



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Eficacia del programa CONTIGO y su relación con la satisfacción en la población con discapacidad severa, Región San Martín, 2019

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Ortiz Padilla, Jorge Isaias (ORCID: 0000-0002-9321-650X)

**ASESOR:**

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a mis hijos,  
que les sirva de inspiración y motivación para  
continuar avanzando en la vida.

Jorge Isaias

## **Agradecimiento**

A los docentes de posgrado de la Universidad César Vallejo sede Tarapoto por brindarnos sus enseñanzas y transmitirnos sus experiencias para el desarrollo de esta maestría.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I INTRODUCCIÓN .....	1
II MÉTODO.....	10
2. 1. Tipo y diseño de investigación.....	10
2. 2. Variable, operacionalización de variables.....	10
2. 3. Población, muestra y muestreo.....	12
2. 4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	13
2. 5. Procedimiento.....	14
2. 6. Métodos de análisis de datos.....	15
2. 7. Aspectos éticos.....	15
III RESULTADOS.....	16
IV DISCUSIÓN .....	23
V CONCLUSIONES .....	29
VI RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS .....	34
Matriz de consistencia .....	35
Instrumentos de recolección de datos.....	36
Validación de instrumentos .....	40
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación .....	46
Base de datos .....	47
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	49

Acta de aprobación de originalidad .....	50
Informe de originalidad .....	51
Autorización final del trabajo de investigación .....	52

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de eficacia del programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019.....	16
Tabla 2. Eficacia del programa CONTIGO por dimensiones en la Región San Martín, año 2019.....	17
Tabla 3. Satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019.....	18
Tabla 4. Satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO por dimensiones, en la Región San Martín, año 2019.....	20
Tabla 5. Prueba de normalidad de los datos.....	21
Tabla 6. Correlación entre la eficacia del programa CONTIGO y la satisfacción de la población con discapacidad severa Región San Martín.....	22

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de eficacia del programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019.	16
Figura 2. Eficacia del programa CONTIGO por dimensiones en la Región San Martín, año 2019.....	17
Figura 3. Satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019.....	19
Figura 4. Satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO por dimensiones, en la Región San Martín, año 2019.....	20

## RESUMEN

La tesis tiene como objetivo general: establecer la relación entre la eficacia del programa CONTIGO y la satisfacción de la población con discapacidad severa Región San Martín, año 2019, donde fue tomado los autores Armijo & Bello, (2016) para la eficacia del programa CONTIGO y PCM, (2015) para satisfacción de la población. El tipo de investigación fue no experimental y el diseño fue descriptivo-correlacional, la población estuvo conformado por 600 personas con discapacidad severa de la Región San Martín, beneficiarias del programa CONTIGO, la muestra conformado por 61 beneficiarios del programa CONTIGO, el instrumento utilizado para la recopilación de información fue el cuestionario, los principales resultados indican que existe correlación positiva media (0.570\*\*) entre la eficacia del programa CONTIGO y la satisfacción de la población con discapacidad severa Región San Martín, año 2019. La eficacia del programa CONTIGO es regular de acuerdo al el 41% (25) y el nivel de satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019 es alto, de acuerdo al 54.1% (33) de los beneficiarios. Concluyendo que al mejorar la eficacia del programa CONTIGO, en cuanto a la cobertura, focalización, capacidad de cubrirá la demanda y el resultado final, se reflejará en la satisfacción, la expectativa y experiencia de los beneficiarios.

**Palabras claves:** Eficacia, programa, satisfacción, población, discapacidad.



## ABSTRACT

The thesis has as a general objective: to establish the relationship between the effectiveness of the CONTIGO program and the satisfaction of the population with severe disabilities San Martín Region, year 2019, where the authors Armijo & Bello, (2016) was taken for the effectiveness of the CONTIGO program and PCM, (2015) for population satisfaction. The type of research was non-experimental and the design was descriptive-correlational, the population was made up of 600 people with severe disabilities in the San Martín Region, beneficiaries of the CONTIGO program, the sample made up of 61 beneficiaries of the CONTIGO program, the instrument used to The information collection was the questionnaire, the main results indicate that there is a positive average correlation (0. 570 \*\*) between the effectiveness of the CONTIGO program and the satisfaction of the population with severe disabilities San Martín Region, year 2019. The effectiveness of the program CONTIGO is regular according to 41% (25) and the level of satisfaction of the population with severe disabilities served by the CONTIGO program in the San Martin Region, 2019 is high, according to 54.1% (33) of the beneficiaries . Concluding that by improving the effectiveness of the CONTIGO program, in terms of coverage, targeting, capacity to cover demand and the final result, it will be reflected in the satisfaction, expectation and experience of the beneficiaries.

**Palabras claves:** Effectiveness, program, satisfaction, population, disability

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el mundo existe más de 1000 000 000 de individuos de algún tipo de incapacidad; sin embargo, doscientas millonadas advierten obstáculos desmedidos en el manejo. Posteriormente la incapacidad de los individuos se convirtió en móvil de inquietud, porque el prevaeciente va acreciendo, producto de la longevidad de la población y el riesgo de discapacidad es mayor en la población adulta, además el acrecentamiento universal en padecimientos crónicos tal es la diabetes, el cáncer, entre otros. Alrededor del universo los humanos con cualquier tipo de incapacidad muestran pésimos efectos sanitarios, con alto índice de pobreza comparado con las personas sin discapacidad. Esto se debe, entre otros factores, a paredes y obstaculizan a la senda de productos básicos, tales como salud, educación, trabajo digno, transporte. (OMS, 2011, p. 11). Las políticas aún son de intervenciones aisladas en algunos países, requiriendo de una agenda global que busque el alineamiento de las políticas nacionales fundamentadas en indicadores estandarizados de perfeccionamiento a contextos de humanos con incapacidad a cada espacio territorial. (OMS, 2011, p. 3).

Desde antaño los sujetos con invalidez fueron víctimas de diferencia, exclusión. Son denominados personas enfermas, anormales, por su estructura corporal, apariencia o función de sus órganos o sistemas. Por tales razones, y en base a un modelo rigurosamente médico, es considerado los individuos con invalidez severa son inexpertos a manejar su persona por lo tanto requieren de cuidado, tratamiento y control para su protección y la de la comunidad en general. (Acuña, et al, 2012, p. 7) Por tanto, los programas sociales de los países constituyen una forma de intervención del Estado con la finalidad de disminuir brechas de necesidades básicas insatisfechas; adiestramiento, la fortaleza, la firmeza alimentaria, atención primaria a infantes, mujeres e incapacitados.

En tal razón, en el Perú el rol compete atender a diversos sectores y entidades públicas como el MIDIS, estructura creada por Ley N° 29792 través de diferentes políticas de intervención basadas en el ciclo de vida, requiriendo de la intervención focalizada y articulada con otros ministerios, los mismos son complementarios con los lineamientos de salud y de educación. En consecuencia, la incorporación en los programas sociales a las personas con discapacidad de manera explícita, se comienza a implementar a

partir de Ley N° 29973 lográndose en algunos casos implementar un conjunto de lineamientos y estrategias de intervención con énfasis en poblaciones con discapacidad, sin embargo los logros concretos de estas acciones se han visto limitadas por aspectos presupuestales, la baja cobertura y los paradigmas de estos grupos vulnerables y sobre todo por la ubicación física de estas individuos. Como el INEI, aproximadamente 1 500 000 de sujetos existen con cualquiera invalidez en el territorio peruano, y crecidamente el cinco por ciento de la localidad posee alguna limitación en el cuerpo ya sea mudo o ciego, entre otros y de los cuales se calcula que aproximadamente el 55% de esta población no accede de forma regular a los programas sociales que brinda el estado. (INEI, 2016, p. 1)

En la Región San Martín, según la información del INEI la población discapacitada asciende a 30,708 personas que representa el 3.8% de la población, de los cuales actualmente se tiene información debidamente certificadas por el aplicativo HIS DIS del MINSA que alcanza alrededor de 6000 personas, de los cuales se visibiliza una población aproximada de 1605 personas con discapacidad severa (INEI, 2016, p. 5). En ese sentido, se muestra una importante brecha por sub cobertura de personas con discapacidad invisibles para la sociedad y sin apoyo del Estado que pese a sus condiciones de vulnerabilidad carecen de acceso a servicios básicos y a sus propios derechos, ubicándoles en una situación de exclusión social producto de su discapacidad severa, el mismo que se agrava por su condición social de pobreza extrema. En tal sentido, el estudio surge por la necesidad de analizar este problema social que permita identificar las razones de exclusión y poder contribuir a revertir esta situación en aras de visibilizar este segmento poblacional de manera formal y sean incorporados en los programas sociales del Estado que corresponda; de tal manera que, priorizando la discapacidad severa y su condición de pobreza extrema se pueda garantizar la protección por parte del Estado, reduciendo su vulnerabilidad y desamparo actual.

Asimismo, describe los trabajos previos, a la modalidad mundial de acuerdo a Carrasco, L. (2017), *Intervención con soporte social y rehabilitación basada en la comunidad para personas con discapacidad, Santa Rosa, 2016*. (Tesis de posgrado) Universidad Nacional de Loja. Loja. Ecuador. Estudio cuasi-experimental no aleatorizado, mediante la participación de 30 personas con discapacidad física. Los

instrumentos fueron el cuestionario sociodemográfico, el Índice de Barthel (IB) para evaluar la dependencia funcional, el cuestionario. Concluyendo: Que las actividades como charlas, talleres y jornadas de esparcimiento desarrolladas son importantes pues permiten la adaptabilidad a la discapacidad, asimismo contribuye en brindar acciones al involucrar a la familia y otros entes comunitarios. Las personas con discapacidad es la población más afectada; por ello, se deben establecer estrategias interinstitucionales que promueve la inserción de sujetos con invalidez a la fuerza laboral, desde un enfoque médico familiar, contar con un trabajo establece una red que contribuye al apoyo social.

Coronel, G. & Fiallos, V. (2016), *Bienestar de personas con y sin discapacidad física que se encuentran en la adultez media*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca. Cuenca. Ecuador. Estudio descriptivo correlacional, el instrumento empleado fue el cuestionario, la muestra fue de 30 personas con discapacidad y 30 personas sin discapacidad. Ultimando una correspondencia de dependencia, al análisis y Anova con nivel de significación de F es inferior a 0.05 entre todas las variables mencionadas, además las personas con discapacidad 70%, tienen ingresos menos a la canasta básica, asimismo existe un alto porcentaje de desempleo de los mismos, las variables están linealmente relacionadas.

Bustos, J. (2014), *Bogotá, una ciudad no ve por sus invidentes*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Colombia, en sus conclusiones detalla que: en la mencionada localidad existe un alto índice de incapacidad como es lo visual, por ello el DANE ofrece investigaciones sobre ello, y hacer influencias sin embargo no son actualizadas, de tal manera no adquieren de servicios de restitución por tal motivo la mayoría es muy vital para la inclusión que es en lo laboral y así facilitando el progreso cotidiano. Frecuentemente los sujetos con alguna incapacidad ya sea visual adquieren tener un mismo interés, inclusive mayor rendimiento, que un individuo no lo posee. Por esta razón son desarrollados sus sentidos u otros, y son eficaces para sub desarrollar con un alto índice de productividad y particularidad con aquellas tareas laborales. Los productos visuales con fines periodísticos sobre los discapacitados visuales ayudan a generar sensibilidad social entre la población y las autoridades en relación a los mecanismos de inclusión social al cual deberían acceder sin restricciones estos pobladores.

Velarde, A. (2015), *Las políticas públicas de Inclusión de las personas con discapacidades sensoriales y físicas en el mercado laboral: el caso de Lima-Perú*, (Tesis de doctorado), Universidad Politecnica de Cataluña, Barcelona, España, en sus conclusiones detalla: actualmente no acatan la ley para fijar sujetos con alguna invalidez ante un ente, del cual habitualmente son incorporadas 0.084 por ciento, lejanamente al tres por ciento que hace mención la norma, de tal manera existe vacación para implantar conforme a un prototipo que fija el ente. Existe un sin número de labores que son disponibles para aquellos con alguna incapacidad, en tal sentido al modo que es aperturada no es respondida por la cultura que se posee, pero la expectativa es obtener una buena inclusión social, de ello ser a un tipo beneficiario, por consiguiente el estado peruano no ampara a los entes para forjar una herramienta que acceda a la colocación del PCD porque no es comprendida la cuantía ni tampoco los perfiles en la localidad, confirmando que los contratantes hay un enorme deterioro en investigación de sus necesidades que posee las compañías a concertar personas con discapacidad.

Cencia, E. & Damian, N. (2015), *Condiciones sociales y económicas de las personas con discapacidad que laboran en instituciones públicas y privadas de la provincia de Huancayo-2019*. (Tesis de maestría), Universidad del Centro del Perú, Huancayo, Perú, se concluye que el escenario socializado y mercantilmente los sujetos alguna incapacidad y faenan en compañías ya sean pública o privadas en un porcentaje de 79,09 y es expresado por incomparables argumentos admitidos por sujetos con alguna incapacidad ya sea mercantil o social que laboran es transitorio.

Nieto, P. & Peña, P. (2017), *El emprendimiento de las personas con discapacidad en el distrito de Villa María del Triunfo es una vía para el logro de su vida independiente*. (Tesis de maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú, los instrumentos fueron las encuestas, entrevista a 479 personas con discapacidad (PCD). Concluyendo que el nivel de emprendimiento de personas con discapacidad a modo bajo, cuando se depende de un labor mayormente es discriminatorio tanto salarial como laboral y por ello los sujetos con alguna incapacidad es un modo bajo, porque los empleos que son dependientes coexiste mucha discriminación tanto en los pagos como en lo laboral ya que solamente alcanza para su vivencia y así se mantiene a un daño a extrema pobreza y pobreza, es por ello que los sujetos con cualesquier

incapacidad son excluidos para que puedan poseer competencias en cuanto a la instrucción y aprendizaje y siendo lo peor a una discriminación a un modo género; es por ello que se puede progresar y adquirir una subsistencia independiente.

Gil, C. (2016), *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I Es salud Juanjui, 2016*. (Tesis de posgrado), Universidad César Vallejo, Juanjuí, Perú. En consecuencia, se tiene que el ochenta y tres por ciento de complacencia al consumidor está vinculado con resultado del operar del mandato administrativo que desenvuelve al indicado. Además, indica que, el sesenta por ciento de consumidores es asignado a un valor de treinta y cuatro por ciento de deleite a un mandato administrativo. Además, la presente contiene un conjunto de conceptos, relacionadas a las variables, eficacia del programa CONTIGO y satisfacción de la población con discapacidad severa, denominada teorías relacionadas al tema la eficacia describe al modo si se da un desempeño de fines trazados, requiere decir, en que escala el establecimiento ya sea en todo, o en parte se detalla y se logra aquellos fines importantes y haberlos considerados esencialmente los bienes fijados para ellos. (Armijo & Bello, 2016, p. 70) Para poder dar cumplimientos a los objetivos y/o efectos del establecimiento, proyecciones o programas se requiere saber el nivel de aquello. (MEF, 2010, p. 3)

Sin embargo al indicar la eficacia se facilita inquisición respetando los niveles y algunos son relacionados con efectos determinados, encaminados a medir aquellas capacidades de los programas para poder solucionarlos los dilemas que concierne la localidad. (Acuña, 2015, p. 22). Los programas Sociales son un conjunto de programas, lineamientos y estrategias destinadas a generar un valor público de disminución de brechas de exclusión social de poblaciones. (Vara, 2007, p. 7). Esta estrategia desarrolla tres enfoques complementarios para su intervención que son el alivio temporal de las necesidades, donde la población objetivo es la población en extrema pobreza, el desarrollo de capacidades, para que la población tenga nuevas oportunidades de acceso a sistemas productivos y la generación de sostenibilidad de estas nuevas oportunidades. (MIDIS, 2012, p.5) Los programas sociales del MIDIS presentan ejes de intervención: inserción mercantil y defensa al adulto mayor; entre otros donde aquella población posee el objetivo son las poblaciones en pobreza

extrema y pobreza, con énfasis en poblaciones rurales y urbanas marginales. (MIDIS, 2013, p. 6)

En cuanto a los programas sociales referidos a personas con discapacidad severa existe el Programa CONTIGO, el mismo que entrega una retribución no tributaria a sujetos con aquella incapacidad rígida tales situaciones como escasez y pobreza extrema, enmarcada en la R.L. N° 29217 y Ley N° 29973. (MIDIS, 2017, p. 3). Teorías de Intervención en Programas Sociales en individuos con incapacidad, los programas sociales con personas con discapacidad presentan características diferenciadas a función de otros programas, donde además de las condiciones de exclusión que se atribuyen a los otros grupos poblacionales, en ellos se adiciona la condición de vulnerabilidad por la discapacidad que padecen (Lombardi, 2014, p. 12). En función de ello se pueden diferenciar dos teorías de intervención, ambas con enfoques complementarios. Teoría de Atención temporal: Su enfoque se basa en la necesidad urgente que necesitan por su condición de discapacidad, asociada a factores de pobreza. Lo que se busca es paliar sus necesidades básicas de forma inmediata, pero por lo general su intervención debe permitir graduar a los beneficiarios (Lombardi, 2014, p.18).

En el caso peruano se puede encontrar los programas alimentarios y aquellos destinados a atender la salud. Excepcionalmente se puede incluir en este grupo los programas de incentivos monetarios como Pensión 65 y CONTIGO, dado que se espera que, por alguna condición como la edad a parte de la discapacidad, los pobladores beneficiarios no puedan graduarse. (Munares, 2016. p. 24) Para la teoría de generación de capacidades: Su enfoque se basa en que la limitante para estar en condición de exclusión son las limitaciones de capacidades del tipo cognitivo o actitudinal para el acceso al mercado laboral (Lombardi, 2014, p.18). En el caso peruano, en este tipo de intervenciones se tiene a los programas como Trabaja Perú, los sistemas educativos especiales, entre otros (Munares, 2016, p.24) Es por ello que las dimensiones de la eficacia del programa CONTIGO, abarca la cobertura, focalización, capacidad de cubrir la demanda actual y el resultado final. Como primero se posee a una expresión a un modo de números obteniendo una escala de acciones que se realiza o en todo caso al momento que se va ofrecer un establecimiento público, y ser idóneos para poder cubrir y por ende satisfacerlos. (Armijo & Bello, 2016, p. 70)

El segundo elemento se dedica a ver la escala de exactitud con prestaciones sobre los servicios que se llega a la localidad, siendo así para la construcción es necesario supervisar si los beneficiarios concuerdan con la población obtenida. Siguiendo como tercero es una correspondencia para el contenido que posee un establecimiento público para que pueda ser cautivada a un modo muy adecuado con horizontes que se posee ante un servicio, de ello tanto el segundo como el tercero son restringidos; como último se posee medir el impuesto conjuntamente con aquellas intervenciones ante entidades públicas. (Armijo & Bello, 2016, p. 70) Aquella satisfacción permite evaluar los servicios prestados por las instituciones, teniendo en cuenta calidad de las faenas o inactividades de la corporación, al extenso del periodo. Todo ciudadano, actuando que actúa propiamente o todo caso en representación requiere un derecho de servicios y lograr la satisfacción de sus expectativas y experiencias. (PCM, 2015, p. 11)

La satisfacción de la población, aborda los componentes básicos que componen un proceso de atención ciudadana con peculiaridades de un servicio de calidad; asimismo, instaurar cartas de servicio como un documento a través aquellas instituciones comunican abiertamente a consumidores de productos que tramitan, los compromisos de particularidad en impuesto con indicadores, como aquellos derechos y/o obligaciones que lo poseen. (Cisneros, 2015, p. 1) La satisfacción del ciudadano, se logra mediante el establecimiento de justos despejados y acoplados, tanto como nacionales, locales y regionales. (SGP, 2017, p. 26) Dentro de las dimensiones de la satisfacción de la población coligada por trascendentales: al poseer una contestación emocional o ya sea cognitiva frente a ciertos atributos percibidos durante el trato o contacto con el servicio en una institución. Es decir, es la opinión de los ciudadanos, con respecto a los servicios prestados por las instituciones, las mismas que se convierten en experiencia satisfactoria, o insatisfactoria, que se produce en un momento determinado. (PCM, 2015, p. 69)

Sin embargo cuando se posee una expectativa que es adquirida por un individuo y cree como debería ser un servicio y para poder conseguir esa expectativa es requerida cubrir necesidades como brindando un buen servicio. Por lo tanto para poseer una experiencia ya acumulada es medir permutas con aquellas condiciones que da la población como resultado dando la prestación de aquellos servicios. (PCM, 2015, p. 69) La investigación busca responde a interrogantes, tanta formulación de problemas general



y específicos. El problema general es como sigue, ¿Cuál es la relación entre la eficacia del Programa CONTIGO y la satisfacción de la población con discapacidad severa en la Región San Martín, año 2019? Además de los problemas específicos, ¿Cuál es el nivel de eficacia del programa CONTIGO en la región San Martín, año 2019?, ¿Cuál es el nivel de eficacia del programa CONTIGO por dimensiones en la Región San Martín, año 2019?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la región San Martín, año 2019? Y ¿Cuál es el nivel de satisfacción por dimensiones de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019??

La investigación se justifica especificando el porqué y el para qué del estudio, en base a la justificación a un modo de conveniencia para aquellos gestores estatales, y poder optimar las escalas de complacencia a las personas con discapacidad severa que reciben atención a través de los diferentes programas que implementa diversas instituciones del Estado. Relevancia social: La atención de los sujetos con alguna incapacidad instituye derechos consagradas a nivel internacional y la obligación del Estado reconocido en la carta magna de implementar políticas públicas de inclusión social a partir de la dación Ley N° 29973, desde el enfoque social la presente investigación se justifica porque permitirá evidenciar la forma cómo se implementan los lineamientos y estrategias de intervención a nivel territorial, es decir el cumplimiento de las normas y del derecho en este sector poblacional que son los discapacitados severos dentro de la región San Martín.

Valor teórico: Los aspectos teóricos de la presente investigación en especial lo relacionado con la eficacia del programa CONTIGO y la discapacidad severa hacia una perspectiva de los efectos del mandato público al ser corroborados con la realidad objetiva, justifica su desarrollo, pues nos brindará elementos para evaluar el accionar del Estado en la implementación de esta política pública. Implicancia práctica: Por ser una investigación relacionado a hechos concretos, susceptibles de verificación, el resultado permitirá conocer el nivel de eficacia del programa CONTIGO y su contribución a la generación de valor público. Al emplear la utilidad metodológica se requirió datos, fuentes de averiguación y podrán ser empleadas para posteriores estudios y recurrirá para aquellas valuaciones tanto como dentro y fuera en la localidad San Martín.

Dentro de la hipótesis general se plantea la existencia de relación significativa entre la eficacia del programa CONTIGO y la satisfacción de la población con discapacidad severa en la Región San Martín, año 2019. Las hipótesis específicas, el nivel de eficacia del programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019 es alto. El nivel de eficacia del programa CONTIGO por dimensiones en la Región San Martín, año 2019 es alto. El nivel de satisfacción de la población con discapacidad severa en la Región San Martín, año 2019, es alto. Y el nivel de satisfacción por dimensiones de la población con discapacidad severa en la Región San Martín, año 2019, es alto.

Finalizando con los objetivos, precisa que el objetivo general es establecer la relación entre la eficacia del programa CONTIGO y la satisfacción de la población con discapacidad severa Región San Martín, año 2019. Y los objetivos específicos, Especificar el nivel de eficacia del programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019. Diferenciar el nivel de eficacia del programa CONTIGO por dimensiones en la Región San Martín, año 2019. Analizar el nivel de satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019 y describir el nivel de satisfacción por dimensiones de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019.

## II. MÉTODO

### 2. 1. Tipo y diseño de investigación

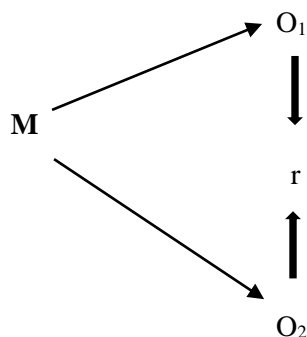
#### Tipo de investigación

La investigación no experimental, por consiguiente son datos que fueron recolectados en un periodo fijo, sin previa manipulación, es decir los datos sólo se ejecutan para posteriormente ser analizados. (Hernández, et al, 2014, p. 152)

#### Diseño de investigación

Fue descriptivo-correlacional, por consiguiente las variables objeto de estudio, fueron descritas de acuerdo con el estado en que se encuentran, y determinó la correspondencia entre la eficacia del programa CONTIGO y la satisfacción de los usuarios con discapacidad severa en la Región San Martín. (Hernández, et al, 2014, p. 155)

Obteniendo por consiguiente:



Dónde:

M : Muestra de la investigación.

O<sub>1</sub>: Eficacia del programa CONTIGO.

O<sub>2</sub>: Satisfacción de la población con discapacidad severa

r : Es la relación que existe entre ambas variables.

### 2. 2. Variable, operacionalización de variables

**V<sub>1</sub>: Eficacia del programa CONTIGO**

**V<sub>2</sub>: Satisfacción de la población**

## Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Eficacia del programa CONTIGO	<p>La eficacia describe el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir en qué nivel la institución como un todo, o una parte específica está logrando los objetivos estratégicos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello. (Armijo &amp; Bello, 2016, p. 70)</p>	<p>Conjunto de actividades estratégicas y operativas para medir la gestión del programa CONTIGO en la Región San Martín, medidos a partir de cuestionarios dirigidos a los usuarios</p>	Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción de demanda</li> <li>- Capacidad de cobertura</li> <li>- Alcance de los servicios</li> <li>- Tiempo de cobertura</li> <li>- Precisión de las prestaciones</li> <li>- Verificación de los usuarios</li> </ul>	Ordinal
			Focalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación del público objetivo</li> <li>- Filtración de la demanda</li> <li>- Absorción de los niveles de demanda</li> <li>- Condiciones de calidad</li> <li>- Condiciones de tiempo</li> <li>- Contribución del programa</li> </ul>	<p>1=Totalmente en desacuerdo. 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo</p>
Satisfacción de la población	<p>La satisfacción permite evaluar los servicios prestados por las instituciones, teniendo en cuenta calidad de las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión. Todo ciudadano, actuando en nombre propio o representación, tiene el derecho a recibir servicios de calidad y lograr la satisfacción de sus expectativas y experiencias. (PCM, 2015, p. 11)</p>	<p>La satisfacción de la población es evaluada en función a tres dimensiones: Satisfacción, expectativa y experiencia, mediante el uso de un cuestionario de preguntas cerradas.</p>	Resultado final	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto de las acciones del programa</li> <li>- Efecto del programa</li> <li>- La atención recibida se efectúa con criterios de inclusión social</li> <li>- La atención recibida se efectúa con los recursos suficientes</li> </ul>	
			Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La frecuencia de la atención</li> <li>- Promoción de los discapacitados en el registro HIS-DISC (MINSA) y del CONADIS (MIMP)</li> </ul>	<p>1=Totalmente en desacuerdo. 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo</p>
			Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de servicio</li> <li>- Orientación recibida</li> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Condiciones del espacio de atención</li> </ul>	
			Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La intervención de las instituciones públicas.</li> <li>- Profesionalismo en atención.</li> <li>- Información oportuna de los servicios recibidos</li> <li>- Calidez en la atención, empatía y respeto de los derechos humanos</li> <li>- Cumplimiento cabal de los procedimientos y los tiempos para la atención</li> </ul>	

### 2.3. Población, muestra y muestreo

Instituida por individuos con discapacidad severa de la Región San Martín, beneficiarias del programa CONTIGO, que ascienden a un total de 600 personas que se encuentran dentro de la RDE N° 15-2019-MIDIS/PNPDS-DE del 20 de marzo de 2019.

#### **Muestra.**

Teniendo una población finita, fue designada el procedimiento siguiente para el cómputo de capacidad muestral:

$$\frac{N * Z\sigma^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\sigma^2 * p * q}$$

#### **Dónde:**

N = Muestra

N = Total de la población

Z $\alpha$ = 1.645 al cuadrado (si la seguridad es del 90%)

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

d = precisión (en su investigación use un 10%)

$$n = \frac{600 * 1.645^2 * 0.5 * 0.5}{0.01^2 * (600 - 1) + 1.645^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 61$$

Por tanto, la muestra estuvo constituida por 61 personas con discapacidad severa o un familiar en el caso que no pueda expresarse libremente.

#### **Muestreo**

Fue correspondido al muestreo denominado probabilístico y es simple, donde los criterios a elección de los sujetos para la aplicación del instrumento dependen de la probabilidad, por la aplicación de fórmula de población finita. (Hernández et al., 2014). Aplicando criterios de exclusión ya que están dados a la negativa a participar en la investigación o no estuvieron presentes al momento de ubicarlos en su domicilio al momento de la aplicación del cuestionario; también fue la condición de la persona seleccionada, que por su tipo de discapacidad no le

permitió responder en tal caso se tomó como declarante a la persona que funge de acompañante o cuidador.

### **Criterios de inclusión**

Como único criterio de inclusión fue, que estén registrados en el padrón de usuarios del programa CONTIGO en el departamento de San Martín

## **2. 4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Para poder adquirir aquellas variables se efectuó la encuesta indicada por Hernández et al (2014) y permite recolectar fichas y contiene preguntas cerradas, siendo las más sencillas de codificar y preparar para el análisis de resultados. (p. 220)

### **Instrumento**

Fue dependiente al cuestionario estructurado a función la operacionalización de las variables, el mismo que tuvo como propósito la obtención de la información de las personas con discapacidad severa de cada uno de los indicadores, dimensiones y variables.

Este instrumento consta de dos cuestionarios, el primero relacionado con la variable eficacia del programa CONTIGO, con 14 enunciados, con una escala de valoración para las respuestas: 1 al 5. Las distribuciones de las preguntas en el cuestionario fueron agrupadas de acuerdo a las dimensiones: D1= Cobertura tiene 4 enunciados, D2= Fiscalización 4 enunciados, D3= La capacidad de cubrir la demanda 3 enunciados y D4= Resultado final 3 indicadores.

El segundo cuestionario corresponde a la variable Satisfacción de la población con discapacidad severa, el mismo que consta de 13 enunciados, con una escala de valoración para las respuestas; uno al cinco. La distribución a preguntas en cuestionario agrupa función de las dimensiones: D1= satisfacción está conformada por 4 indicadores, D2= expectativa 4 enunciados y la D3=experiencia 5 enunciados.

## Validez

El cuestionario fue validado mediante el Juicio de expertos, el mismo que tuvo como característica a profesionales con conocimiento de la temática en investigación y poseyendo a tres expertos en la materia.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión Administrativa	1	Metodólogo	48	Existe validez
	2	Metodólogo	43	Existe validez
	3	Docente	48	Existe validez
Atención Primaria	1	Metodólogo	48	Existe validez
	2	Metodólogo	44	Existe validez
	3	Docente	48	Existe validez

Arrojando a un porcentaje de noventa y tres y adquiriendo un coeficiente de 4.65 de correspondencia con los expertos, indicando una validez alta.

## Confiabilidad

Este proceso fue realizado aplicando el estadístico del Alfa de Cronbach, cuya determinación de acorde a lo estipulado Hernández et al., (2014) y datos de investigación estén confiados al importe obtenido de esta prueba debe ser igual o mayor que 0.7. En la presente investigación este valor fue determinado utilizando el soporte del aplicativo informático SPSS 25.0, seguidamente se muestran los resultados de la confiabilidad, de acuerdo con el siguiente cuadro:

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Eficacia del programa CONTIGO.	,927	14
Satisfacción de la población	,953	13
Ambas variables	,946	27

Fuente: Datos de la encuesta procesados con SPSS 24

## 2. 5. Procedimiento

Para poder adquirir la confiabilidad se requirió al Alfa de Cronbach y así poder ser analizados y es constada por 2 instrumentos muy importantes como es el recojo de documentos y poder adquirir las encuestas y un mejor recojo de estudio y dar eficacia del programa contigo y satisfacción de la población, asimismo se vio necesario saber los niveles sobre cada variable y por ende los valores de cada dimensión.

## **2. 6. Métodos de análisis de datos**

Se sustentó los principios del padrón aplicado; para ello se utilizó el sistema informático SPSS 25.0, donde fueron aplicados los siguientes pasos:

- Elaboración de una tabla de doble entrada en donde el de eje abscisas se colocó cada uno de ello y en el eje de las ordenadas los indicadores y dimensiones que conforman las variables.
- Tabulación de los datos, registrados en el cuestionario de encuesta en función de la valoración dada para cada pregunta.
- Proceso de datos tabulados utilizando el SPSS 25, determinó la validez de la suposición de estudio, utilizando la correlación de Pearson, pues esta prueba determina la independencia entre dos variables no paramétricas, y a partir de ello inferir la relación.
- El criterio al determinar validez, la suposición es que el valor del chi cuadrado tabulado sea menor que el chi cuadrado calculado, además que la significancia asintótica dada por el software SPSS de la prueba de chi cuadrado sea igual a cero.

## **2. 7. Aspectos éticos**

Por tratarse de personas con discapacidad que constituyen un segmento poblacional de elevada vulnerabilidad social, la información recogida se mantuvo en reserva, cuidando de no exponer públicamente la información, los datos fueron analizados de forma anónima, y solo fueron presentados de manera consolidada



### III. RESULTADOS

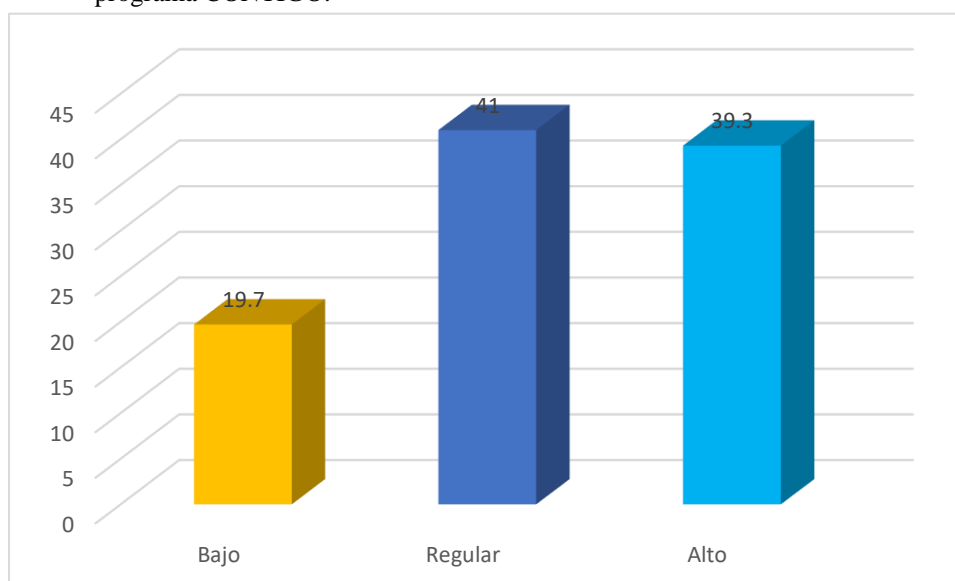
#### 3.1. Nivel de eficacia del programa CONTIGO en la región SM, año 2019.

**Tabla 1**

*Nivel de eficacia del programa CONTIGO en la Región SM, año 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	19,7
	Regular	25	41,0
	Alto	24	39,3
	Total	61	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a personas con discapacidad severa de la Región SM, beneficiarias del programa CONTIGO.



**Figura 1:** *Nivel de eficacia del programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a personas con discapacidad severa de la Región San Martín, beneficiarias del programa CONTIGO.

**Interpretación:** De acuerdo con las personas con discapacidad severa de la Región San Martín, año 2019, el 41% (25) de los beneficiarios del programa CONTIGO manifiestan que la eficacia del programa es regular, el 39.3% (24) menciona que es alto y el 19.7% (12) que es bajo.

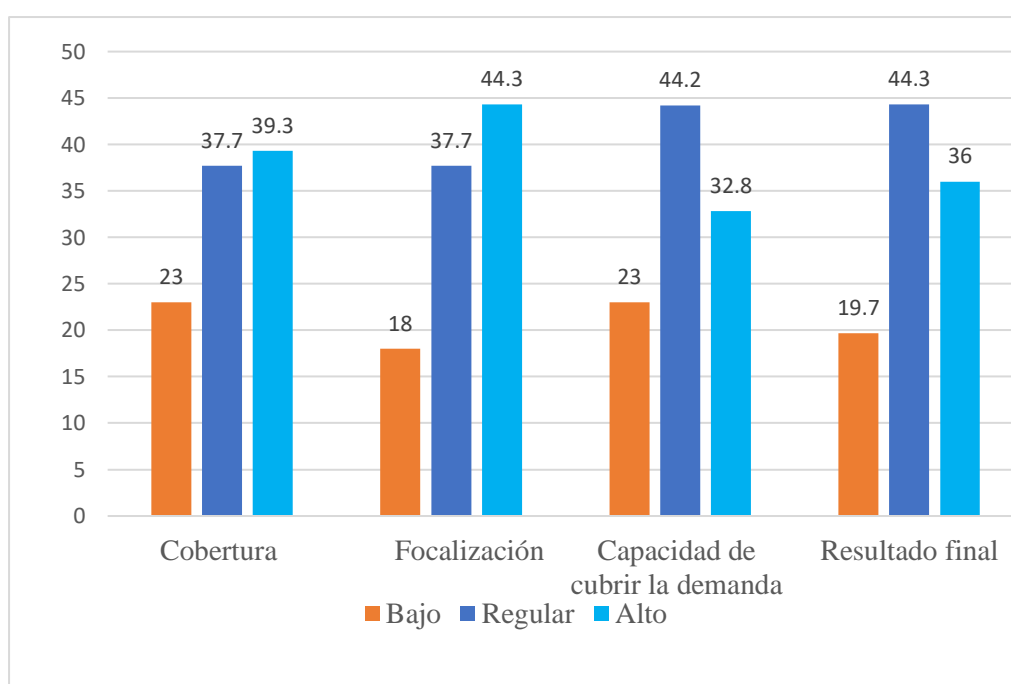
### 3.2. Nivel de eficacia del programa CONTIGO por dimensiones, en la Región SM, año 2019.

**Tabla 2**

*Eficacia del programa CONTIGO por dimensiones en la Región SM, año 2019.*

	Cobertura		Focalización		Capacidad de cubrir la demanda		Resultado final	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	14	23.0	11	18.0	14	23.0	13	19.7
Regular	23	37.7	23	37.7	27	44.2	27	44.3
Alto	24	39.3	27	44.3	20	32.8	22	36.0
Total	61	100.0	61	100.0	61	100.0	61	100.0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a personas con discapacidad severa de la Región San Martín, beneficiarias del programa CONTIGO.



**Figura 2.** Eficacia del programa CONTIGO por dimensiones en la Región San Martín, año 2019.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a personas con discapacidad severa de la Región San Martín, beneficiarias del programa CONTIGO.

**Interpretación:** De acuerdo a personas con discapacidad severa de la Región San Martín, beneficiarias del programa CONTIGO, el 39.3% (24) ostentan la

cobertura evento CONTIGO tiene un porcentaje alto, 37.7% (23) manifiestan que es regular y el 23% (14) de los beneficiarios manifiestan que es baja.

La focalización del programa CONTIGO tiene un nivel alto de acuerdo con el 44.3% (27), el 37.3% (23) manifiestan que es regular y el 18% (11) que es bajo, aseverando que existe un mayor porcentaje que indica que los responsables del programa CONTIGO seleccionan objetivamente a los beneficiarios.

La capacidad de cubrir la demanda tiene un nivel regular tal como lo mencionan el 44,2% (27) de los beneficiarios del programa CONTIGO, el 32.8% (20) mencionan que es alto y el 23% (14) es bajo por lo tanto el Programa CONTIGO logra satisfacer regularmente las necesidades cumpliendo medianamente con condiciones de calidad y tiempo.

Finalizando con el resultado final, donde el 44.3% (27) mencionan que es regular, el 36% mencionan que es alto y el 19.7% (13) que es bajo, se puede deducir, que el programa CONTIGO contribuye regularmente a mejorar el bienestar y el desarrollo sostenible de los individuos con alguna incapacidad.

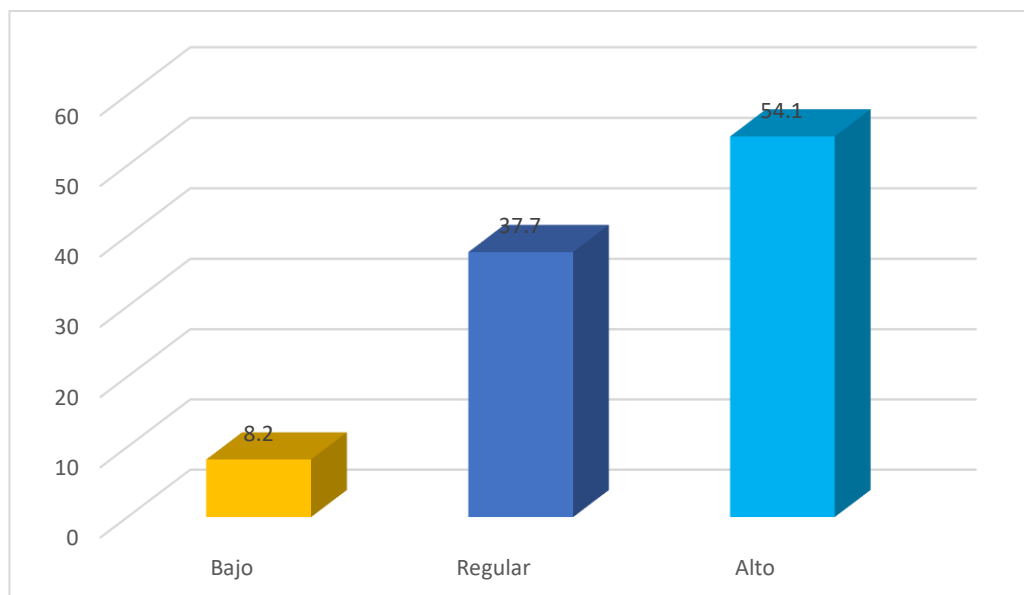
### **3.3. Nivel de satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019.**

**Tabla 3**

*Satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	8,2
	Regular	23	37,7
	Alto	33	54,1
	Total	61	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a personas con discapacidad severa de la Región San Martín, beneficiarias del programa CONTIGO.



**Figura 3.** *Satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a personas con discapacidad severa de la Región San Martín, beneficiarias del programa CONTIGO.

**Interpretación:** El nivel de satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la Región SM, año 2019 alto, de acuerdo con 54.1% (33) de los beneficiarios, el 37.7% (23) indicando regularmente, 8,2% (5) beneficiarios indican que la escala de satisfacción es muy malo.

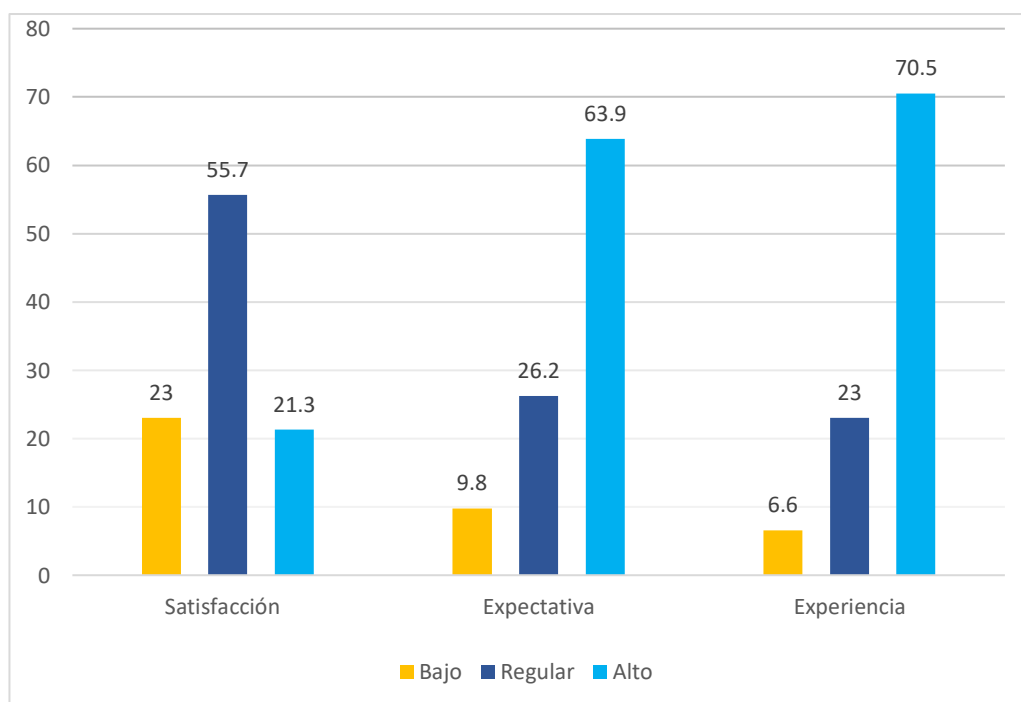
**3.4. Nivel de satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO por dimensiones, en la Región San Martín, año 2019.**

**Tabla 4**

*Satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO por dimensiones, en la Región San Martín, año 2019.*

	Satisfacción		Expectativa		Experiencia	
	f	%	f	%	f	%
<b>Bajo</b>	14	23.0	6	9.8	4	6.6
<b>Regular</b>	34	<b>55.7</b>	16	<b>26.2</b>	14	23.0
<b>Alto</b>	13	21.3	39	63.9	43	<b>70.5</b>
<b>Total</b>	61	100.0	61	100.0	61	100.0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a personas con discapacidad severa de la Región San Martín, beneficiarias del programa CONTIGO.



**Figura 4.** *Satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO por dimensiones, en la Región San Martín, año 2019.*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a personas con discapacidad severa de la Región San Martín, beneficiarias del programa CONTIGO.

**Interpretación:** El nivel de satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO, en la Región SM, año 2019, es

regular de acuerdo al 55% (24), el 23% (14) indican que es bajo y el 21.3% (13) es alto. Es preciso mencionar que la atención recibida por los profesionales vinculados al programa CONTIGO es regular, La expectativa de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO, en la Región San Martín, año 2019, es alta de acuerdo al 63.9% (39), el 26.2% (16) es regular y el 9.8% (6) es bajo. La experiencia de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO, en la Región SM, año 2019, es a un modo alto acorde con el 70.5% (43) de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO, el 23% (14) es regular y el 6.6% (4) es bajo.

### 3.5. Relación entre la eficacia del programa CONTIGO y la satisfacción de la población con discapacidad severa Región San Martín, año 2019.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad de los datos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficacia del programa CONTIGO	,070	61	,200*
Satisfacción de la población	,114	61	,047

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Cuestionario empleado a personas con discapacidad severa de la Región San Martín, beneficiarias del programa CONTIGO.

**Interpretación:** De acuerdo la prueba de normalidad realizada por Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>, para datos mayores a 50, indica que la variable Eficacia del programa CONTIGO tiene normalidad ( $0,200 > 0,05$ ) y la variable satisfacción de la población no tiene normalidad ( $0,047 < 0,05$ ), por lo tanto para el cumplimiento del objeto habitual y confrontar la suposición, se utilizó la estadística coeficiente a correlación de Rho de Spearman, por conveniencia ya que este muestra un nivel mayor de correlación entre las variables.

**Tabla 6**

*Correlación entre la eficacia del programa CONTIGO y la satisfacción de la población con discapacidad severa Región San Martín.*

		Eficacia del programa CONTIGO	Satisfacción de la población
Rho de Spearman	Eficacia del programa CONTIGO	Coefficiente de correlación	de
		Sig. (bilateral)	
		N	
	Satisfacción de la población	Coefficiente de correlación	de
		Sig. (bilateral)	
		N	

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado a personas con discapacidad severa de la Región San Martín, beneficiarias del programa CONTIGO.

**Interpretación:** Producto de ello quiere decir que coexiste correlación positiva media (0. 570\*\*) entre las variables, quiere decir que en 61 casos correlacionados, aceptando la suposición existente en la eficacia del programa CONTIGO, satisfacción de la población con discapacidad severa Región San Martín, año 2019, por lo tanto, al mejorar la eficacia del programa CONTIGO.

#### IV. DISCUSIÓN

Existe relación entre la eficacia del programa CONTIGO y la satisfacción de la población con discapacidad severa Región San Martín, año 2019, de acuerdo con el coeficiente coexiste una positiva media (0.570\*\*) indicando que al mejorar la eficacia del programa CONTIGO, se reflejará en satisfacción, expectativa y experiencia de los beneficiarios. Tal como indica Carrasco (2017) que las actividades como charlas, talleres y jornadas de esparcimiento desarrolladas son importantes pues permiten la adaptabilidad a la discapacidad, asimismo contribuye en brindar acciones al involucrar a la familia y otros entes comunitarios. Las personas con discapacidad es la población más afectada; por ello, se deben establecer estrategias interinstitucionales que promueve la inserción de sujetos con invalidez a la fuerza laboral, desde un enfoque médico familiar, contar con un trabajo establece una red que contribuye al apoyo social. Además, Coronel & Fiallos (2016) menciona que 70% de las personas con discapacidad, tienen ingresos menos a la canasta básica, asimismo existe un alto porcentaje de desempleo de los mismos, por lo que es importante los programas que brindan apoyo a esta sección de la metrópoli, quienes se encuentran en situaciones de debilidad.

Bustos (2014) relata que frecuentemente los sujetos con alguna incapacidad ya sea visual adquieren tener un mismo interés, inclusive mayor rendimiento, que un individuo no lo posee. Los que les convierte en personas con alto nivel de sensibilidad social, por lo que es importante su inclusión al mercado laboral sin restricciones. Existen deficiencias que deben ser abordadas desde las instituciones públicas, Velarde (2015) menciona el estado peruano no ampara a los entes para forjar una herramienta que acceda a la colocación del PCD porque no es comprendida la cuantía ni tampoco los perfiles en la localidad, confirmando que los contratantes hay un enorme deterioro en investigación de sus necesidades que posee las compañías a concertar personas con discapacidad.

Es preciso mencionar que la eficacia de un programa, se reflejará con el cumplimiento de los objetivos planteados y la satisfacción de los beneficiarios tal como menciona Armijo & Bello, (2016), la eficacia describe al modo si se da un desempeño de fines trazados, requiere decir, en que escala el establecimiento ya sea en todo, o en parte se detalla y se logra aquellos fines importantes y haberlos considerados esencialmente los



bienes fijados para ellos. El MIDIS, (2012) añade que los programas sociales en el Perú se encuentran delimitados por habilidades oriundas y contener a progresar, cuya finalidad es instituir la habilidad al progreso e introducción general integrando tres niveles al gobierno, sin embargo, todavía existe problemas a la hora de identificarlos y brindar los beneficios a aquellas personas que en realidad lo necesitan, buscando su máxima satisfacción. Tal como menciona la PCM, (2015) La satisfacción permite evaluar los servicios prestados por las instituciones, teniendo en cuenta calidad de las faenas o inactividades de la corporación, al extenso del periodo. Todo ciudadano, actuando que actúa propiamente o todo caso en representación requiere un derecho de servicios y lograr la satisfacción de sus expectativas y experiencias. De igual manera Cisneros, (2015) menciona que la satisfacción de la población, aborda los componentes básicos integradas por un proceso de atención ciudadana con peculiaridades de un servicio de calidad; asimismo, instaurar cartas de servicio como un documento a través aquellas instituciones comunican abiertamente a consumidores de productos que tramitan, los compromisos de particularidad en impuesto con indicadores, como aquellos derechos y/o obligaciones que lo poseen.

La eficacia del programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019, es regular tal como lo indican el 41% (25) de los beneficiarios con discapacidad severa en la Región San Martín, año 2019, el 39.3% (24) es alto y el 19.7% (12) que es malo. Infiriendo que la cobertura manifestada a través de la satisfacción, tiempo y la capacidad del programa de cubrir las necesidades de los beneficiarios. Además, la precisión de las prestaciones, la verificación de beneficiarios y la filtración de la demanda tienen deficiencias, aunado a ello el programa CONTIGO tiene un alto porcentaje de usuarios que manifiestan que las condiciones de calidad y tiempo es bajo y regular, en donde los responsables deben evaluar para lograr cubrir con la demanda adecuadamente. El resultado final del programa CONTIGO es regular con nivel bajo de contribución, impacto de acciones y el efecto que genera en las personas.

Cencia & Damian (2015) menciona que el estado general y mercantil de aquellos sujetos con alguna incapacidad es precaria, sobre todo porque las instituciones no cuentan con estrategias adecuadas para este sector de la población, donde se percibe que los programas sociales llegan a estos, pero no se ve el reflejo del impacto en perfeccionamientos de contextos de subsistencia, porque aquellos indicadores están

pintados y no se toman en cuenta. Acuña, (2015) si viene es cierto los indicadores de eficacia suministran inquisición respetando los niveles y algunos son relacionados con efectos determinados, encaminados a medir aquellas capacidades de los programas para poder solucionar los dilemas que concierne la localidad (p. 22), pero no son tomados en cuenta para acortar las brechas de exclusión entre la población.

Vara (2017) confirma que los programas sociales son un conjunto de programas, lineamientos y estrategias destinadas a generar un valor público de disminución de brechas de exclusión social de poblaciones. Nieto & Peña (2017) hasta la actualidad las personas con discapacidad a modo bajo, cuando se depende de una labor mayormente es discriminatorio tanto salarial como laboral y por ello los sujetos con alguna incapacidad es un modo bajo, porque los empleos que son dependientes coexisten mucha discriminación.

De acuerdo con personas con discapacidad severa de la Región San Martín, beneficiarias del programa CONTIGO, el 39.3% (24) ostentan aquella cobertura de la presentación CONTIGO tiene un modo alto, 37.7% (23) manifiestan que es regular y el 23% (14) de los beneficiarios manifiestan que es baja, permitiendo inferir que el programa CONTIGO logra llegar de manera significativa a la población que tiene discapacidad severa, además, las personas entrevistadas, perciben que el programa CONTIGO tiene adecuada cobertura logrando llegar a lugares más alejados de la región y atender con el beneficio en el tiempo adecuado permitiendo optimizar aptitud a subsistencia los mismos. Cabe indicar al bajo nivel de la cobertura expresado en el 23% está referido a una cantidad importante de usuarios que por su condición de no poderse valer por si mismos. La focalización del programa CONTIGO tiene un nivel alto de acuerdo con el 44.3% (27), el 37.3% (23) manifiestan que es regular y el 18% (11) que es bajo, aseverando que existe un mayor porcentaje que indica que los responsables del programa CONTIGO seleccionan objetivamente a los beneficiarios, favoreciendo individuos con alguna incapacidad severa quienes son localizadas en contextos vulnerabilidad utilizando herramientas a selección, priorización apropiadas. La herramienta establecida para esta actividad, está basada en (SISFOH) que utilizan los programas sociales en el país, entre ellas el programa CONTIGO como uno de los requisitos para la admisibilidad. La capacidad de cubrir la demanda tiene un nivel regular tal como lo mencionan el 44,2% (27) de los beneficiarios del programa

CONTIGO, el 32.8% (20) mencionan que es alto y el 23% (14) es bajo por lo tanto el Programa CONTIGO logra satisfacer regularmente las necesidades cumpliendo medianamente con condiciones de calidad y tiempo. Finalizando con el resultado final, donde el 44.3% (27) mencionan que es regular, el 36% mencionan que es alto y el 19.7% (13) que es bajo, se puede deducir, que el programa CONTIGO contribuye regularmente a mejorar el bienestar y el desarrollo sostenible de las personas con discapacidad asimismo el impacto del programa CONTIGO, en las personas con discapacidad genera cambios positivos, forjando efectos regulares en cuanto a reducción de la pobreza y el desamparo social.

Armijo & Bello, (2016,) menciona que la cobertura es expresada numéricamente del grado en que una institución logra realizar las actividades, logrando resguardar y/o indemnizar la petición que coexiste. (p. 70). Sin embargo, en la región San Martín el programa CONTIGO no logra satisfacer la demanda total de la población beneficiaria, ya que existe un alto porcentaje 61% que indican que es regular y malo esta dimensión.

De igual manera, la focalización es ver la escala de exactitud con prestaciones sobre los servicios que se llega a la localidad, siendo así para la construcción es necesario supervisar si los beneficiarios concuerdan con la población obtenida. La focalización en institución se realiza medianamente y malo porque existe una gran proporción a los favorecidos del evento CONTIGO e indican que la selección de los beneficiarios es realizado regularmente y malo, que muchas veces no logra beneficiar a aquellos sujetos que están en vulneración tal es así con alguna incapacidad severa de la Región San Martín, año 2019.

Armijo & Bello, (2016) menciona que la capacidad para cubrir la demanda actual es una correspondencia para el contenido que posee un establecimiento público para que pueda ser cautivada a un modo muy adecuado con horizontes que se posee ante un servicio. (p. 70). En esta región San Martín, coexiste una proporción significativa y consideran el programa CONTIGO, medianamente malo que no permite cumplir con las condiciones de calidad y tiempo que genere avances en contextos de subsistencia a individuos. Además, el efecto mide aquellas contribuciones del programa en la realidad que se está interviniendo, es decir el impacto en la población. (Armijo & Bello, 2016, p. 71). Donde el programa CONTIGO contribuye regularmente a mejorar el bienestar y el desarrollo sostenible de las personas con discapacidad asimismo el

impacto del programa CONTIGO, en las personas con discapacidad genera cambios positivos medios, forjando efectos regulares en cuanto a reducción de la pobreza de los individuos con alguna incapacidad.

Al nivel de satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la Región SM, año 2019 es alto, acorde con el 54.1% (33) de los beneficiarios, el 37.7% (23) indican regular y el 8,2% (5) beneficiarios indican que es bajo. Por lo tanto, la satisfacción en cuanto a la atención recibida, frecuencia, la calidad de servicio, la orientación, el tiempo de espera y las condiciones de espacio son favorables y tienen un nivel alto de aceptación por los beneficiarios. Asimismo, la experiencia generada por la intervención de las instituciones, el profesionalismo, la calidad de atención el cumplimiento de los procesos y los tiempos es alto por lo tanto los beneficiarios del programa CONTIGO. Gil, C. (2015) menciona que el ochenta y tres por ciento del contentamiento del beneficiario está vinculado con resultado del operar al mandato administrativo, por ello es importante contar con profesionales preparados y con vocación de servicio para la atención a los ciudadanos. SGP, (2017) La satisfacción del ciudadano, se logra mediante el establecimiento de fines tranquilos, expresados cantidades de servicios de calidad. Para superar las expectativas de los ciudadanos que demandan del bien o servicio.

El nivel de satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO, en la Región San Martín, año 2019, es regular de acuerdo al 55% (24), el 23% (14) indican que es bajo y el 21.3% (13) es alto. Es preciso mencionar que la atención recibida por los profesionales del programa CONTIGO es regular, los recursos que emplea el programa para el esmero de los beneficiarios, la frecuencia atención de beneficiarios, la incorporación a las personas con discapacidad en los registros del MINSA y del CONADIS de acuerdo a los beneficiarios son apoyados por las instituciones competentes y tienen un nivel regular con un alto porcentaje de población beneficiaria quienes califican como baja, haciendo necesario la evaluación de los indicadores para mejorar la satisfacción de la población con discapacidad que necesita especial atención debido a sus condición.

La expectativa de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO, en la Región San Martín, año 2019, es alta de acuerdo al 63.9% (39), el 26.2% (16) es regular y el 9.8% (6) es bajo. La misma que permite inferir que los

profesionales se interesan por proponer asistencia de aptitudes, la orientación recibida, tiempo de espera que emplean los profesionales del programa para la absolución de consultas e inquietudes es adecuada, dentro de las condiciones de espacio.

La experiencia de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO, en la Región SM, año 2019, alta acorde con el 70.5% (43) de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO, el 23% (14) es regular y el 6.6% (4) es bajo. La experiencia está reflejada por la buena gestión que realiza el gobierno local del distrito que facilita el transcurso de inscripción de los individuos ya se por alguna incapacidad al programa CONTIGO, además la experiencia que tienen los profesionales brinda seguridad a los beneficiarios, asimismo estos realizan sus actividades con responsabilidad, calidez, empatía y respeto, brindando información de manera adecuada y oportuna.

PCM, (2015) La satisfacción es la opinión de los ciudadanos, con respecto a los servicios prestadas por las instituciones, las mismas que se convierten en práctica agradable ya sea en un tiempo fijo. Los beneficiarios del programa CONTIGO, tienen una opinión media y mala de los servicios que brindan los profesionales a cargo del programa, la misma que no permite superar las expectativas y satisfacer las necesidades porque el servicio tiene deficiencias en cuanto a calidad.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe correlación positiva media (0. 570\*\*) entre la eficacia del programa CONTIGO y la satisfacción de la población con discapacidad severa Región San Martín, año 2019.
- 5.2. El nivel de eficacia del programa CONTIGO de acuerdo a los beneficiarios con discapacidad severa de la Región SM, año 2019, es regular de acuerdo al 41%, el 39.3% menciona que es alto y el 19.7% que es malo.
- 5.3. El nivel de eficacia del programa CONTIGO por dimensiones en la Región San Martín, año 2019, evaluada en función a la cobertura del programa CONTIGO es alto de acuerdo al 39.3%, el 37.7% manifiestan que es regular y el 23% de los beneficiarios manifiestan que es baja. La focalización del programa CONTIGO tiene un nivel alto de acuerdo al 44.3%, el 37.3% manifiestan que es regular y el 18% que es bajo. La capacidad al cubrir la demanda tiene un nivel regular tal como lo mencionan el 44,2% de los beneficiarios del programa CONTIGO, el 32.8% mencionan que es alto y el 23% es bajo. Finalizando con el resultado final, donde el 44.3% mencionan que es regular, el 36% mencionan que es alto y el 19.7% es bajo.
- 5.4. El nivel de satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la Región SM, año 2019 es alto, de acuerdo al 54.1% de los beneficiarios, el 37.7% indican que regular, 8,2% beneficiarios indican que el nivel de satisfacción es malo.
- 5.5. El nivel de satisfacción por dimensiones de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO, en la Región SM, año 2019, es regular de acuerdo al 55%, el 23% indican que es bajo y el 21.3% es alto. La expectativa de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO, en la Región SM, año 2019, es alta de acuerdo al 63.9%, el 26.2% es regular y el 9.8% es bajo. La experiencia de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO, en la Región San Martín, año 2019, es alta de acuerdo al 70.5% de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO, el 23% es regular y el 6.6% es bajo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Al coordinador del MIDIS en San Martín Se recomienda, que se encuentra a cargo del programa CONTIGO, tomar en cuenta la relación existente entre la eficacia y la satisfacción de la población con discapacidad severa de la región San Martín.
- 6.2.** Se recomienda al coordinador del MIDIS en San Martín, que coordina con el programa CONTIGO, que de acuerdo a la situación actual de la variable eficacia, tomar en cuenta mejorar las dimensiones, de manera estratégica ampliar la cobertura del programa, que logre llegar a más personas necesitadas que padecen de discapacidad Severa, fortalecer el contenido de resguardar la petición, según el efecto terminable.
- 6.3.** Se recomienda al coordinador del MIDIS en San Martín, que coordina las actividades del programa CONTIGO, recomendar realizar actividades para lograr cubrir la satisfacción de demanda, tener capacidad de cobertura, llegar a más lugares con el alcance de los servicios, ampliar el tiempo de cobertura, tener mejor precisión de las prestaciones.
- 6.4.** Se recomienda al coordinador del MIDIS en San Martín, que coordina las actividades del programa CONTIGO, realizar operaciones que accedan perfeccionar la complacencia de la población con discapacidad severa, y mejorar en cuanto a la atención recibida, mejorar la frecuencia, la calidad de servicio, la orientación, el tiempo de espera y las condiciones de espacio tienen que ser las fortalezas del programa y mejorará el nivel de aceptación por los beneficiarios.
- 6.5.** Se recomienda al coordinador del MIDIS en San Martín, que coordina las actividades del programa CONTIGO, generar actividades para mejorar que la atención recibida se efectúe con criterios de inclusión social, lograr fortalecer la atención recibida se efectúa con los recursos suficientes, mejorar la frecuencia de la atención, realizar actividades de promoción para certificar un mayor número de discapacitados en el registro HIS-DISC (MINSA) y del CONADIS (MIMP), SISFOH, y mejorar la calidad de servicio, así como la orientación brindada, reducir el tiempo de espera, mejorar las condiciones del espacio de atención, actualmente no se cuenta con una oficina ni personal del programa en la Región San Martín.

## REFERENCIAS

- Acuña, E., Bregaglio, R., & Olivera, J. (2012). *Los derechos de las personas con discapacidad*. Manual para aplicar la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en los centros de salud mental del Perú. Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP). Recuperado de [http://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2012/07/manual\\_salud\\_mental02-1.pdf](http://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2012/07/manual_salud_mental02-1.pdf)
- Acuña, R. (2015). *Guía metodológica para la definición, seguimiento y uso de indicadores de desempeño de los programas presupuestales*. Lima. Perú.
- Armijo, M., & Bello, R. (2016). *Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Santiago, Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES).
- Bustos, J. (2014). *Bogotá, una ciudad no ve por sus invidentes*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Colombia.
- Carrasco, L. (2017). *Intervención con soporte social y rehabilitación basada en la comunidad para personas con discapacidad*, Santa Rosa, 2016. Universidad Nacional de Loja. Loja. Ecuador.
- Cencia, E., & Damian, N. (2015). *Condiciones sociales y económicas de las personas con discapacidad que laboran en instituciones públicas y privadas de la provincia de Huancayo-2019*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú.
- Cisneros, C. (2015). *Estándares para mejorar la atención a la ciudadanía y compromisos de calidad en la prestación del servicio: el Estado al servicio de las personas*. Lima. Perú: Reforma del Estado y de la Administración Pública. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/684C1E7CD3D51F4E0525803B005BABD2/\\$FILE/cismora.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/684C1E7CD3D51F4E0525803B005BABD2/$FILE/cismora.pdf)
- Coronel, G., & Fiallos, V. (2016). *Bienestar de personas con y sin discapacidad física que se encuentran en la adultez media*. Universidad de Cuenca. Cuenca. Ecuador.
- Gil, C. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016*. Universidad César Vallejo. Juanjuí. Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1255>
- González, L. (2016). *Política Social en Venezuela*. Fundación Centro Gumill.



- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- INEI. (2016). *En el Perú 1 millón 575 mil personas presentan algún tipo de discapacidad*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Recuperado de <https://www.inei.gov.pe/prensa/noticias/en-el-peru-1-millon-575-mil-personas-presentan-alg/>
- Lombardi, K. (2014). *Políticas sociales para discapacitado*. (Editorial Planeta, Ed.). Madrid, España.
- MEF. (2010). *Instructivo para la Formulación de Indicadores de Desempeño*. Lima. Perú.
- MIDIS. (2012). *Estrategia Nacional de Desarrollo Social "Incluir para crecer"*. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- MIDIS. (2013). *Estrategia nacional de desarrollo e inclusión social, Incluir para crecer*. (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Ed.). Lima. Perú.
- MIDIS. (2017). *Programa Nacional de la Entrega de pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO*. Lima. Perú.
- Munares, J. (2016). *Los programas sociales del MIDIS: Un enfoque de desarrollo para superar la exclusión social*. Editores Legis Perú.
- Nieto, P., & Peña, P. (2017). *El emprendimiento de las personas con discapacidad en el distrito de Villa María del Triunfo es una vía para el logro de su vida independiente*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú.
- OMS. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Malta. La Valletta. Recuperado de [http://www1.paho.org/arg/images/Gallery/Informe\\_spa.pdf](http://www1.paho.org/arg/images/Gallery/Informe_spa.pdf)
- PCM. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima. Perú: Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- SGP. (2017). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima-Perú. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Vara, A. (2007). *La evaluación de impacto de los programas sociales*. Fondo Editorial de la Universidad San Martín de Porres (Segunda). Lima. Perú. Recuperado de [https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/Libro\\_evaluacion\\_impacto\\_aristidesvara.pdf](https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/Libro_evaluacion_impacto_aristidesvara.pdf)

Velarde, A. (2015). La inclusión de personas con discapacidades sensoriales y físicas en el mercado laboral: El caso de Lima-Perú. Universidad Politécnica de Catalunya. Barcelona. España.

# **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

Título: Eficacia del programa CONTIGO y su relación con la satisfacción en la población con discapacidad severa, Región San Martín, 2019.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la eficacia del programa CONTIGO y la satisfacción de la población con discapacidad severa en la Región San Martín, año 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de eficacia del programa CONTIGO en la región San Martín, año 2019? ¿Cuál es el nivel de eficacia del programa CONTIGO por dimensiones en la Región San Martín, año 2019? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la región San Martín, año 2019? ¿Cuál es el nivel de satisfacción por dimensiones de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre la eficacia del programa CONTIGO y la satisfacción de la población con discapacidad severa Región San Martín, año 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Especificar el nivel de eficacia del programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019.  Diferenciar el nivel de eficacia del programa CONTIGO por dimensiones en la Región San Martín, año 2019.  Analizar el nivel de satisfacción de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019.  Describir el nivel de satisfacción por dimensiones de la población con discapacidad severa atendida por el programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre la eficacia del programa CONTIGO y la satisfacción de la población con discapacidad severa en la Región San Martín, año 2019</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El nivel de eficacia del programa CONTIGO en la Región San Martín, año 2019 es alto. El nivel de eficacia del programa CONTIGO por dimensiones en la Región San Martín, año 2019 es alto. El nivel de satisfacción de la población con discapacidad severa en la Región San Martín, año 2019, es alto. El nivel de satisfacción por dimensiones de la población con discapacidad severa en la Región San Martín, año 2019, es alto.</p>	<p><b>Técnica</b> <b>Encuesta:</b> Preguntas cerradas de acuerdo a los indicadores.</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario de preguntas, que contiene ítems para evaluar el nivel de cada una de las variables y la relación de las mismas.</p>											
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>												
<p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo No experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 --&gt; V2             </pre> </div> <p>Dónde: M = Personas con discapacidad beneficiarios del programa CONTIGO. V1= Eficacia del programa CONTIGO. V2= Satisfacción de la población r = Relación entre variables</p>	<p><b>Población</b> La población estará conformada por 600 personas con discapacidad severa de la Región San Martín</p> <p><b>Muestra</b> La muestra está conformada por 61 personas con discapacidad severa de la Región San Martín.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Eficacia del programa CONTIGO</td> <td>Cobertura</td> </tr> <tr> <td>Focalización</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de cubrir la demanda</td> </tr> <tr> <td>Resultado final</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Satisfacción de la población</td> <td>Satisfacción</td> </tr> <tr> <td>Expectativa</td> </tr> <tr> <td>Experiencia</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Eficacia del programa CONTIGO	Cobertura	Focalización	Capacidad de cubrir la demanda	Resultado final	Satisfacción de la población	Satisfacción	Expectativa	Experiencia
Variables	Dimensiones													
Eficacia del programa CONTIGO	Cobertura													
	Focalización													
	Capacidad de cubrir la demanda													
	Resultado final													
Satisfacción de la población	Satisfacción													
	Expectativa													
	Experiencia													

## Instrumentos de recolección de datos

### Datos generales:

Nº de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de eficacia del Programa CONTIGO en la Región San Martín durante el ejercicio 2019

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de calificación					
Totalmente en desacuerdo	en	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1		2	3	4	5

Nº	Criterios de evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Cobertura</b>						
1	El programa CONTIGO logra satisfacer adecuadamente sus necesidades de demanda.					
2	El programa CONTIGO tiene adecuada cobertura, conforme a la cantidad de personas que lo necesitan.					
3	El programa CONTIGO cumple con llegar a los lugares más alejados de la región.					
4	El programa CONTIGO logra cubrir con el beneficio en el tiempo adecuado, permitiendo la mejora de su calidad de vida.					
<b>Dimensión 2: Focalización</b>						
5	El programa CONTIGO realiza la selección de los beneficiarios de forma objetiva.					
6	La verificación de los beneficiarios reales a los que llega el programa CONTIGO es adecuado.					
7	El procedimiento de selección para ser usuario del programa CONTIGO en su comunidad es el apropiado.					
8	El procedimiento de filtración de beneficiarios del programa CONTIGO es adecuado que permite obtener usuarios que se encuentren en situación de vulnerabilidad.					
<b>Dimensión 3: Capacidad de cubrir la demanda</b>						

9	El programa CONTIGO, tiene la capacidad de absorber de manera adecuado los niveles de demanda. (necesidades satisfechas)					
10	La capacidad de cubrir las necesidades de los beneficiarios de programa CONTIGO, logra satisfacer adecuadamente cumpliendo con condiciones de calidad.					
11	La capacidad de cubrir las necesidades de los beneficiarios de programa CONTIGO es adecuado que logra satisfacer en tiempo establecido.					
<b>Dimensión 03: Resultado final</b>						
12	El programa CONTIGO contribuye con el bienestar y el desarrollo sostenible de las personas con discapacidad.					
13	El impacto del programa CONTIGO, en las personas con discapacidad genera cambios positivos.					
14	Los efectos que busca el programa CONTIGO están relacionados a reducir la pobreza en las personas con discapacidad.					

## Cuestionario: Satisfacción de la población con discapacidad severa

### Datos generales:

Nº de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer la satisfacción de la población con discapacidad severa en relación a la eficacia del Programa Contigo en la Región San Martín durante el ejercicio 2019

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de calificación				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Satisfacción</b>						
1	La atención recibida por los profesionales del programa CONTIGO es adecuado de acuerdo a su condición de vulnerabilidad, pobreza y discapacidad.					
2	Los recursos que utiliza el programa CONTIGO para atender a sus usuarios es adecuado.					
3	La frecuencia de atención a los usuarios del programa CONTIGO es permanente.					
4	La incorporación de las personas con discapacidad en los registros del MINSA y del CONADIS son apoyados por las instituciones competentes.					
<b>Dimensión 2: Expectativa</b>						
5	Los profesionales del programa CONTIGO, siempre brindan un servicio de calidad.					

6	Estoy satisfecho con la orientación recibida por los profesionales del programa CONTIGO.					
7	El tiempo de espera que emplean los profesionales del programa CONTIGO, para la absolución de consultas e inquietudes es adecuada.					
8	Las condiciones de espacio de atención que utilizan los profesionales del programa CONTIGO es adecuado.					
<b>Dimensión 3: Experiencia</b>						
9	Estoy satisfecho con la gestión del gobierno local de mi distrito como facilitador en el proceso de incorporación de las personas con discapacidad al programa CONTIGO.					
10	La experiencia que tiene el personal del programa CONTIGO me brinda seguridad.					
11	La información proporcionada por el programa CONTIGO es la adecuada y oportuna.					
12	El personal encargado de atender a los usuarios del programa CONTIGO, realiza sus actividades con responsabilidad, calidez, empatía y respeto.					
13	El tiempo destinado por el personal de las instituciones para atender las necesidades de las personas con discapacidad beneficiarios del programa CONTIGO es el adecuado.					



## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jorge Isaías Ortiz Padilla.

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Eficacia del programa CONTIGO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Eficacia del programa CONTIGO</b> .					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Eficacia del programa CONTIGO</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Eficacia del programa CONTIGO</b> .				5	5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				5	5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

  
 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
 ECONOMISTA  
 Reg. 0134 - CELAM

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jorge Isaias Ortiz Padilla.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción de la población</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					30
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción de la población.</b>					30
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción de la población</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.				30	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				30	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					30
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					30
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción de la población.</b>					30
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					30
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					30
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

  
 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
 ECONOMISTA  
 Reg. 0134 - CELAM

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Keller Sánchez Dávila  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jorge Isaías Ortiz Padilla.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Eficacia del programa CONTIGO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Eficacia del programa CONTIGO</b> .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Eficacia del programa CONTIGO</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Eficacia del programa CONTIGO</b> .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO

Tupiza, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

.....  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : **Mg. Keller Sánchez Dávila**  
 Institución donde labora : **Universidad César Vallejo**  
 Especialidad : **Docente de investigación**  
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario**  
 Autor (s) del instrumento (s) : **Bach. Jorge Isaias Ortiz Padilla.**

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción de la población</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal referente a la variable: <b>Satisfacción de la población.</b>				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción de la población</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción de la población.</b>					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44 Tarapoto, 26 de octubre de 2019

  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dr. Percy Tello Tapullima  
 Institución donde labora : Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social  
 Especialidad : Especialista en Sistema de Focalización de Hogares San Martín - SISFOH  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jorge Isaías Ortiz Padilla.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Eficacia del programa CONTIGO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Eficacia del programa CONTIGO</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Eficacia del programa CONTIGO</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Eficacia del programa CONTIGO</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						4/5

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tungo, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48


 Percy Tello Tapullima  
 ESPECIALISTA EN SISTEMAS DE FOCALIZACIÓN DE HOGARES  
 DIRECCIÓN DE OPERACIONES DE FOCALIZACIÓN

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : **Dr. Percy Tello Tapullima**  
 Institución donde labora : **Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social**  
 Especialidad : **Especialista en Sistema de Focalización de Hogares San Martín - SISFOH**  
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario**  
 Autor (s) del instrumento (s) : **Bach. Jorge Isaias Ortiz Padilla.**

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción de la población</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					Y
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovador y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción de la población.</b>					Y
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción de la población</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				Y	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					Y
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción de la población.</b>					Y
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48


**Percy Tello Tapullima**  
 COORDINADOR REGIONAL - SAN MARTÍN  
 DIRECCIÓN OPERACIONES DE FOCALIZACIÓN

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Año de Año de la lucha contra la corrupción e impunidad

### CONSTANCIA

El Coordinador de Enlace del Ministerio de Desarrollo e inclusión Social del MIDIS en el departamento de San Martín,

#### Hace constar:

Que el estudiante Bach. Jorge Isaías Ortiz Padilla, de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, sede Tarapoto, realizó su trabajo de investigación con los usuarios del Programa CONTIGO titulada: "Eficacia del Programa CONTIGO y su relación con la satisfacción en la población con discapacidad severa, Región San Martín, 2019", en el año que menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente

Morales, 11 de diciembre de 2019.

  
Wenceslao Sarango Elias  
COORDINADOR DE ENLACE TERRITORIAL  
REGION SAN MARTIN  
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL  
Wenceslao Sarango Elias  
DNI: 03366834

## Base de datos

### “Variable: Eficacia del Programa Contigo”

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	14

#### Estadísticos total-elemento

	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
Items1	35,80	201,167	,869	,980
Items2	35,80	196,750	,877	,980
Items3	36,08	194,743	,911	,979
Items4	35,88	191,027	,919	,979
Items5	35,76	190,190	,932	,979
Items6	36,04	195,707	,897	,980
Items7	36,00	193,917	,897	,980
Items8	35,84	197,057	,895	,980
Items9	35,72	194,377	,897	,980
Items10	35,92	195,077	,873	,980
Items11	36,00	196,667	,884	,980
Items12	35,92	194,660	,885	,980
Items13	35,92	194,660	,885	,978
Items14	36,04	195,707	,897	,980



**Variable: Satisfacción de la población**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	13

Estadísticos total-elemento

	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
Items1	51,83	423,623	,831	,983
Items2	51,75	419,848	,847	,983
Items3	51,96	413,694	,870	,983
Items4	52,04	416,563	,856	,983
Items5	52,00	419,652	,851	,983
Items6	51,88	417,332	,869	,983
Items7	51,92	422,601	,897	,982
Items8	52,00	425,130	,838	,983
Items9	52,08	417,819	,864	,983
Items10	52,13	420,723	,866	,983
Items11	52,21	411,389	,897	,982
Items12	51,88	417,332	,869	,983
Items13	51,92	422,601	,897	,982