritales de Lima y Callao evaluadas son: falta de comprensión del problemas por parte del personal (27%), lentitud en resolver trámites y gestiones (25%), descoordinación entre oficinas y departamentos (21%), falta de interés del personal (17%), excesivos trámites y requisitos (16%), entre otros. ("Ciudadano al Día", 2013, p. 3).

Expertos internacionales y funcionarios de programas de alimentación escolar de diversos países de América Latina resaltaron la participación activa de las madres y padres de familia junto a los docentes de las instituciones educativas estatales como fortaleza para el buen funcionamiento del Programa. La representante del Programa Mundial de Alimentos (PMA), de Colombia, Jany Pedraza, expresó que el modelo de cogestión que se lleva a cabo en el programa Qali Warma ha logrado la participación conjunta de los actores y de toda la comunidad escolar. En este contexto, nos encontramos en un proceso de reforma de los programas sociales promovida por el Gobierno, que tiene como objetivo lograr que estos sean eficientes para mejorar las condiciones de vida de la población y disminuir la pobreza. En el Perú contamos con 18 Ministerios los cuales para un mejor desarrollo de nuestro país cuenta con más de 23 programas sociales, divididos en los diferentes Ministerios. El Ministerio de la Inclusión Social recientemente creada en el 2011 vio por conveniente formar o unificar ciertos programas sociales creándose así y formando parte del MIDIS los siguientes programas sociales, Cuna Mas, Qaliwarma, Pensión 65, Foncodes, Juntos estos programas sociales es dirigida y guiada por el o la Ministra del MIDIS. Actualmente el MIDIS es el ministerio con más programas Sociales de lucha contra la pobreza que tenemos en el Perú. Una de las soluciones a este problema ha sido crear y promover los diversos programas sociales de distintas índoles, enfocándose en este trabajo la cuestión alimentaria particularmente en el Programa de Asistencia Alimentaria (PRONAA), hoy QALI WARMA. Con el objetivo de mejorar el desarrollo infantil el MIDIS ha creado el programa social CUNA MAS que atiende a niños y niñas menores de los 36 meses que viven en zona de pobreza o pobreza extrema. PENSIÓN 65, es una entrega económica a los adultos que viven en pobreza, FONCODES contribuye al desarrollo inclusivo del país con una inversión social de calidad siendo un programa que llega a todo el país. Pero realmente estos programas del MIDIS soluciona, mejora o disminuye la pobreza y la pobreza extrema? ¿Cuál es la relación entre estos programas y la disminución de la pobreza? Estos son unos de mis interrogantes al realizar esta investigación.

### **Antecedentes del problema**

Gachay y Sánchez (2015) realizaron la investigación titulada *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014. Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú*. Señalaron como objetivo determinar la relación entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014. El modelo empleado fue el hipotético-deductivo, de diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, se desarrolló aplicando como instrumento dos cuestionarios; Cuestionario servicio de atención el cual contenía 22 preguntas y el Cuestionario de la satisfacción del usuario el cual contenía 15 preguntas, ambos en la escala de Likert. Se llega a la conclusión que existe evidencia para afirmar que el servicio de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.673, represento una moderada correlación entre las variables.

Ñahurima (2015) en su tesis *calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías en el distrito de Andahuaylas de la Provincia de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2015*, para obtener grado de magister en Administración de empresas de la Facultad de Ciencias de la empresa en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas. El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías en el distrito y provincia de Andahuaylas. Fue una investigación de tipo no experimental, con un diseño transeccional correlacional, donde se consideró una población de 3675 y muestra de 348. El muestreo fue probabilístico, por el método muestreo aleatorio simple. La técnica de recolección fue a través del cuestionario y la encuesta, cuyo instrumento fue analizado por el programa estadístico SPSS mediante la prueba de alfa de cronbach, determinando una confiabilidad con un valor aceptable de 0,855 para la calidad de servicio y 0,668 para la satisfacción del cliente. Los resultados del estudio establecen la existencia de una relación positiva ( $r=0.841$ ) entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba de Rho Spearman, la que demuestra una significancia (0.000) menor a

0.05. La conclusión a la que llegó el investigador, es que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, así como de las dimensiones consideradas en el estudio como son los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, también existe una relación positiva con la calidad de servicio.

Gonzales (2014) expuso en su tesis titulada *El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado Sede Central, Lima 2013, Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú*. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las variables servicio de atención y satisfacción. Utilizo una metodología de investigación básica descriptiva, transversal y correlacional. La estrategia diseñada para la investigación fue; cuantitativo no experimental. La población estudiada fueron 91 602 usuarios, con una muestra de 383 usuarios del OSCE, el instrumento utilizado fue la encuesta. El autor concluyo; que existe una correlación moderada entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario, se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación de Spearman = Rho: 0,593, por lo que a mejor calidad de atención mayor es la satisfacción del usuario del OSCE. Los datos de correlación evidencian que la calidad de servicio está relacionado de forma moderada con la satisfacción del usuario, Esta investigación fue relevante debido a que se valoró la relación existente entre las variables de estudio y logró comprobar el objetivo de la investigación al determinar la relación entre dichas variables de estudio.

### **Revisión de literatura**

Pezoa (2012) definió que la satisfacción del usuario:

Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Para estos escritores, la satisfacción refleja el cumplimiento de una expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio (p. 17).

De acuerdo con Rey (2000) definió:

Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Estos conceptos se

han ido adaptando poco a poco a la realidad educativa básica, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario. (p. 139)

### **Objetivo**

Comparar el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

### **Método**

El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo comparativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 200 trabajadores y con una muestra de 132 usuarios del programa social. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach.

### **Resultados**

Se arribó en la parte descriptiva el 52,3% de los usuarios en el distrito de Carabayllo 2017, manifiestan que la satisfacción del programam social qaliwarma es medianamente satisfecho, 53,8% de los usuarios en el distrito de Carabayllo 2017, señalan que la satisfacción del programa social cunamas es medianamente satisfecho y 55,3% de los usuarios de pensión 65 señalan que el programa social es medianamente satisfecho.

### **Discusión**

La presente investigación se arribó que en la parte descriptiva el 52,3% de los usuarios en el distrito de Carabayllo 2017, manifiestan que la satisfacción del programam social qaliwarma es medianamente satisfecho, 53,8% de los usuarios en el distrito de Carabayllo 2017, señalan que la satisfacción del programa social cunamas es medianamente satisfecho y 55,3% de los usuarios de pensión 65 señalan que el programa social es medianamente satisfecho. Es decir los funcionarios de los programas sociales no cumplen con el objetivo previsto porque



existe burocracia en el Estado. Se concluyó que Siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba de Kruskal-Wallis y  $p=0.000 < 0.05$ . Se observa que la diferencia de rangos en la satisfacción de los programas sociales es diferente por ser la misma cantidad de muestra, el rango promedio fue de 162.23, 220.94 y 212.33, Estos resultados obtenidos para un nivel de confianza del 95% arrojan una significancia de 0.000, ante estas evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. Por tanto: Existe diferencia significativa en el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017. Por esta razón una semejanza con la de Gachay y Sánchez (2015) concluyó que existe evidencia para afirmar que el servicio de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.673, represento una moderada correlación entre las variables. También hay una semejanza con la de Ñahurima (2015) concluyó que los resultados establecen la existencia de una relación positiva ( $r=0.841$ ) entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba de Rho Spearman, la que demuestra una significancia (0.000) menor a 0.05. La conclusión a la que llegó el investigador, es que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, así como de las dimensiones consideradas en el estudio como son los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, también existe una relación positiva con la calidad de servicio. Asimismo se basó a la teoría de Pezoa (2012) definió que la satisfacción del usuario: Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Para estos escritores, la satisfacción refleja el cumplimiento de una expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio (p. 17).

### **Conclusiones**

Existe diferencia significativa en el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017, es decir presenta un nivel de significativo,  $p=0.000 < 0.05$ .

## Referencias

- Gachay, D. y Sánchez, R. (2015). *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014*. (Tesis de maestría).
- Gonzales, J. (2014). *El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado Sede Central, Lima 2013*, (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Ñahurima, F. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías en el distrito de Andahuylas de la Provincia de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2015*, (Tesis de maestría) Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.
- Pezoa, M. (2012). *¿Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sientan satisfecho?*. Santiago de Chile.



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Mercedes Nagamine Miyashiro, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabaylo 2017" del estudiante Siuse Alva, Eduardo Orlando, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 10 de marzo de 2018

Mercedes Nagamine Miyashiro

DNI:20031516



Satisfacción de los programas sociales del distrito de Carabayllo 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:  
Bj. Eduardo Orlando Sáez Alva

ASESORA:  
Mgtr. Mercedes Nagamine Miyashiro

SECCIÓN:  
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Administración de Talento Humano

LIMA - PERÚ

2017

22%

- 3 Coincidencia anterior: 2% >
- 4 biblioteca2 ut ab.edu.pe 2% >
- 5 sbchae1e27b238cc09.ji 1% >
- 6 cybtaiaois.unimsm.edu.pe 1% >
- 7 dspoace.unhu.edu.pe 1% >
- 8 www.tijue.es 1% >
- 9 tesis.usam.edu.pe 1% >
- 10 repositorio.unrcp.edu.pe 1% >
- 11 repositorio.unie.edu.pe <1% >
- 12 bibdigital.apn.edu.ec <1% >
- 13 repositorio.unhcv.al.edu... <1% >
- 14 repositorio.unajma.edu... <1% >



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
SIUSE ALVA, EDUARDO ORLANDO
D.N.I. : 08345321
Domicilio : Av. GUILLERMO DE LA FUENTE N° 959. CORTAS
Teléfono : Fijo : 5361705 Móvil 999658875
E-mail : siuse502@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[ ] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :
[x] Tesis de Posgrado
[x] Maestría [ ] Doctorado
Grado : MAESTRO EN GESTION PUBLICA
Mención : MAESTRIA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
SIUSE ALVA, EDUARDO ORLANDO
Título de la tesis:
SATISFACCION DE LOS PROGRAMAS SOCIALES EN
EL DISTRITO DE CARABAYLLO 2017
Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [x]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [ ]

Firma : [Signature]

Fecha: 28/05/2018



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Joaquin  
Vertis  
770-18*

*[Handwritten scribbles and signature]*

**FORMATO DE SOLICITUD**

SOLICITA:

*24-05-2018*  
VISTO BUENO PARA  
ENLISTADO

ESCUELA DE POSGRADO

**EDUARDO ORLANDO SILVE ALVA** con DNI N° **08345321**  
*(Nombres y apellidos del solicitante)* *(Número de DNI)*

domiciliado (a) en **M. Guillano de la Fuente N° 989- urb. Los Vinchos - Comas**  
*(Calle / Lots / No. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)*

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: **MAESTRIA -** del programa: **MAESTRIA -**  
*(Promoción)* *(Nombre del programa)*  
**Gestion Publica** identificado con el código de matrícula N° **6000159695**  
*(Código de alumno)*

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

**VISTO BUENO PARA ENLISTADO**

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.



Lima, **15** de **Mayo** de 2018

Hora: *19:15* Firma: *[Signature]*  
*(Firma del solicitante)*

Documentos que adjunto:

- (1) TESIS ESCRIBIDA*
  - Copia de Resolución Direc. de Dist. Tesis*
  - Copia Dictamen Dist. de Tesis*
  - Copia de Acta de Promoción P.C.*
- ORIGINALIDAD DE TESIS Y ENLISTADO  
TUMITIN*

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: **995658871**  
Email: **ANUE502@HOTMAIL.COM**