



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Análisis del nivel de satisfacción de usuarios del área de programas
sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Castillo Espinal, Gesbel Ingrid (orcid.org/0000-0001-6607-3892)
Pacherres Cruz, Stefani Seleni (orcid.org/0000-0002-2288-0251)

ASESOR:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6290-4484)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales, a nuestros peñihijos Mia y Ramsés que nos acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Gesbel Ingrid Castillo Espinal
Estefani Seleni Pacherras Cruz

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi tutor de tesis, Manuel Antonio Espinoza de la Cruz por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

A la Universidad Cesar vallejo, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

Gesbel Ingrid Castillo Espinal

Estefani Seleni Pacherras Cruz



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Análisis del nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de La Municipalidad Distrital De Mácate, 2023.

", cuyos autores son CASTILLO ESPINAL GESBEL INGRID, PACHERRES CRUZ ESTEFANI SELENI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 23 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO DNI: 18195946 ORCID: 0000-0001-6290-4484	Firmado electrónicamente por: MANTONIOED el 23- 06-2023 17:50:44

Código documento Trilce: TRI - 0548458



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CASTILLO ESPINAL GESBEL INGRID, PACHERRES CRUZ ESTEFANI SELENI estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Análisis del nivel de satisfacción de usuarios del área de programas

sociales de La Municipalidad Distrital De Mácate, 2023.

", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis Completa:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ESTEFANI SELENI PACHERRES CRUZ DNI: 70608561 ORCID: 0000-0002-2288-0251	Firmado electrónicamente por: ESPACHERRESC el 23-06-2023 14:28:31
GESBEL INGRID CASTILLO ESPINAL DNI: 70292124 ORCID: 0000-0001-6607-3892	Firmado electrónicamente por: GICASTILLOE el 23-06-2023 13:46:05

Código documento Trilce: TRI - 0548456

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGIA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V.DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales</i>	18
Tabla 2 <i>Distribución de frecuencias del nivel de expectativas de los usuarios del área de programas sociales</i>	19
Tabla 3 <i>Tabla cruzada nivel de satisfacción de usuarios y nivel de expectativas de los beneficiarios</i>	20
Tabla 4 <i>Distribución de frecuencias del nivel de calidad percibida del área de programas sociales</i>	21
Tabla 5 <i>Tabla cruzada nivel de satisfacción de usuarios y nivel de calidad percibida de los programas</i>	22
Tabla 6 <i>Distribución de frecuencias del nivel de valor percibido del área de programas sociales</i>	23
Tabla 7 <i>Tabla cruzada nivel de satisfacción de usuarios y nivel de valor percibido de los programas</i>	24
Tabla 8 <i>Distribución de frecuencias del nivel de necesidad del área de programas sociales</i>	25
Tabla 9 <i>Tabla cruzada nivel de satisfacción de usuarios y nivel de necesidad</i>	26

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 <i>Histograma del nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales.....</i>	18
Figura 2 <i>Histograma del nivel de expectativas de los usuarios del área de programas sociales.....</i>	19
Figura 3 <i>Histograma de tabla cruzada del nivel de satisfacción de usuarios y nivel de expectativas de los beneficiarios.....</i>	20
Figura 4 <i>Histograma del nivel de calidad percibida del área de programas sociales</i>	21
Figura 5 <i>Histograma de tabla cruzada del nivel de satisfacción de usuarios y nivel de calidad percibida de los programas.....</i>	22
Figura 6 <i>Histograma del nivel de valor percibido del área de programas sociales</i>	23
Figura 7 <i>Histograma de tabla cruzada del nivel de satisfacción de usuarios y nivel de valor percibido de los programas</i>	24
Figura 8 <i>Histograma del nivel de necesidad del área de programas sociales.....</i>	25
Figura 9 <i>Histograma de tabla cruzada del nivel de satisfacción de usuarios y nivel de necesidad.....</i>	26

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar el nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023. El estudio fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, no experimental, su muestra la conformó 304 usuarios que asisten al área de programas sociales del municipio de Mácate, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados descriptivos determinaron que el nivel de satisfacción de los usuarios de programas sociales fue percibido como regular según el 54.3% del total de respuestas, el nivel de expectativas como beneficiarios son satisfechos en un grado regular, así lo adjudicó el 46.4%, el nivel de calidad percibida de los productos es regular, así lo adjudicó el 54.6%, el nivel de valor percibido es regular, así lo adjudica el 55.9%, el nivel de necesidad es regular, así lo adjudica el 55.9%. Por lo tanto, se concluyó que las expectativas de los beneficiarios respecto a los programas, la calidad y valor percibido y sus necesidades son satisfechos de forma regular, por lo que debe trabajarse en acciones que mejore el nivel de satisfacción de los usuarios del programa social.

Palabras clave: Satisfacción, programas sociales, beneficiarios, necesidades.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the level of satisfaction of users of the area of social programs of the District Municipality of Macate 2023. The study was of an applied type, with a quantitative approach, descriptive, non-experimental level, its sample was made up of 304 users who attend the area of social programs of the municipality of Macate, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire. The descriptive results determined that the level of satisfaction of the users of social programs was perceived as regular according to 54.3% of the total responses, the level of expectations as beneficiaries are satisfied to a regular degree, thus awarded by 46.4%, the level The perceived quality of the products is regular, so it was awarded by 54.6%, the level of perceived value is regular, so it is awarded by 55.9%, the level of need is regular, so it is awarded by 55.9%. Therefore, it was concluded that the expectations of the beneficiaries regarding the programs, the quality and perceived value and their needs are satisfied on a regular basis, so that actions must be worked on to improve the level of satisfaction of the users of the social program.

Keywords: Satisfaction, social programs, beneficiaries, needs.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación busco esclarecer la identificación de satisfacción e insatisfacción que tienen los usuarios de aquellos programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate; La satisfacción de los usuarios al percibir servicios de alguna entidad pública se ve orientada a la percepción que tienen estos que derivan directamente de la calidad de servicio que obtendrán, así como la manera eficiente percibiendo que son seres importantes, sin embargo, existen entidades públicas y por factores externos que no tienen un adecuado control sobre ello y hace pensar a estos usuarios todo lo contrario obteniendo un nivel bajo de satisfacción sobre la entidad.

En el ámbito internacional , un estudio realizado en México, identifico que las empresas se encuentran en un constante cambio , pues se tienen que estar adaptando al cambio que existe en su entorno , es decir factores competitivos , por ello que se afirma el recurso humano se vuelve un elemento difícil de manejar, concluyendo así que todos los factores tecnológicos, materiales y comerciales en general recursos que ayuden al crecimiento de la organización se encuentran directamente relacionados con las características objetivas y personal que toda empresa posee.

Por otro lado, en Venezuela una investigación afirma que en contexto empresarial el valor de recurso humano está limitado únicamente como elemento que ayuda al crecimiento de la empresa dejando de lado la cara humana que este posee, necesidades como el reconocimiento que este necesita o la valoración dentro de su ámbito laboral, puesto que el recurso humano necesita por naturaleza la interacción con otras personas para generar un óptimo clima organizacional.

A nivel nacional, una investigación realizada por la consultora Dench demostró que el 55% de los colaboradores presentan sentir miedo a fallar en sus labores o realizar un desacierto dentro de sus funciones sin embargo el 31% de los colaboradores admitieron sentirse en un clima de confianza, por otro lado, un 8% afirmó no sentirse con la libertad de expresar una opinión o una idea y el 6% prefiere evitar hacer consultas en su centro laboral.

Los servicios públicos son importantes, tienen un rol importante en la sociedad porque son los que se comunican con los usuarios, por lo que es hiperactivo y categórico que la atención que se da, tiene que reunir requisitos importantes como

el trato cordial, la eficiencia a la hora de desarrollar un problema.

En la actualidad se requiere que los servidores públicos estén aptos con conocimientos e información, para la orientación a los usuarios que van por cualquier tipo de documentación, en consecuencia, la exigencia por parte de los usuarios es una atención de calidad, de esta forma el sector público sería un proveedor de servicios o productos con atención eficiente, buen trato, capacidad de resolución de conflictos, entre otros.

Es de mucha importancia, que los gobiernos locales brinden servicios acordes a las exigencias de la ciudadanía de su localidad, esto es de importante porque si no los usuarios no están satisfechos, la imagen de la institución se vea perjudicada.

En el contexto de las entidades públicas, ubicadas en Ancash, se observa en su mayoría colaboradores desmotivados a consecuencia del mal manejo público, no cuentan con herramientas actualizadas para satisfacer las necesidades del usuario eficientemente; ya que, actualmente el presupuesto brindando para dichodistrito es muy poco, y el manejo por parte de sus autoridades es ineficiente. Es evidente que, esta característica podría generar una calidad del servicio brindandodeficiente por lo cual la satisfacción por parte del usuario es mala.

En esta investigación tenemos como problema el desconocimiento del municipio respecto a la satisfacción e insatisfacción de los usuarios ya que hay un mal manejo de las licitaciones el cual atribuye un destiempo en la contratación de proveedores del programa vaso de leche, para esto la empresa ganadora por licitación y por encargatura de logística y por la sub gerencia de Desarrollo, económico y social, se enfocan solo en la contratación anual de los productos, por lo tanto el manejo de productos en el laboratorio es deficiente, ya que en ocasiones hay reclamos de beneficiarios al personal de la municipalidad, por no cumplir el estándar alimenticio. El beneficio del programa pensión 65, su objetivo principal es llegar a una calidad de vida de los adultos con este subsidio bimensual, por otro lado, es una realidad en el distrito que para obtener este beneficio social tiene que cumplir ciertos requisitos que por parte no cumplen, es decir que todo beneficiario tiene que ser extrema pobreza lo cual se verifica en el sisfoh donde se visualiza su residencia y la condición económica del usuario, en segundo plano al no estar registrado en dicho sistema se procede a empadronar en una ficha socioeconómica, donde

registran tus datos personales, miembros de tu familia, propiedades y tu sueldo anual, por lo consiguiente se verifica el código del distrito que es 021804.

En otro punto respecto a estos requisitos y empadronamiento se manifiestan reclamos tanto a la municipalidad o coordinador por usuarios inapropiados que en ocasiones no cumplen con los requisitos planteados por el estado, por este motivo los beneficiarios de caseríos alejados por más de 7 horas aproximadamente del distrito no se benefician de este, lo cual lleva a una alteración de desorden de un pequeño porcentaje de usuarios, que como entidad pública y como encargado de dicho programa no facilitan dicha información, lo cual lleva a que ciertos beneficiarios pongan denuncias o retiro de coordinador.

En lo que se refiere programa juntos, tiene el mismo procedimiento de programa pensión 65, lo que le diferencia a este programa es que se trabaja de la mano con el ministerio de Educación y el ministerio de Salud, lo cual conlleva a ciertas observaciones de los coordinadores, se manifiestan problemas dentro de este programa en base a meta 4 que es enfocado en la anemia de menores de 0 a 6 años, es decir se limita información por parte de las postas medicas del caserío al igual que los centros poblados que tienen deficiencia en el sistema a la hora de ingresar dicha información.

Respecto al programa juntos se procede a trabajar e informar al usuario cual son los requisitos a cumplirse, por lo tanto, los usuarios algunas veces incumplen con las citas médicas, con el desempeño educativo, esto conlleva a que los coordinadores restringen su cuenta de pago, hasta la verificación del cumplimiento ya dicho, es entonces donde la queja principal se basa a esos usuarios que no cumplen y que no toman este beneficio social con responsabilidad, a que sean retirados y que los usuarios empadronados recientemente sean incluidos en el programa. Es ahí donde la Municipalidad se encarga de brindar los datos correspondientes al encargado para la evaluación pertinente de este.

Frente a lo expuesto, se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023?

Esta investigación se justifico desde de manera teórico puesto que el estudio del análisis de satisfacción del usuario requiere la revisión y aplicación de aquellas teorías de marketing, que permiten conocer que aspectos debe considerar una

entidad pública para la satisfacción de sus usuarios. Asimismo, los resultados pudieron ser plasmados en sus teorías a fin de corroborarlos.

Por lo tanto, desde el punto de vista práctico, se justifico este estudio, ya que la información brindada puede ser utilizada por la comunidad como objeto de estudio para el desarrollo e implementación de acciones encaminadas a mejorar la atención del usuario beneficiario con base en las teorías revisadas. y generando satisfacción en ellos, lo que permitiría mayores oportunidades de crecimiento económico y reducción de la pobreza.

Por último, la base de la investigación se justificó también metodológicamente ya que aporta dentro de una línea de investigación poco estudiada en Mácate, así mismo esta investigación tiene un método científico, el instrumento de recolección de datos y el tratamiento estadístico la cual puede servir para futuras investigaciones.

El presente informe de investigación, tiene el objetivo general de estudio: Analizar el nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023.

Los objetivos específicos que se plantearon fueron los siguientes: Analizar el nivel de expectativas de los beneficiarios del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023. Analizar el nivel de calidad percibida de los programas del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023.; Analizar el nivel de valor percibido de los programas del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023 y Analizar el nivel de necesidad de los programas del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación, fue necesario plantear los antecedentes de investigación más importantes entorno a las variables.

En el nivel internacional, (Barría y Henríquez, 2017; Schuster, et al., 2019) se realizó una investigación donde se sostiene que las entidades públicas que han logrado mejorar la relación que tienen los empleados con sus jefes ha incrementado de manera positiva en el rendimiento dentro de la institución pues al nivel de satisfacción incrementa al tener una percepción positiva sobre su ambiente laboral

Según Astete y Vaccari, (2017) Su investigación de 2017 titulada “Políticas de Estado y subjetividad: lógica en una disputa por la implementación de programas sociales en el municipio de Lota-Chile”, que presentó en la Universidad Nacional de Fronteras de su obra, trató de explorar la tensión entre analizar la implementación de programas sociales y la ecuanimidad de intervencionistas con tendencia crítica y socio constructivista para comprender el estado y progreso de los resultados sociales después de 26 años. Política General de Tarifas; Y también analizar por qué, a pesar de la implementación de programas sociales, siguen apareciendo problemas sociales como la pobreza, la desigualdad y el desempleo. El enfoque metodológico se basa en un estudio cualitativo en el que se realizó una entrevista a 15 líderes barriales por cada unidad de análisis. La técnica de recopilación de información ha utilizado historias de vida y alimentos temáticos para analizar la información, lo que requiere la codificación de objetos, comunidades y estados. Las principales conclusiones del estudio fueron que los programas sociales están desactualizados y existen tensiones entre los beneficiarios; Asimismo, los problemas existentes que necesitan ser resueltos deben ser resueltos desde un punto de vista multidimensional. La pobreza y la desigualdad persisten en la comunidad a pesar del costo de los programas sociales.

Silvia Tamez (2019) desarrolla un estudio sobre la ayuda alimentaria y los programas de incertidumbre nutricional en casas mexicanas pobres con menores en los que los efectos de la gestión municipal de la ciudad de Nuevo León, la metodología de la adquisición de datos no incluye la selección no aleatoria porque fue Tomado en cuenta a los hogares de la pobreza, la existencia de la ciudad sugiere, pero tiene más que ver con factores como el director del líder de la familia

si la familia de mamá y papá o solo por uno de ellos o en algunos otros casos es constituido sin ellos, reducción de toda la responsabilidad de estos programas o la calidad de la ayuda financiera provista.

En el marco nacional, Siuse (2017) realizó una indagación cuyo propósito fue encontrar el nivel de satisfacción de los programas sociales en la localidad de Carabayllo de Lima. Según su metodología, fue un estudio de diseño no experimental, respecto a su marco temporal fue transeccional, el nivel de indagación fue el descriptivo, el tipo fue de índole aplicado, el enfoque se basó en el conteo de los datos, la población la conformó 396 beneficiarios que son consumidores de los programas sociales en estudio a quienes se le empleó la encuesta como recurso de recojo de datos. Los hallazgos del autor manifestaron que el nivel de complacencia de los tres programas sociales está en un grado medio(53.8%), respecto a la calidad de atención los beneficiarios manifestaron que se encuentra en un grado medio (45.5%) para Qaliwarma, de la misma forma para Cunamas (37.9%), para pensión 65 se encuentran en el más alto nivel de satisfacción (42.4%), respecto a la ayuda que brindan es percibida como satisfacción media, respecto a un marco temporal de atención rápida también se encuentra en un nivel medio. En conclusión, el autor asevera que el grado de satisfacción es respecto a los programas sociales es significativo.

En la investigación de Bonny (2022) que tuvo por objeto establecer la asociación entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de sus beneficiarios, en el programa denominado OMAPED que se encuentra en Lamas, Tarapoto. En su metodología el tipo de estudio fue de carácter básica, su diseño se configuró en elno experimento, su enfoque fue de índole cuantitativo, su alcance se basó en la correlación entre categorías, su población fue 62 sujetos registrados del programa social, siendo la muestra censal, empleó como recurso el cuestionario. En sus resultados el autor encontró que la satisfacción se encuentra en un puesto de valoración medio (50%) según lo que perciben sus usuarios, asimismo, la administración de los programas sociales es medio de acuerdo al 42%. El autor asevera en su conclusión que los encargados de administrar y atender los programas sociales no tienen empatía con los beneficiarios por lo que demoran enotorgarles solución a los problemas que presentan.

El estudio de Cueva (2023) cuyo propósito fue encontrar la asociación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los beneficiarios de un programa de apoyo a la sociedad que tiene por nombre Escolares Brillantes que se encuentra en la localidad de Pacasmayo, Chepén. De acuerdo a su metodología, fue de tipo aplicada, su enfoque se alineó en el cuantitativo, su diseño fue el no experimento, y su marco de tiempo el transversal, su alcance se basó en la relación de categorías, la población la conformó 32 su muestra fue el mismo número por ser definida como pequeña, el recurso de compendio de datos fue el cuestionario. En sus resultados el autor estableció que la calidad de atención de los programas es un nivel medio, es decir casi siempre entregan un buen servicio (87.5%), respecto al grado de satisfacción también es medio por lo que casi siempre se encuentran complacidos los usuarios (78.1%), en referencia al valor que perciben de los programas los usuarios lo ubican como medio (71.8%), en relación a las expectativas los beneficiarios lo posicionan como medio (68.8%). Como conclusión el autor alega que depende de la calidad en la atención y servicios que entregan en los programas para que los beneficiarios se sientan en mayor o menor medida complacidos o satisfechos con el servicio.

El informe de investigación de Cubas (2022) que tuvo por objeto encontrar la asociación entre la gestión del programa denominado Techo Propio con el grado de satisfacción de sus usuarios en la localidad del Zapatero. En base a su metodología, el tipo fue de carácter básica, su enfoque se centró en el cuantitativo, su diseño fue el correlacional, la muestra la estructuró 42 representantes de familias del poblado Nuevo Celedín, el recurso de recojo de datos fue el cuestionario. Los resultados del autor fueron que el programa Techo Propio es administrado en un nivel medio (55%), la satisfacción de los colaboradores también fue valorado como medio (48%), respecto al bono social que reciben están satisfechos de forma media (29%), respecto al seguimiento de recursos y materiales otorgados a los beneficiarios fue valorado como alto (33%). El autor concluyó que para satisfacer a los beneficiarios es necesario realizar mejoras en las políticas por parte de los administradores del programa y realizar un seguimiento a las familias que se benefician de los programas.

En la investigación de Bachiller (2016), cuyo objetivo fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios de un programa de ayuda social, en un servicio de salud San Antonio, que se encuentra en Moquegua. De acuerdo a su metodología, fue un estudio de tipo aplicada, el diseño fue de índole no experimental, el nivel se basó en el descriptivo, su muestra fue de 102 beneficiarios y se empleó como instrumento para recabar datos el cuestionario. De acuerdo a sus hallazgos, el grado de satisfacción de los beneficiarios fue medio, es decir satisfecho en un 71%; respecto a la calidad de respuesta de los encargados del programa es de un nivel satisfecho 61%, la empatía que muestran para con las familias está en un nivel satisfecho 60%. El autor concluyó que cuando la satisfacción no es buena es porque el servicio que se entrega no cumple con las expectativas de las familias beneficiarias.

Las teorías y definiciones dadas por los diferentes autores o teóricos respecto a la variable y dimensiones de estudio se detallan a continuación.

La satisfacción de un consumidor es la estimación que este hace sobre el bien o sobre las cualidades de este bien, en un momento específico, tal valoración puede ser momentánea, por lo tanto, es fundamental que las compañías cumplan con lo prometido a fin de evitar que se generen discrepancias en los beneficios del bien o servicio (Zárraga et al., 2018). Porque cuando un individuo valora un producto lo hace en función al grado de acatamiento de las expectativas que tenía antes de comprarlo y lo que siente luego de haberlo obtenido (González et al., 2018).

En la perspectiva de Romero (2016) la satisfacción se asocia a la evaluación que un individuo realiza a un producto que va obtener en el futuro y lo compara con la evaluación que realiza del mismo producto después de obtenerlo, donde analiza si obedece a sus expectativas o no.

En diferentes conceptualizaciones de la satisfacción del consumidor, se ha definido en relación a las expectativas, la calidad y valor percibido del comprador relacionadas al consumo del bien que termina siendo aceptado o no por el cliente; por lo tanto, han sido consideradas como las dimensiones para medir la satisfacción en este estudio, agregándose además la dimensión evaluación.

Las expectativas se refieren al acto de anticipar que algo va ocurrir o que algo sucederá, en tal sentido, las expectativas de un cliente se asocian a lo que supone recibir como bien o servicio, esta anticipación es la complacencia, es decir, el comprador anticipa una satisfacción (Peralta, 2006). Las expectativas del cliente son las percepciones subjetivas del cliente sobre lo que debería ser el desempeño de un producto o servicio, que se derivan de la publicidad, los comentarios de otros clientes, la información del vendedor y la experiencia previa con productos o servicios similares (Zeithaml et al., 1993).

La calidad percibida es el puntaje de valoración que hace un comprador sobre el producto o servicio prestado, lo que equivale a una actitud o pensar al ser un elemento evaluativo (Sierra et al., 2003). Zeithaml y Bitner (2000) otorga una conceptualización de calidad a partir de la mirada del comprador, aduciendo que es el juicio que un adquirente realiza sobre los beneficios o perfección que tiene un bien.

El valor percibido, se asocia a un servicio de calidad ya que solo así tendrá valor positivo para el comprador o consumidor, es así que el valor es un componente que el cliente desea obtener de un bien, en conformidad con lo esperado (Cobra, 2000). Se relaciona con los niveles de evaluación que un sujeto adquirente realiza respecto al grado de utilidad de un bien, considerando la estimación de lo que otorga y lo que recibe (Parasuraman y Grewal, 2000).

La evaluación, es aquella medición que realiza el sujeto adquirente sobre el bien o producto que ha comprado el cual se relaciona a dos esquemas; el primero de ellos es lo que esperaba del servicio o las expectativas que tenía sobre aquello que deseaba adquirir, el segundo de ellos es el servicio o bien apropiado o con la cualidad mínima de aceptación; entre estos dos estándares de evaluación se da un mínimo de tolerancia que distancia lo esperado con lo aceptable, de forma que el comprador evaluará en base a ese rango (Peralta, 2006). Las necesidades del cliente son los estados de carencia experimentados por los clientes que motivan su comportamiento (Zeithaml et al., 2018). Bajo este punto, las necesidades del comprador significan la base de su comportamiento de compra (Zeithaml et al., 2018).

La administración tiene varios significados entre usted: comunicación, liderazgo, toma de decisiones, optimización de recursos, implementación y logro de objetivos, resolución de problemas, creación de empleo, definición de obligaciones, evaluación de servicios y clientes satisfactorios; Además, todos los pasos relacionados con la planificación, la organización, la gestión y el control son cumplir con el mundo o la comunidad globalizada, y eso permite a las empresas crecer, promover y mantener de vez en cuando. Etimológicamente "la gestión de palabras proviene de la palabra latina (hacia la dirección, las tendencias) y los ministros (subordinación o cumplimiento) y significa que realiza funciones bajo el mando de otros, a saber, que ofrece servicios para otros" (Chiavenato, 2004, p. 10).

Claramente, demostrar, demostrar la ciencia de múltiples autores, la visión de esta investigación y la teoría de la expansión de los objetos. El propósito de la teoría de la gestión más importante es explicar los aspectos conceptuales del sujeto, su enfoque y cómo se desarrolla a lo largo de la historia y el tiempo. La mayoría de las teorías en este campo se derivan a principios de los 1.900, lo que vale la pena mencionar que es una teoría clásica. Oficina y ciencia. Se consideran padres de la gerencia de Frederick Taylor en la teoría de la teoría clásica de la teoría clásica de Henry Fayol, enfatiza las tareas a través de un aumento en los niveles operativos y mejora la eficiencia corporativa. La Compañía aumenta por el formato, la exclusión de los órganos componentes de la organización y su interacción estructural (Ramírez Cardona, 2007).

Se basa en la filosofía de cuatro principios básicos que requieren una revolución completa de trabajadores y patrones. Frederick Winslow Taylor nació a principios del siglo XIX, basado en su filosofía, basado en los cuatro principios básicos, como su operación, "el espíritu de los pensamientos de los trabajadores y la gestión de la gestión. Necesitaba" revolución ". "(Hurtado, 2008, p. 73) para que ambos grupos tengan el mismo interés en la productividad, su objetivo es aumentar la eficiencia en la fuerza laboral en el equipo de trabajo, en su proceso y material a través de la racionalización del trabajo del operador, los principios son Principios: el principio: (a) El principio de planificación, (b) el principio de preparación, (c) el principio de

control y (d) el principio de ejecución. Apoya su filosofía en cuatro principios básicos, que requieren un total Revolución de trabajadores y patrones.

En cuanto al principio de planificación, trato de cambiar la improvisación de la ciencia con la ayuda de la planificación de métodos y prescindir de las ideas individuales o el trabajo empírico. Con el principio de preparación, tanto el personal como las máquinas, herramientas, materiales son seleccionados y seleccionados de acuerdo a sus habilidades o capacidades. Hay que probar, dirigir y decidir para que la producción sea eficaz y efectiva. El principio de control se lleva a cabo para verificar si lo planificado se ha realizado o ejecutado a tiempo según el cronograma establecido, el cual debe ser completado, modificado o rechazado según los requerimientos del administrador. El principio de ejecución para Taylor es una de las tareas y funciones reguladas de acuerdo con los requisitos, las reglas se establecen y son responsables de la ejecución de funciones.

Taylor fue el creador de la investigación temporal debido al uso de una línea de producción que surgió como resultado de un análisis individual de un proceso de producción completamente integral e individual para verificar la cantidad y el tiempo requerido para cada acción. Del mismo modo, propuso un sistema de cuotas diferenciadas que daría preferencia a los trabajadores más productivos en cuanto a salario, ya que trabajaban más y ganaban más. La empresa también se beneficiará de ello, ya que aumentará su rendimiento y rentabilidad. Henry Fayol siempre trabajó en la misma empresa y ganaba dinero y hierro nadando. Sobre la base de su papel exitoso y las tareas que realizó, su experiencia y éxito crearon una empresa estable y sólida. Fayol es quien desarrolló un enfoque de gestión clásico.

Fayol desarrolló una metodología positiva que podía implementarse mirando los hechos y en algún momento su modelo de gestión fue bastante estricto basado en los resultados del trabajo del gerente en las organizaciones y su búsqueda lo llevó a planear, organizar y dirigir y administrar, lo cual Fayol llama "procedimientos administrativos" y sus 14 principios se convierten en la guía de los administradores o gerentes.

Su modelo se basa en tres aspectos: (a) la división del trabajo, (b) la aplicación del

procedimiento administrativo y (c) la redacción de los criterios técnicos que deben guiarse por la función administrativa.

Henry Fayol menciona que las funciones administrativas son muy importantes para todo tipo de empresas. Como parte de las funciones, se menciona lo siguiente: - Crear, crear, desarrollar una estructura de la empresa con la distribución de funciones y recursos.

La burocracia en la teoría de Max Weber tiene una serie de características. (i) La burocracia es una tabla administrativa de dominio legal racional, cuya legitimidad se basa en la racional y la escritura de la legalidad de sus mandatos. Esta naturaleza impersonal del sistema burocrático mantiene una estrecha conexión con el desarrollo del capitalismo y la democracia. Por un lado, la burocracia es un estado fundamental para mantener un orden social y político estable que contribuya a las iniciativas de inversión privada. El desarrollo de la burocracia se ha convertido en el resultado del proceso histórico financiado por la burguesía para eliminar los privilegios y la discreción del gobierno tradicional y carismático. Este proceso a su vez estaba conectado al ideal de una sociedad igualitaria, para la cual la burocracia era una expresión formal que correspondía a la aparición de la democracia de masas. "Con el apoyo de los movimientos democráticos de los requisitos de igualdad ante la ley y las garantías legales, la burocracia se desarrolló contra decisiones arbitrarias y administrativas" (Bendix, 1962).

También se observa que la burocracia se convierte en la palabra "organización" designada. Para él, a su vez, la solidaridad (ideal o real) de las tablas administrativas con soberanía es crucial. En las relaciones de las tablas administrativas con estas reglas de soberanía legal: algo que está en vigor está respaldado por la solidaridad, más fuerte frente a los miembros, que se consideran individualmente, pero somos más débiles ante ellos" (Weber, 1997: 212).

La burocracia es heterogénea porque no impone sus objetivos, pero estos objetivos funcionan fuera del poder político. Entonces, esa actividad organizada burocráticamente es la ejecución. Antes de que existiera la empresa, el estado se convirtió en un instrumento de poder. Las personas y los grupos confían en sus intereses y demandas sobre el poder abrumador del aparato administrativo estatal.

Según Weber, “una burocracia altamente desarrollada es una de las organizaciones sociales más difíciles de destruir. La burocratización es un proceso específico en el que la "acción comunitaria" se convierte en una "acción social" racional y ordenada. (Weber, 1997: 741).

Según lo descrito por la caldera (2013) a nivel corporativo, la compañía debe iniciar el proceso de planificación estratégica, determinando su objetivo común y su misión. Esta misión, a su vez, se transforma en objetivos de apoyo detallados que dirigirán a toda la compañía. Además, las oficinas centrales deciden que las empresas y/o los productos son mejores para la empresa y cuánto apoyo recibirá. A su vez, cada negocio y/o producto desarrollará planes de marketing en el sistema de unidades laborales, que funciona de manera eficiente porque las tareas se asignan de acuerdo con la jerarquía establecida, y las relaciones entre cada enlace de equipo están sujetas a documentos. Weber afirma que “en todas las formas de dominio, los hechos de la existencia de tablas administrativas y sus acciones, que se llevan a cabo durante la implementación de 60 órdenes, son muy importantes para mantener la conformidad.

Departamentos detallados y otros que apoyan el plan para toda la empresa. Por lo tanto, la planificación del marketing se lleva a cabo a nivel comercial, productos y una unidad de mercado y respalda la planificación estratégica de la compañía con planes más detallados para capacidades de marketing específicas. Según lo descrito por la caldera (2013). La buena gestión de las relaciones con los clientes crea la satisfacción del cliente. Incluso una pequeña caída en plena satisfacción puede conducir a una gran caída en la lealtad. Por lo tanto, la gestión de relaciones con los clientes debe esforzarse por crear no solo la satisfacción del cliente, sino también su placer.

Según Díaz y Moreno (2017). La satisfacción de los usuarios en la administración pública es uno de los objetivos principales del gobierno, incluido el aumento del presupuesto, para satisfacer las necesidades de los empleados.

La satisfacción de los usuarios con gestión municipal es el logro de los objetivos presupuestarios anuales y se centra en su entorno de trabajo. Idrogo (2018).

La satisfacción del usuario no solo depende del trabajador que participe en él, sino también de la tecnología que desarrolla cuando la tecnología es vieja, el servicio será malo. Cáceres (2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo con su propósito, la investigación es aplicada, su propósito es crear un cuerpo de conocimiento teórico sin preocuparse por su aplicación práctica, está orientado a conocer una amplia gama de problemas de relevancia general y buscar soluciones a los mismos (Landeau, 2007). En esta investigación se hará uso de conocimientos existentes para responder a la pregunta del cuestionario, por lo tanto, fue de tipo aplicada.

Es igualmente un estudio descriptivo, pues incluía, según el nivel, la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza presente, la composición de fenómenos o procesos (Tamayo, 2008).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental ya que el estudio se realizó sin manipulación intencional de variables. Es decir, estudios que no se alteran intencionalmente para ver los efectos de las variables independientes sobre otras variables (Hernández, 2014).

Fue una investigación transversal porque los diseños recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Lui, 2008 y Tucker, 2004).

Así mismo los diseños transaccionales se parten en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales – causales. (Hernández et al, 2010). Siendo este el alcance de este estudio de índoles descriptivo.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción del Usuario

Definición conceptual: Este es uno de los resultados más importantes para garantizar un servicio de calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye en el comportamiento del usuario de esta manera, esta es una medida muy valiosa para cada programa. La satisfacción del usuario no solo depende de la calidad del

servicio, sino también de las preferencias del usuario. Los usuarios están satisfechos si el servicio cumple o excede sus expectativas (Reyes, 2017).

Definición operacional: es el indicador más utilizado y la apreciación subjetiva expresa por el mantenimiento obtenido. Este es el grado en que una organización de la salud cumple con las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios prestados.

Dimensiones: expectativas de los beneficiarios, calidad percibida de los programas, valor percibido de los programas y necesidad.

Escala de medición: ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Herrera (2007) lo define como un conjunto finito o infinito de elementos con propiedades similares sobre los que se extienden las conclusiones de la investigación.

En este sentido, para efectos de este estudio, la población fue de 304 beneficiarios de programas sociales que viven en el distrito de Mácate. El Distrito de Mácate está ubicado en el Departamento de Santa del Departamento de Ancash.

Criterios de inclusión: Residentes del distrito de Mácate que sean beneficiarios de los programas evaluados en este proyecto de investigación.

Criterios de exclusión: Serán excluidos del estudio los residentes que no sean beneficiarios de los programas sociales evaluados en este proyecto de investigación.

3.3.2 Muestra

En la presente se tuvo como población a todos los beneficiarios del área de programas sociales del municipio de Mácate, los cuales conformaron 304 usuarios que asisten al área. Así mismo la investigación cuenta con una muestra censal, porque se trabajó con toda la población usuaria de los programas sociales de la municipalidad distrital de Mácate, que según López (1998), refirió que la muestra censal es aquella porción que representa toda la población.

3.3.3 Muestreo

El método de levantamiento de información fue la observación de fuentes secundarias, fuentes referentes a estudios documentales de investigación relevantes al tema de diversos organismos, y para la obtención de información

estadística se utilizó la página web del INEI “Encuesta Nacional de Hogares ENAHO 2019”. Según Vara (2015), esto se basa en seleccionar unos pocos casos para una muestra poblacional de N unidades, considerando que cada caso tiene la misma probabilidad de ser seleccionado.

Unidad de Análisis: la conformó los beneficiarios de los programas sociales que ofrece la Municipalidad Distrital de Mácate

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Según, Baena (2017), las técnicas en la investigación científica son prácticas conscientes y reflexivas que actúan como soportes del método, facilitando el logro de los objetivos planificados de un estudio particular. En este momento se utilizó como técnica la encuesta.

Instrumento: Cuestionario

El cuestionario es una herramienta que está conformada por un listado de ítem que miden las variables estudiadas (Baena, 2017). Por lo tanto, se empleó como instrumento de medición al cuestionario.

Validación

Según Hernández et al. (2014), La validez interna es el grado de confianza en que los resultados de un experimento se han interpretado correctamente y son válidos. La validación de las medidas para medir la satisfacción del usuario se realizó utilizando criterios de juicio de expertos. Este instrumento fue validado por el juicio de tres profesionales calificados y acreditados familiarizados con esta variable y citaron positivamente su aplicación luego de verificar su confiabilidad. Esta variable fue validada por el juicio de tres expertos calificados que tenían conocimiento de la variable y que, luego de validar su confiabilidad, abogaron activamente por su aplicación.

3.5. Procedimientos

Esto comenzó con la solicitud de los permisos correspondientes a la institución para luego recolectar datos de los instrumentos para comenzar a medir variables. De igual manera, la aplicación de las herramientas a la muestra se realizó de manera presencial, previo acuerdo con la municipalidad de Mácate.

3.6. Método de análisis de datos

Se procesaron los datos recolectados con SPSS versión 26 de igual manera, se aplicó el uso de frecuencias, tanto simples como absolutas, provenientes de la estadística descriptiva; así como medidas porcentuales, las cuales fueron convertidas en tablas y figuras, cada una de las cuales, con su propia interpretación y énfasis, responde a los objetivos y problemas del estudio planteados anteriormente.

3.7. Aspectos éticos

Durante esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes aspectos éticos, derivados del Código de Ética vigente de nuestra Universidad, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV:

Autonomía: Los participantes eran libres de elegir si participar o no en este estudio.

Equidad: Los participantes en este estudio recibieron un trato igualitario sin ninguna exclusión.

No dañar: Se respetó la integridad física y psicológica de los participantes en este estudio.

Integridad: Este aspecto se cumplió ya que toda la información contenida en el informe era genuina y los datos no fueron manipulados intencionalmente.

Respeto a la propiedad intelectual: Toda la información de fuentes secundarias incluida en la investigación ha sido citada de acuerdo a las especificaciones de los estándares internacionales de citas de la Asociación Americana de Psicología (APA) en la 7ª edición, así mismo el informe ha sido sometido a una prueba de similitud adecuada, por ejemplo, el control de originalidad por parte de la plataforma TURNITIN.

Responsabilidad: Los resultados que se obtengan de la realización y difusión de esta investigación son responsabilidad de quienes la realizan.

Transparencia: La metodología utilizada y los resultados encontrados fueron distribuidos de manera que pudieran ser revisados y replicados según sea necesario.

Precaución: Se han tomado las precauciones necesarias para evitar daños futuros a causa de esta investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Analizar el nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023.

Tabla 1

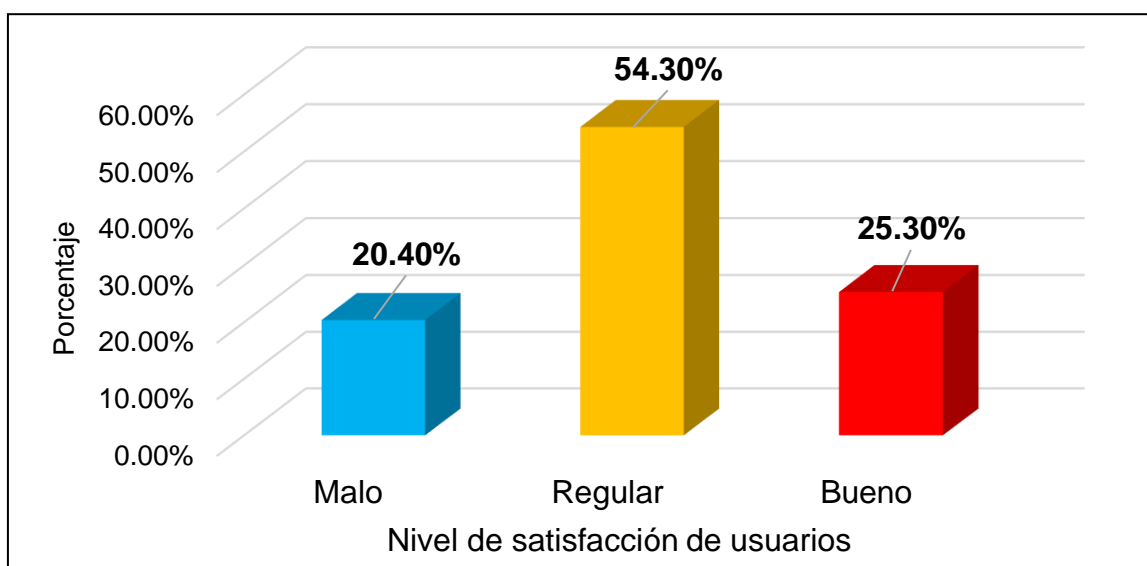
Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	62	20,4%	20,4	20,4
Regular	165	54,3%	54,3	74,7
Bueno	77	25,3%	25,3	100,0
Total	304	100,0%	100,0	

Nota. Los datos han sido recabados de la encuesta realizada a los beneficiarios de programas sociales del municipio de Mácate.

Figura 1

Histograma del nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales



Interpretación: La información manifestada en la tabla 1 y figura 1, permite apreciar que los usuarios de los programas sociales que ofrece el municipio de Mácate se encuentran satisfechos en un nivel regular, así lo percibe el 54.3%, el 25.3% lo valoró en un nivel bueno y el 20.4% valoró la satisfacción en un nivel malo. Esto quiere

decir que las expectativas de los beneficiarios respecto a los programas, la calidad valor percibido y sus necesidades son satisfechos de forma regular, por lo que debe trabajarse en acciones que mejore el nivel de satisfacción.

Objetivo específico 1: Analizar el nivel de expectativas de los beneficiarios del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023.

Tabla 2

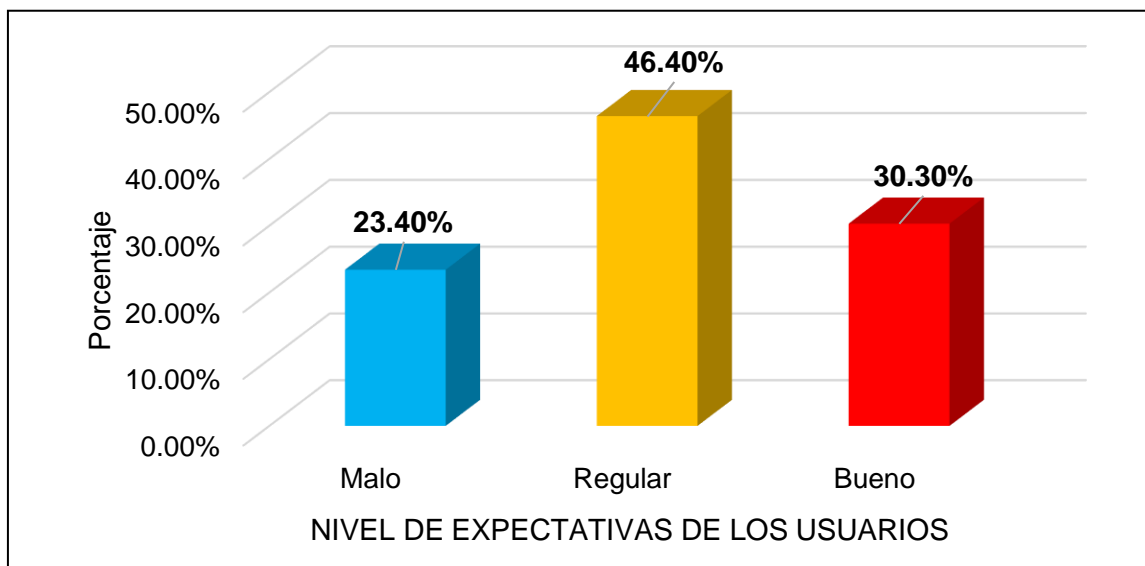
Distribución de frecuencias del nivel de expectativas de los usuarios del área de programas sociales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	71	23,4%	23,4	23,4
Regular	141	46,4%	46,4	69,7
Bueno	92	30,3%	30,3	100,0
Total	304	100,0%	100,0	

Nota. Los datos han sido recabados de la encuesta realizada a los beneficiarios de programas sociales del municipio de Mácate.

Figura 2

Histograma del nivel de expectativas de los usuarios del área de programas sociales



Interpretación: La información manifestada en la tabla 2 figura 2, permite apreciar que los usuarios de los programas sociales perciben que sus expectativas como beneficiarios son satisfechos en un grado regular, así lo adjudica el 46.4%, el 30.3% lo valora en un nivel bueno y el 23.4% en un nivel malo. Esto quiere decir que las

expectativas respecto a la experiencia y calidad de los productos que le entrega el programa social es regular, por lo que sería adecuado trabajar en acciones que mejore el nivel de expectativas de los beneficiarios.

Tabla 3

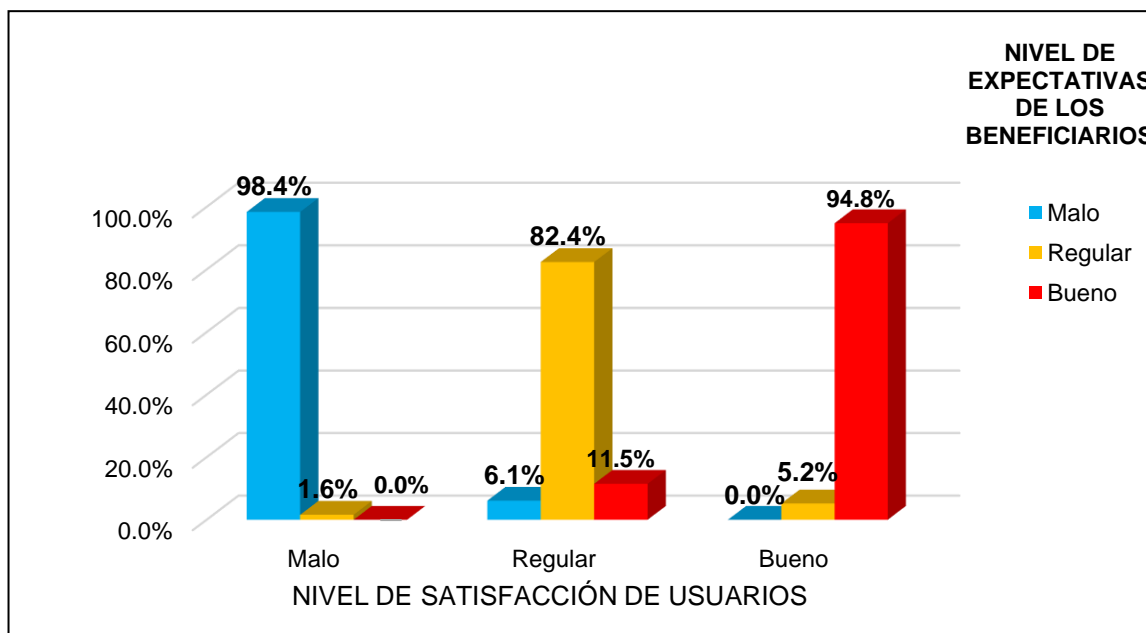
Tabla cruzada nivel de satisfacción de usuarios y nivel de expectativas de los beneficiarios

		Nivel de expectativas de los beneficiarios			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Nivel de satisfacción de usuarios	Malo	98,4%	1,6%	0%	100,0%
	Regular	6,1%	82,4%	11,5%	100,0%
	Bueno	0%	5,2%	94,8%	100,0%
Total		23,4%	46,4%	30,3%	100,0%

Nota. Los datos han sido recabados de la encuesta realizada a los beneficiarios de programas sociales del municipio de Mácate.

Figura 3

Histograma de tabla cruzada del nivel de satisfacción de usuarios y nivel de expectativas de los beneficiarios



Interpretación: El cruce de la variable “satisfacción de usuarios” con la dimensión “expectativas de los beneficiarios” tuvo como resultado que cuando las expectativas de los beneficiarios son malas la satisfacción también es mala (98.4%), asimismo, cuando la satisfacción está en un nivel regular sus expectativas también son de

nivel regular (82.4%) y cuando la satisfacción es buena su satisfacción también es buena (94.8%). Por lo tanto, hay relación entre el nivel de satisfacción y nivel de expectativas respecto a los programas sociales del municipio de Mácate.

Objetivo específico 2: Analizar el nivel de calidad percibida de los programas del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023.

Tabla 4

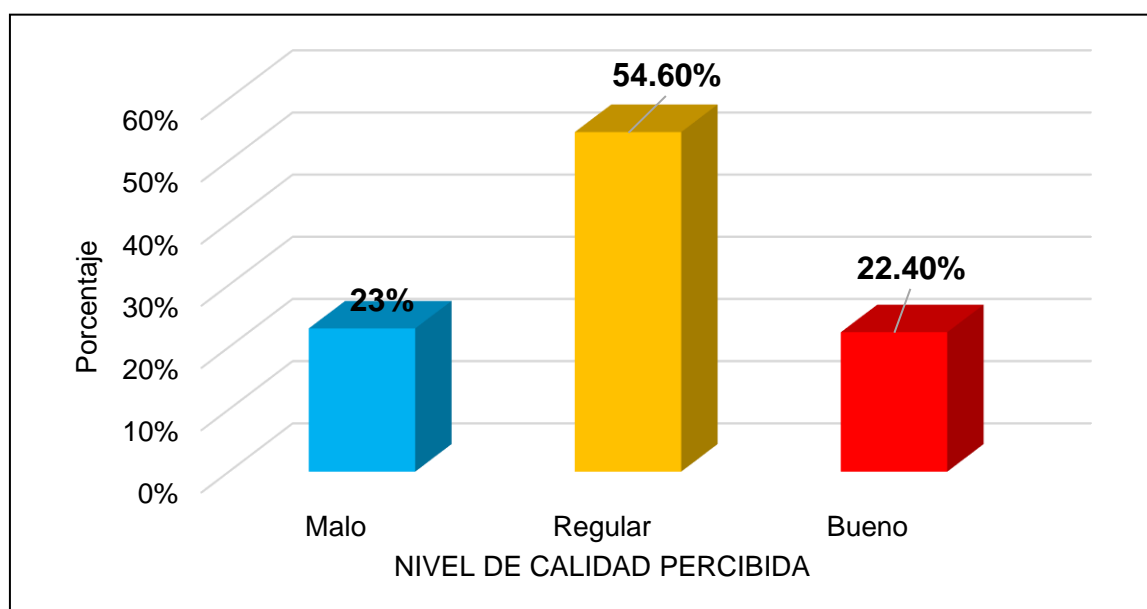
Distribución de frecuencias del nivel de calidad percibida del área de programas sociales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	70	23,0%	23,0	23,0
Regular	166	54,6%	54,6	77,6
Bueno	68	22,4%	22,4	100,0
Total	304	100,0%	100,0	

Nota. Los datos han sido recabados de la encuesta realizada a los beneficiarios de programas sociales del municipio de Mácate.

Figura 4

Histograma del nivel de calidad percibida del área de programas sociales



Interpretación: La información manifestada en la tabla 4 figura 4, permite apreciar que los usuarios de los programas sociales perciben que la calidad percibida de los productos es de un nivel regular, así lo adjudica el 54.6%, el 23% lo valora en un

nivel malo y el 22.4% en un nivel bueno. Esto quiere decir que la calidad percibida de los productos que le entrega el programa social es regular,

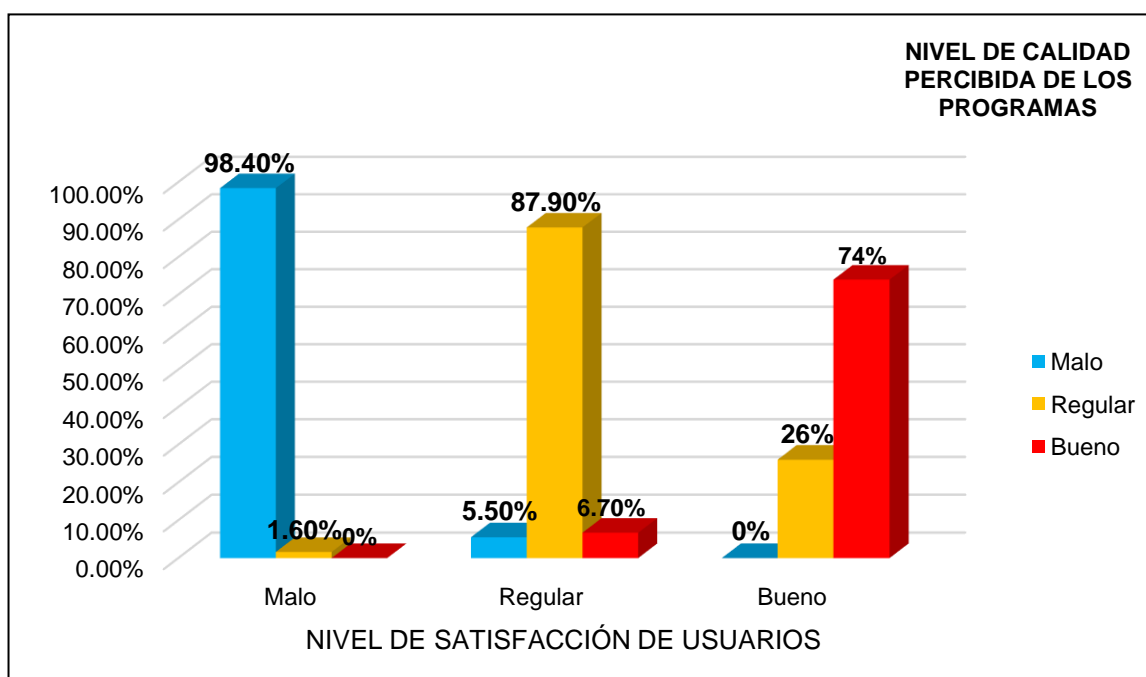
Tabla 5

Tabla cruzada nivel de satisfacción de usuarios y nivel de calidad percibida de los programas

		Nivel de calidad percibida de los programas			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Nivel de satisfacción de usuarios	Malo	98,4%	1,6%	0%	100,0%
	Regular	5,5%	87,9%	6,7%	100,0%
	Bueno	0%	26,0%	74,0%	100,0%
Total		23,0%	54,6%	22,4%	100,0%

Figura 5

Histograma de tabla cruzada del nivel de satisfacción de usuarios y nivel de calidad percibida de los programas



Interpretación: El cruce de la variable “satisfacción de usuarios” con la dimensión “calidad percibida” tuvo como resultado que cuando la satisfacción de los beneficiarios es mala, la calidad percibida de los programas es mala (98.4%), asimismo, cuando la satisfacción está en un nivel regular la calidad percibida también es de nivel regular (87.9%) y cuando la satisfacción es buena la calidad

percibida también es buena (74%). Por lo tanto, hay relación entre el nivel de satisfacción y nivel de calidad percibida respecto a los programas sociales del municipio de Mácate.

Objetivo específico 3: Analizar el nivel de valor percibido de los programas del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023.

Tabla 6

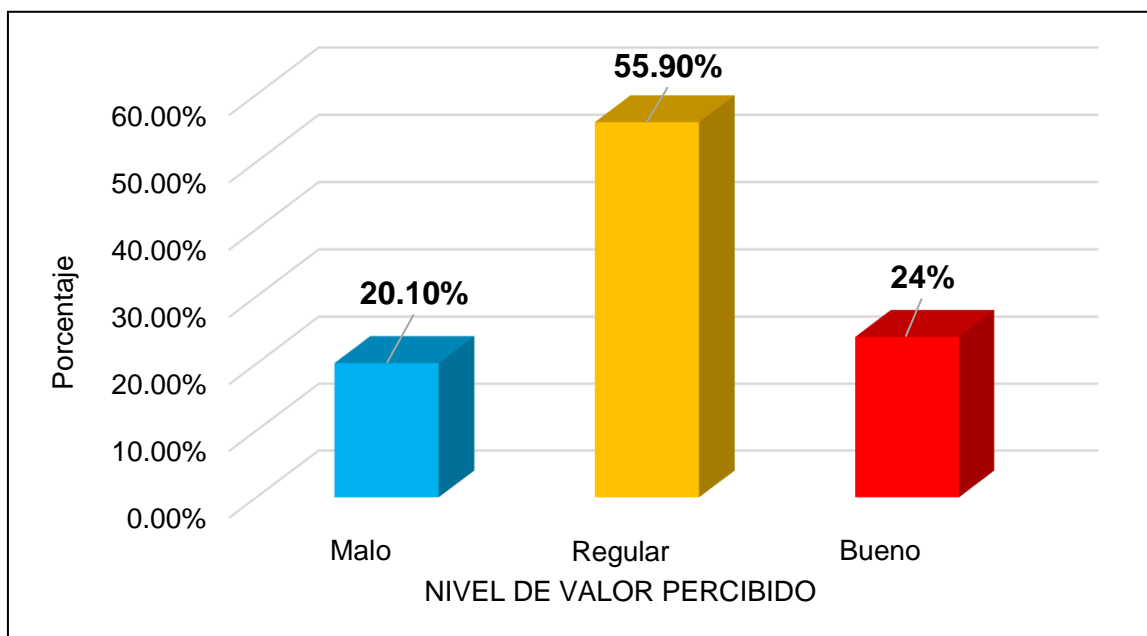
Distribución de frecuencias del nivel de valor percibido del área de programas sociales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	61	20,1%	20,1	20,1
Regular	170	55,9%	55,9	76,0
Bueno	73	24,0%	24,0	100,0
Total	304	100,0%	100,0	

Nota. Los datos han sido recabados de la encuesta realizada a los beneficiarios de programas sociales del municipio de Mácate.

Figura 6

Histograma del nivel de valor percibido del área de programas sociales



Interpretación: La información manifestada en la tabla 6 figura 6, permite apreciar que los usuarios de los programas sociales valoran el valor percibido en un nivel regular, así lo adjudica el 55.9%, el 24% lo valora en un nivel bueno y el 20.1% en

un nivel malo. Esto quiere decir que el valor percibido respecto al servicio del programa social es regular, por lo que sería adecuado trabajar en acciones que mejore el nivel de valor percibido de los beneficiarios.

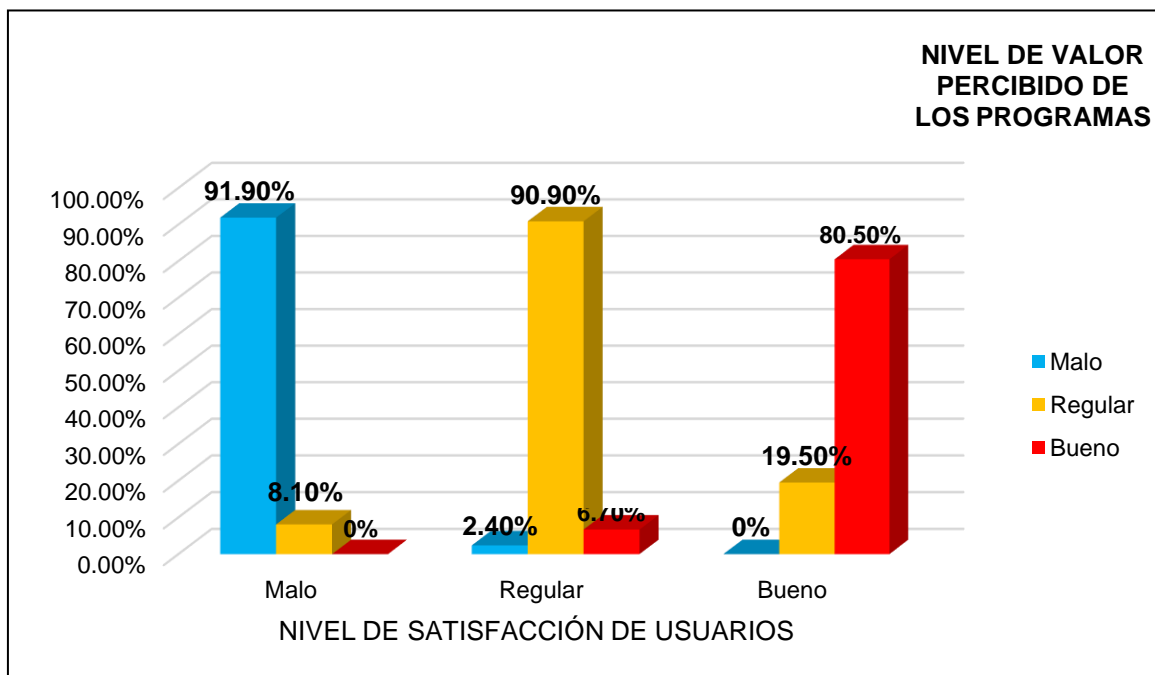
Tabla 7

Tabla cruzada nivel de satisfacción de usuarios y nivel de valor percibido de los programas

		<u>Nivel de valor percibido de los programas</u>			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Nivel de satisfacción de usuarios	Malo	91,9%	8,1%	0%	100,0%
	Regular	2,4%	90,9%	6,7%	100,0%
	Bueno	0%	19,5%	80,5%	100,0%
Total		20,1%	55,9%	24,0%	100,0%

Figura 7

Histograma de tabla cruzada del nivel de satisfacción de usuarios y nivel de valor percibido de los programas



Interpretación: El cruce de la variable “satisfacción de usuarios” con la dimensión “valor percibido” tuvo como resultado que cuando la satisfacción de los beneficiarios es mala, el valor percibido de los programas es mala (91.9%), asimismo, cuando la satisfacción está en un nivel regular el valor percibido también es de nivel regular

(90.9%) y cuando la satisfacción es buena el valor percibido también es bueno (80.5%). Por lo tanto, hay relación entre el nivel de satisfacción y nivel de valor percibido respecto a los programas sociales del municipio de Mácate.

Objetivo específico 4: Analizar el nivel de necesidad de los programas del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023.

Tabla 8

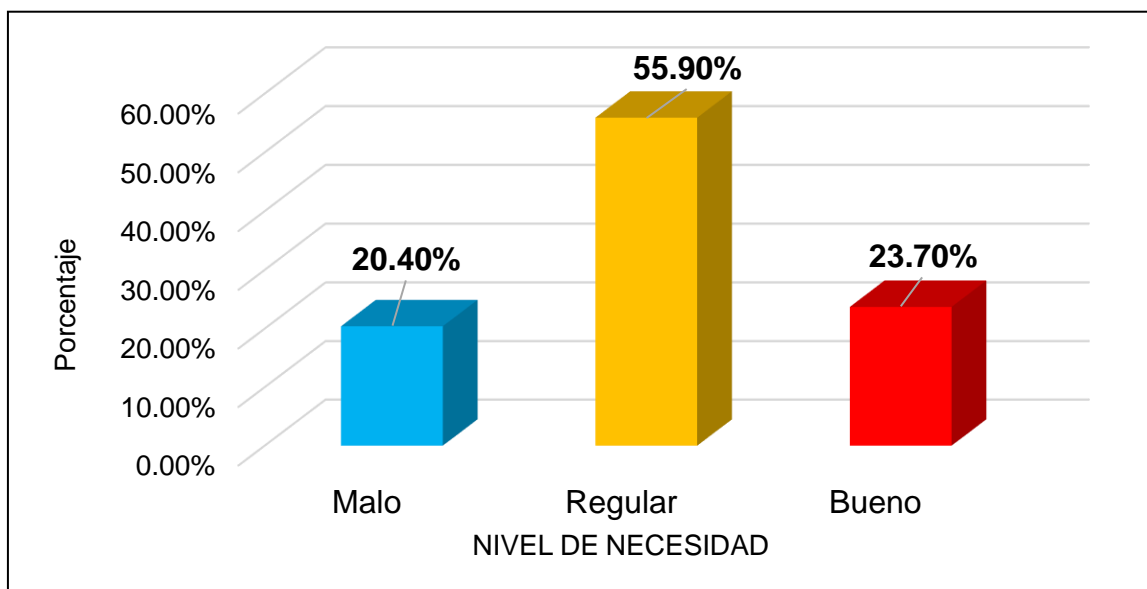
Distribución de frecuencias del nivel de necesidad del área de programas sociales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	62	20,4%	20,4	20,4
Regular	170	55,9%	55,9	76,3
Bueno	72	23,7%	23,7	100,0
Total	304	100,0%	100,0	

Nota. Los datos han sido recabados de la encuesta realizada a los beneficiarios de programas sociales del municipio de Mácate.

Figura 8

Histograma del nivel de necesidad del área de programas sociales



Interpretación: La información manifestada en la tabla 8 y figura 8, permite apreciar que los usuarios de los programas sociales valoran la necesidad en un nivel regular, así lo adjudica el 55.9%, el 23.7% lo valora en un nivel bueno y el 20.4% en un nivel malo. Esto quiere decir que la necesidad de los usuarios es satisfecha en el programa social en un grado regular, por lo que sería adecuado que el municipio

trabaje en acciones que mejore el nivel de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales.

Tabla 9

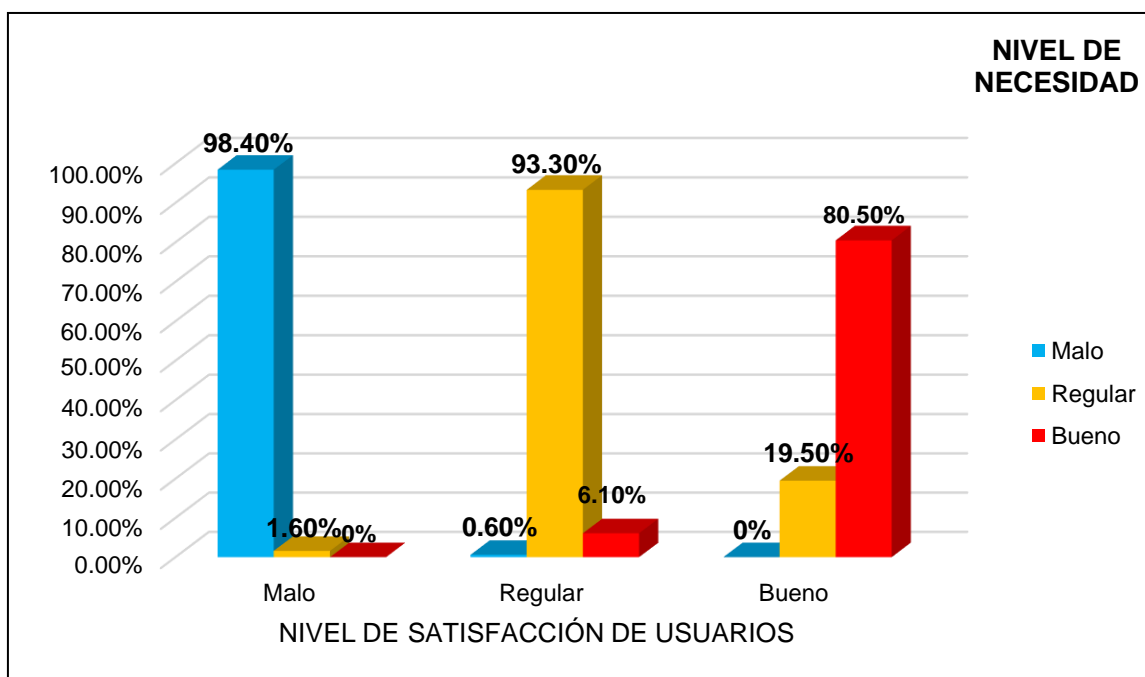
Tabla cruzada nivel de satisfacción de usuarios y nivel de necesidad

		Nivel de necesidad			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Nivel de satisfacción de usuarios	Malo	98,4%	1,6%	0%	100,0%
	Regular	0,6%	93,3%	6,1%	100,0%
	Bueno	0%	19,5%	80,5%	100,0%
Total		20,4%	55,9%	23,7%	100,0%

Nota. Los datos han sido recabados de la encuesta realizada a los beneficiarios de programas sociales del municipio de Mácate.

Figura 9

Histograma de tabla cruzada del nivel de satisfacción de usuarios y nivel de necesidad



Interpretación: El cruce de la variable “satisfacción de usuarios” con la dimensión “necesidad” tuvo como resultado que cuando la satisfacción de los beneficiarios es mala, la satisfacción de necesidades también es mala (98.4%), asimismo, cuando la satisfacción está en un nivel regular satisfacción de necesidades también es de nivel regular (93.3%) y cuando la satisfacción es buena el nivel de satisfacción de

necesidad también es bueno (80.5%). Por lo tanto, hay relación entre el nivel de satisfacción y nivel necesidad respecto a los programas sociales del municipio de Mácate.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de estudio fue analizar el nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023. Los resultados de esta investigación determinaron que los usuarios de los programas sociales que ofrece el municipio de Mácate se encuentran satisfecho en un nivel regular, así lo percibe el 54.3%, el 25.3% lo valoró en un nivel bueno y el 20.4% valoró la satisfacción en un nivel malo. Esto quiere decir que las expectativas de los beneficiarios respecto a los programas, la calidad y valor percibido y sus necesidades son satisfechos de forma regular, por lo que debe trabajarse en acciones que mejore el nivel de satisfacción. Estos hallazgos tienen similitud con lo encontrado por Bonny (2022) que tuvo por objeto establecer la asociación entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de sus beneficiarios, en el programa denominado OMAPED que se encuentra en Lamas, Tarapoto, en sus resultados el autor encontró que la satisfacción se encuentra en un puesto de valoración medio (50%) según lo que perciben sus usuarios, asimismo, la administración de los programas sociales es medio de acuerdo al 42%. El autor asevera en su conclusión que los encargados de administrar y atender los programas sociales no tienen empatía con los beneficiarios por lo que demoran en otorgarles solución a los problemas que presentan. Respecto a la teoría, Zárraga et al. (2018) argumenta que la satisfacción de un consumidor es la estimación que este hace sobre el bien o sobre las cualidades de este bien, en un momento específico, tal valoración puede ser momentánea, por lo tanto, es fundamental que las compañías cumplan con lo prometido a fin de evitar que se generen discrepancias en los beneficios del bien o servicio. Además, para Romero (2016) la satisfacción se asocia a la evaluación que un individuo realiza a un producto que va obtener en el futuro y lo compara con la evaluación que realiza del mismo producto después de obtenerlo, donde analiza si obedece a sus expectativas o no.

El objetivo específico 1 buscó analizar el nivel de expectativas de los beneficiarios del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023. Los

resultados de esta investigación determinaron que los usuarios de los programas sociales perciben que sus expectativas como beneficiarios son satisfechos en un grado regular, así lo adjudica el 46.4%, el 30.3% lo valora en un nivel bueno y el 23.4% en un nivel malo. Esto quiere decir que las expectativas respecto a la experiencia y calidad de los productos que le entrega el programa social es regular, por lo que sería adecuado trabajar en acciones que mejore el nivel de expectativas de los beneficiarios. Estos hallazgos se asemejan al estudio de Cueva (2023) cuyo propósito fue encontrar la asociación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los beneficiarios de un programa de apoyo a la sociedad que tiene por nombre Escolares Brillantes que se encuentra en la localidad de Pacasmayo, Chepén, en sus resultados el autor estableció que la calidad de atención de los programas es un nivel medio, es decir casi siempre entregan un buen servicio (87.5%), respecto al grado de satisfacción también es medio por lo que casi siempre se encuentran complacidos los usuarios (78.1%), en referencia al valor que perciben de los programas los usuarios lo ubican como medio (71.8%), en relación a las expectativas los beneficiarios lo posicionan como medio (68.8%). Como conclusión el autor alega que depende de la calidad en la atención y servicios que entregan en los programas para que los beneficiarios se sientan en mayor o menor medida complacidos o satisfechos con el servicio. En ambos estudios las expectativas son valoradas como medio, aun cuando los contextos son diferentes. De acuerdo con la teoría, Peralta (2006) sostiene que Las expectativas se refieren al acto de anticipar que algo va ocurrir o que algo sucederá, en tal sentido, las expectativas de un cliente se asocian a lo que supone recibir como bien o servicio, esta anticipación es la complacencia, es decir, el comprador anticipa una satisfacción.

El objetivo específico 2 buscó analizar el nivel de calidad percibida de los programas del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023. Los resultados de esta investigación determinaron que los usuarios de los programas sociales perciben que la calidad percibida de los productos es de un nivel regular, así lo adjudica el 54.6%, el 23% lo valora en un nivel malo y el 22.4% en un nivel bueno. Esto quiere decir que la calidad percibida de los productos que le entrega el programa social es regular. Estos hallazgos guardan similitud con el estudio de Siuse (2017) quién realizó una indagación cuyo propósito fue encontrar el nivel de

satisfacción de los programas sociales en la localidad de Carabayllo de Lima, en sus resultados la calidad de atención los beneficiarios manifestaron que se encuentra en un grado medio (45.5%) para Qaliwarma, de la misma forma para Cunamas (37.9%), para pensión 65 se encuentran en el más alto nivel de satisfacción (42.4%), respecto a la ayuda que brindan es percibida como satisfacción media. De acuerdo con la teoría, Sierra et al. (2003) sostienen que la calidad percibida es el puntaje de valoración que hace un comprador sobre el producto o servicio prestado, lo que equivale a una actitud o pensar al ser un elemento evaluativo.

El objetivo específico 3 buscó analizar el nivel de valor percibido de los programas del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023. Los resultados de esta investigación determinaron que los usuarios de los programas sociales valoran el valor percibido en un nivel regular, así lo adjudica el 55.9%, el 24% lo valora en un nivel bueno y el 20.1% en un nivel malo. Esto quiere decir que el valor percibido respecto al servicio del programa social es regular, por lo que sería adecuado trabajar en acciones que mejore el nivel de valor percibido de los beneficiarios. Estos hallazgos tienen similitud con lo encontrado por Cueva (2023) cuyo propósito fue encontrar la asociación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los beneficiarios de un programa de apoyo a la sociedad que tiene por nombre Escolares Brillantes, en sus resultados el autor estableció que el valor que perciben de los programas los usuarios lo ubican como medio (71.8%), como conclusión el autor alega que depende de la calidad en la atención y servicios que entregan en los programas para que los beneficiarios se sientan en mayor o menor medida complacidos o satisfechos con el servicio. Respecto a la teoría, Cobra (2000) sostiene que El valor percibido, se asocia a un servicio de calidad ya que solo así tendrá valor positivo para el comprador o consumidor, es así que el valor es un componente que el cliente dese obtener de un bien, en conformidad con lo esperado.

El objetivo específico 4 buscó analizar el nivel de necesidad de los programas del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023. Los resultados de esta investigación determinaron que los usuarios de los programas sociales valoran la necesidad en un nivel regular, así lo adjudica el 55.9%, el 23.7%

lo valora en un nivel bueno y el 20.4% en un nivel malo. Esto quiere decir que la necesidad de los usuarios es satisfecha en el programa social en un grado regular, por lo que sería adecuado que el municipio trabaje en acciones que mejore el nivel de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales. Estos resultados se asemejan al estudio de Bachiller (2016), cuyo objetivo fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios de un programa de ayuda social, en un servicio de salud San Antonio, que se encuentra en Moquegua. De acuerdo a sus hallazgos, el grado de satisfacción de los beneficiarios fue medio, es decir satisfecho en un 71%; respecto a la calidad de respuesta de los encargados del programa es de un nivel satisfecho 61%, la empatía que muestran para con las familias está en un nivel satisfecho 60%. El autor concluyó que cuando la satisfacción no es buena es porque el servicio que se entrega no cumple con las expectativas de las familias beneficiarias. De acuerdo con la teoría, Peralta (2006) manifiesta que la evaluación, es aquella medición que realiza el sujeto adquirente sobre el bien o producto que ha comprado el cual se relaciona a dos esquemas; el primero de ellos es lo que esperaba del servicio o las expectativas que tenía sobre aquello que deseaba adquirir, el segundo de ellos es el servicio o bien apropiado o con la calidad mínima de aceptación; entre estos dos estándares de evaluación se da un mínimo de tolerancia que distancia lo esperado con lo aceptable, de forma que el comprador evaluará en base a ese rango

VI. CONCLUSIONES

1. El objetivo general de estudio fue analizar el nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023. Los resultados de esta investigación determinaron que los usuarios de los programas sociales que ofrece el municipio de Mácate se encuentran satisfecho en un nivel regular, así lo percibe el 54.3%, el 25.3% lo valoró en un nivel bueno y el 20.4% valoró la satisfacción en un nivel malo. Se concluye que las expectativas de los beneficiarios respecto a los programas, la calidad y valor percibido y sus necesidades son satisfechos de forma regular, por lo que debe trabajarse en acciones que mejore el nivel de satisfacción.
2. El objetivo específico 1 buscó analizar el nivel de expectativas de los beneficiarios del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023. Los resultados de esta investigación determinaron que los usuarios de los programas sociales perciben que sus expectativas como beneficiarios son satisfechos en un grado regular, así lo adjudica el 46.4%, el 30.3% lo valora en un nivel bueno y el 23.4% en un nivel malo. Se concluye que las expectativas respecto a la experiencia y calidad de los productos que le entrega el programa social es regular, por lo que sería adecuado trabajar en acciones que mejore el nivel de expectativas de los beneficiarios.
3. El objetivo específico 2 fue analizar el nivel de calidad percibida de los programas del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023. Los resultados de esta investigación determinaron que los usuarios de los programas sociales perciben que la calidad percibida de los productos es de un nivel regular, así lo adjudica el 54.6%, el 23% lo valora en un nivel malo y el 22.4% en un nivel bueno. Se concluye que la calidad percibida de los productos que le entrega el programa social es regular.
4. El objetivo específico 3 buscó analizar el nivel de valor percibido de los programas del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023. Los resultados de esta investigación determinaron que los usuarios de los programas sociales valoran el valor percibido en un nivel regular, así lo adjudica el 55.9%, el 24% lo valora en un nivel bueno y el 20.1% en un nivel malo. Se concluye que el valor percibido respecto al servicio del programa

social es regular, por lo que sería adecuado trabajar en acciones que mejore el nivel de valor percibido de los beneficiarios.

5. El objetivo específico 4 buscó analizar el nivel de necesidad de los programas del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate 2023. Los resultados de esta investigación determinaron que los usuarios de los programas sociales valoran la necesidad en un nivel regular, así lo adjudica el 55.9%, el 23.7% lo valora en un nivel bueno y el 20.4% en un nivel malo. Se concluye que la necesidad de los usuarios es satisfecha en el programa social en un grado regular, por lo que sería adecuado que el municipio trabaje en acciones que mejore el nivel de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al encargado de administrar los programas sociales de la municipalidad de Mácate, realizar un estudio exhaustivo de las necesidades y expectativas de los usuarios potenciales para adaptar el programa a las especificidades y características del público objetivo, con énfasis en incrementar la satisfacción de los beneficiarios.
2. Al administrador de los programas sociales, se recomienda establecer estrategias de difusión y comunicación efectivas para informar a la población objetivo sobre las cualidades de los programas, los requisitos y beneficios que otorga, entendiéndose que la falta de conocimiento puede ser una barrera en la participación de los usuarios.
3. Se recomienda al encargado de los programas sociales del municipio de Mácate mejorar y agilizar el procedimiento de inscripción a los programas sociales, dado que requisitos imposibles o difíciles de cumplir, así como una excesiva burocracia podría desmotivar a los beneficiarios y generar su insatisfacción.
4. Se recomienda al área administrativa del manejo de programas sociales determinar estándares claros de calidad para los servicios que se otorgan, capacitando al personal en la atención al usuario, en habilidades respecto a una comunicación clara y efectiva, así como en la resolución de problemas. Esto favorecerá lograr una experiencia positiva en los beneficiarios.
5. Se recomienda al administrador de los programas sociales, realizar un seguimiento frecuente de los resultados y efectos de los programas en la vida de los beneficiarios, esto favorecerá la identificación de desafíos y obstáculos a superar.

REFERENCIAS

- Ali, A. Kee, D. M. H., Singh, A., Pandey, R., Alhamlan, H., Ahmad, K. M., Quttainah, Banegas, C., & Cardona, M. (2017). Impact of Organizational Climate in Employee Motivation at the Universidad Católica de Cuenca. file:///C:/Users/Johao/Downloads/80-Texto%20del%20art%C3%ADculo-150-1-10-20170623%20(5).PDF
- Bony, S. (2017). *Gestión de programas sociales y satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95421/Saavedra_SBDR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Botero, P., Gutiérrez, L., & Fayad, S. (2020). Revisión Literaria sobre el Clima Organizacional en empresas Públicas. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17573/5/2020_clima_organizacional.pdf
- Calua, C., Et al., (2021) Comunicación asertiva en el context educativo. *Revista sistematica*, 10 (4), 1-20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917878>
- Cubas, E. (2022). *Gestión del programa techo propio y satisfacción de usuarios del centro poblado Nuevo Celendín – Distrito de Zapatero, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar vallejo, Tarapoto]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95017/Cubas_HE-SD.pdf?Sequence=1&isAllowed=y
- Cueva, B. (2023). *Calidad de servicios y satisfacción de los usuarios del*

Programa Social “Escolares Brillantes” de Pacasmayo, 2022. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo, Chepén]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112811/Cueva_SBT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dayni, L. (2019). Organizational climate and its influence on the performance of the administrative personnel of the health districts - province of Manabí-Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819764>

Guzman, C., (2017). Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa, Chimbote – 2017.
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: lastres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. En *Mc Graw Hill*.

Herrera, L., Monserrat, X., Mota, A. (2020). Collaboration Motivation Study in Medium-sized Companies in the City of Xalapa, México.

<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/207/210>

Herrera, L., Naranjo, P., Betancur, L., & Hurtado, L., (2017). Factores que determinan la Motivación Laboral en empleados del sector Público del municipio de Medellín y municipio de la Estrella.

https://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/viewFile/109/1_04

http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/146289/Por-que-invertir-en-la-salud-emocional-de-los-colaboradores-?target=_self

M. A., Siw, M. Y., Ong, R. S., & Narayanan, Y. (2020). Does Motivation Improve

Employees Job Performance? A Case of Absolute Hotel Services. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*, 3(3), 9-21.

<https://doi.org/10.32535/ijthap.v3i3.940>

McClelland, C., (1988). *Estudio de la motivación Humana*. Universidad de Harvard. Narcea, S.A. De ediciones Madrid.

<https://psicuagtab.files.wordpress.com/2012/06/mcclelland-david-estudio-de-la-motivacion-humana.pdf>

Moreira, L., (2018). El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las instituciones de educación superior (IES) públicas de la provincia de Manabí– Ecuador.

<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2166/Percepci%C3%B3n%20del%20Clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ortiz-Campillo, L., Ortiz-Ospino, L. E., Coronell-Cuadrado, R. D., Hamburger-Madrid, K., & Orozco-Acosta, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. Ortiz-Campillo, Laura; Ortiz-Ospino, Luis Eduardo; Coronell-Cuadrado, Rubén Darío; Hamburger-Madrid, Karen; Orozco-Acosta, Erick, 14(2), 187–193. <https://www.proquest.com/docview/2246152421?pq-origsite=primo>

Parasuraman, A. y Grewal, D. (2000). Serving customer and consumer effectively in the twenty-first century: a conceptual framework and overview.

Journal of the Academy of Marketing Science, 28, 9-16.

<https://www.researchgate.net/profile/Dhruv->

Grewal/publication/225177426_Serving_Customers_and_Consumers_Eff
ectively_in_the_Twenty-

First_Century_A_Conceptual_Framework_and_Overview/links/02e7e52f2
6b9e6d830000000/Serving-Customers-and-Consumers-Effectively-in-the-
Twenty-First-Century-A-Conceptual-Framework-and-Overview.pdf

Peña, H. & Villón, S. (2018). Motivación. Elemento Fundamental en el Éxito
Organizacional.

Revista Cientific, 3(7), 177-192.

RRHH Digital (2021). ¿Por qué invertir en la salud emocional
de loscolaboradores? [http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-
empresa/146289/Por-que-invertir-en-la-salud-emocional-de-los-
colaboradores-
?target=_self](http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/146289/Por-que-invertir-en-la-salud-emocional-de-los-colaboradores-?target=_self)

Siuse, E. (2017). Satisfacción de los programas sociales en el distrito de
Carabayllo 2017. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima].

Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12693/Sius
e_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12693/Sius
e_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sotelo, A., Et Al (2017). The organizational climate and its correlation with the
quality of service in higher education institution. *Revista Ibeoamericana para la
investigación y el Desarrollo Educativo*.

<https://www.redalyc.org/pdf/4981/498154006021.pdf>

Valvidia, T., (2021). Gestión del Clima Laboral. *Revista Empresarial*.

<https://revistaempresarial.com/gestion-humana/gestion-del-clima-laboral/>

Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants
ofcustomer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing*

Science, 21(1), 1-12.

file:///C:/Users/USER/Downloads/The_nature_and_determinants_of_customer_expectations.pdf

Zeithaml, V. (2000). Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1). 67-85.

file:///C:/Users/USER/Downloads/Service_quality_profitability_and_the_economic_worth_of_customers.pdf

Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2010). *Service marketing Strategy*.

International Encyclopedia of marketing, 1, 208-218.

file:///C:/Users/USER/Downloads/Services_Marketing_Strategy.pdf

Chiavenato, I., (1999). *Administración de recursos humanos*. Quinta edición.

Editorial Mc Graw Hill. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-)

APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
Satisfacción de usuarios	Es uno de los resultados más importantes a la hora de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del usuario. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Reyes, S (2017).	Es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida. Es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.	Expectativas de los beneficiarios	Percepción de las necesidades	Escala categórica ordinal:
				Experiencia con el personal	
				Calidad de los productos/servicios	
			Calidad percibida de los programas	Servicio esperado	
				Servicio percibido	
			Valor percibido de los programas	Apreciación funcional	
				Apreciación económica	
				Apreciación emocional	
			Necesidad	Identificación de necesidades	
				Selección de beneficiarios	
Asignación a los beneficiarios					

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela De ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: Analizar el nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la municipalidad distrital de Mácate 2022; Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: espacherresc@ucvvirtual.edu.pe

gicastilloe@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES:

Marca con un aspa (x) la respuesta que mejor represente para usted el grado en el que se encuentra de acuerdo con las preguntas, siguiendo la escala valorativa del 1 al 5.

VALORACIÓN:

1 = Muy insatisfecho

2 = Insatisfecho

3 = Medianamente satisfecho

4 = Satisfecho

5 = Muy satisfecho

N° Ord	Dimensiones / ítems	Valoraciones				
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Satisfacción del beneficiario						
D1	Expectativas de los beneficiarios	1	2	3	4	5
	Percepción de las necesidades					
1	¿Qué tan satisfecho está usted con los programas sociales que ofrece la Municipalidad de Mácate a					

	personas vulnerables para ayudarlos a satisfacer sus necesidades?					
2	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo, esfuerzo y recursos que destina la Municipalidad de Mácate a los programas sociales?					
3	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo de la Municipalidad por mejorar los programas sociales para satisfacer las necesidades de las personas que los reciben?					
	Experiencia con la atención					
4	¿Qué tan satisfecho se encuentra con los detalles y la claridad de la información sobre los programas sociales implementados por el Municipio de Mácate?					
5	¿Recomendaría usted los programas sociales del Municipio de Mácate, por que cumplen con las expectativas del beneficiario expresado en un nivel de satisfacción cómo?					
6	¿Qué tan satisfecho se encuentra por la atención recibida frente a un reclamo ante el personal encargado del programa social?					
	Calidad de los productos servicios					
7	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de los productos o servicios recibidos de parte del programa social otorgado por la Municipalidad de Mácate?					
8	¿Está satisfecho con la variedad, cantidad y durabilidad de productos y servicios que ofrecen los programas sociales de la Municipalidad de Mácate?					
D2	Calidad percibida de los programas	1	2	3	4	5
	Servicio esperado					
9	¿Está satisfecho con la información recibida respecto al uso y beneficios esperados sobre lo que ofrecen los programas sociales de la Municipalidad de Mácate?					
10	¿Usted se encuentra satisfecho con los programas sociales porque cumplen con el propósito principal de proporcionar la ayuda y la asistencia esperada?					
	Servicio percibido					
11	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios ofrecidos por la Municipalidad y sus programas sociales porque han cumplido sus expectativas?					
12	¿Percibe usted que los programas sociales cumplieron con sus expectativas en términos de calidad, atención, servicio y asistencia y por esta razón usted está?					
D3	Valor percibido de los programas	1	2	3	4	5
	Apreciación funcional					
13	¿Qué nivel de satisfacción le causaría si los programas sociales que ofrece la Municipalidad de Mácate se amplían para llegar a más personas necesitadas y ser de una mayor utilidad?					

14	¿Qué nivel de satisfacción le causa su percepción sobre si los programas sociales que brinda la Municipalidad de Mácate cumplen con su función de utilidad al enfocarse adecuadamente a las necesidades de su población?					
	Apreciación económica					
15	¿Qué nivel de satisfacción le causa el hecho de que los programas sociales que brinda la Municipalidad de Mácate ayudan a la economía familiar?					
16	¿Usted se encuentra satisfecho con la ayuda que brindan los programas sociales a las economías familiares al proporcionarles productos alimenticios, dinero y otros beneficios?					
17	¿Qué nivel de satisfacción percibiría usted, si los programas sociales proporcionaran más servicios además de la ayuda alimentaria y económica?					
	Apreciación emocional					
18	¿Se siente bien emocionalmente por ser parte beneficiaria de los programas sociales de la Municipalidad y expresa su satisfacción?					
D4	Necesidad	1	2	3	4	5
	Identificación de necesidades					
19	¿Considera que los programas sociales de la Municipalidad de Mácate son una herramienta efectiva para aminorar la pobreza y exclusión social de su población generándole satisfacción?					
20	¿Cuán satisfecho está con los programas sociales de la Municipalidad de Mácate en cuanto a la personalización de sus servicios y adaptación a las necesidades individuales de cada beneficiario?					
	Selección de beneficiarios					
21	¿Está satisfecho con los criterios de selección utilizados por los programas sociales para elegir a los beneficiarios?					
22	¿Usted está satisfecho con la selección de beneficiarios de los programas sociales porque son claros, justos y equitativos?					
	Asignación a los beneficiarios					
23	¿Siente usted que la asignación en alimentos, bienes o servicios que se otorgan a través de los programas sociales son justos y equitativos generando satisfacción en los beneficiarios?					
24	¿Siente satisfacción por la asignación recibida a través de los programas sociales del Municipio de Mácate y considera que lo ayuda en algo para satisfacer sus necesidades básicas?					
25	¿Está satisfecho con la asignación recibida de los programas sociales del Municipio de Mácate porque se está dando de manera regular y sin interrupciones?					

Ficha técnica del instrumento: Satisfacción de usuarios

I. DATOS INFORMATIVOS:

1.1 **Técnica:** Encuesta

1.2 **Tipo de instrumento:** Cuestionario

1.3 **Lugar:** Municipalidad Distrital de Mácate

1.4 **Forma de aplicación:** Individual

1.5 **Autor:** Castillo Espinal, Gesbel Ingrid y Pacherras Cruz, Estefani Seleni

1.6 **Medición:** Satisfacción de usuarios

1.7 **Tiempo de aplicación:** 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Medir el nivel de valoración de la satisfacción de usuarios

III. **DIRIGIDO A:** 304 beneficiarios de programas sociales

IV. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 25 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos que fueron distribuidos en función a las dimensiones que conforman la variable.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

4.1. Opciones de respuestas

Nº de ítems	Opciones de respuestas	Puntuación
25 ítems	Muy insatisfecho	1
	Insatisfecho	2
	Medianamente satisfecho	3
	Satisfecho	4
	Muy satisfecho	5

Para analizar los resultados se hizo uso de niveles de valoración, los cuales son: Bajo, Medio y Alto.

Niveles de valoración para los resultados
Malo
Regular
Bueno

4.2. Distribución de ítems por dimensiones

SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Expectativas de los beneficiarios	1,2,3,4,5,6,7,8
	Calidad percibida de los programas	9,10,11,12
	Valor percibido de los programas	13,14,15,16,17,18
	Necesidad	19,20,21,22,23,24,25

V. NIVELES DE VALORIZACIÓN

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

A nivel de variable				
	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Satisfacción de usuarios	25	125	25 a 58	Malo
			59 a 92	Regular
			93 a 125	Bueno
A nivel de dimensiones de satisfacción de usuarios				
Dimensión	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Expectativas de los beneficiarios	8	40	8 – 19	Malo
			20 – 29	Regular
			30 – 40	Bueno
Calidad percibida de los programas	4	20	4 – 9	Malo
			10 – 15	Regular
			16 – 20	Bueno
Valor percibido de los programas	6	30	6 – 14	Malo
			15 – 22	Regular
			23 – 30	Bueno
Necesidad	7	35	7 – 16	Malo
			17 – 26	Regular
			27 – 35	Bueno

Anexo 3: Cálculo del tamaño de la muestra

	Departamento	Provincia	Localidad	Apellidos y nombres		
1	ÁNCASH	SANTA	MACATE	BENAUTE HORNA EDITH NERY	REGULAR	VERIFICADO
2	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CANO ESPAÑA IRIS PATROCINIA	REGULAR	VERIFICADO
3	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ESPINAL ROSALES FLOR MARINA	REGULAR	VERIFICADO
4	ÁNCASH	SANTA	MACATE	GONZALES ALVA SANTA BERONICA	REGULAR	VERIFICADO
5	ÁNCASH	SANTA	MACATE	HORNA LOYOLA MARTHA BEATRIZ	REGULAR	VERIFICADO
6	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CONTRERAS ALBA DEYSI ESTHER	REGULAR	VERIFICADO
7	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVARADO PEREZ MANUEL ALEJANDRO	REGULAR	VERIFICADO
8	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOPEZ SOLORZANO MARIA ANA	REGULAR	VERIFICADO
9	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOPEZ SOLORZANO NORMA MARISOL	REGULAR	VERIFICADO
10	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA DE LA CRUZ SARITA BETI	REGULAR	VERIFICADO
11	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA NORABUENA MARIA ELENA	REGULAR	VERIFICADO
12	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MELENDRES LOPEZ MAGALY LICET	REGULAR	VERIFICADO
13	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PEREZ ESPIRITU ANGELA YULI	REGULAR	VERIFICADO
14	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RODRIGUEZ SOLORZANO KARINA JUDITH	REGULAR	VERIFICADO
15	ÁNCASH	SANTA	MACATE	SOLORZANO LOPEZ FLOR MARITA	REGULAR	VERIFICADO
16	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ARTEAGA CALVO ZENAIDA SOLIS	REGULAR	VERIFICADO
17	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CALVO VELASQUEZ BETY BERTILDA	REGULAR	VERIFICADO
18	ÁNCASH	SANTA	MACATE	NORABUENA VELASQUEZ ERIKA BENITA	REGULAR	VERIFICADO
19	ÁNCASH	SANTA	MACATE	AGREDA CARBAJAL ELIZABET MAIRELI	REGULAR	VERIFICADO
20	ÁNCASH	SANTA	MACATE	TAMAYO CANTINETT YANETT ADELAIDA	REGULAR	VERIFICADO
21	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALBA ALBA SANTA VITALIA	REGULAR	VERIFICADO
22	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALBA CANO MODESTA YSABEL	REGULAR	VERIFICADO
23	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVARADO CANO CATALINA	REGULAR	VERIFICADO
24	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVARADO ZELAYES OLGA	REGULAR	VERIFICADO
25	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CANO CHAVARRIA JUANA MARIA	REGULAR	VERIFICADO
26	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CANO LOPEZ VIRGINIA MARGARITA	REGULAR	VERIFICADO
27	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CANO NOLASCO MARIA ISABEL	REGULAR	VERIFICADO
28	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CHAVARRIA NOLASCO MARCELA JUANA	REGULAR	VERIFICADO
29	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ECHAVARRIA ALBA DAMIANA MARTINA	REGULAR	VERIFICADO
30	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ECHAVARRIA ALVA OLGA SANTOSA	REGULAR	VERIFICADO
31	ÁNCASH	SANTA	MACATE	GONZALES ALBA CORAL ZENAIDA	REGULAR	VERIFICADO
32	ÁNCASH	SANTA	MACATE	NORABUENA CANO OLINDA AMERICA	REGULAR	VERIFICADO
33	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MINAYA CALERO YOLCA	REGULAR	VERIFICADO
34	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LAURENCIO CHINCHAY MAGNO LORENZO	REGULAR	VERIFICADO
35	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA CANO AURORA	REGULAR	VERIFICADO
36	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA VELASQUEZ GLADYS GLORIA	REGULAR	VERIFICADO
37	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RODRIGUEZ LOYOLA ANGELINA FLOR	REGULAR	VERIFICADO
38	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RODRIGUEZ LOYOLA MARIA FLORDELI	REGULAR	VERIFICADO
39	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RODRIGUEZ MEJIA ARACELI NAZARET	REGULAR	VERIFICADO
40	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALBA ALBA ENMA NOEMY	REGULAR	VERIFICADO
41	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALBA ARTEAGA MARIVEL FELICITA	REGULAR	VERIFICADO
42	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVA ALVA HORFELINDA GENOVEVA	REGULAR	VERIFICADO
43	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVA CARBAJAL CONSUELO CANDELARIA	REGULAR	VERIFICADO
44	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVA CHILCA SANTA MARIA	REGULAR	VERIFICADO
45	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVA MEJIA JESUS NATIVIDAD	REGULAR	VERIFICADO
46	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ARTEAGA ALBA YRMA ANA	REGULAR	VERIFICADO
47	ÁNCASH	SANTA	MACATE	BERMUDEZ CANO MARGARITA MARGOT	REGULAR	VERIFICADO
48	ÁNCASH	SANTA	MACATE	BERMUDEZ CHAVARRIA NOEMI MAYRELI	REGULAR	VERIFICADO
49	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CARBAJAL CANO LIDIA YOVANA	REGULAR	VERIFICADO
50	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CARBAJAL CANO MARLENY FELICITA	REGULAR	VERIFICADO
51	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CARBAJAL CONTRERAS MARINA AMERICA	REGULAR	VERIFICADO
52	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ESPIRITU ALVA SANTA ERIKA	REGULAR	VERIFICADO
53	ÁNCASH	SANTA	MACATE	JARA ALVA NICAELI HODELI	REGULAR	VERIFICADO
54	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA BAUTISTA SUSANA	REGULAR	VERIFICADO
55	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CANO CARBAJAL AGUSTINA BEATRIZ	REGULAR	VERIFICADO
56	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CANO PINEDO VANESSA NEVENCA	REGULAR	VERIFICADO
57	ÁNCASH	SANTA	MACATE	VASQUEZ MEJIA MAYURI LISET	REGULAR	VERIFICADO
58	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CHAVARRIA REYES ESTELITA	REGULAR	VERIFICADO
59	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CARBAJAL BAUTISTA EDELMIRA ALICIA	REGULAR	VERIFICADO
60	ÁNCASH	SANTA	MACATE	HUARAZ SAENZ ANTONIA	REGULAR	VERIFICADO
61	ÁNCASH	SANTA	MACATE	NORABUENA VELA YOVANI ERICA	REGULAR	VERIFICADO
62	ÁNCASH	SANTA	MACATE	GONZALES MARCHENA AMERICA SILVANA	REGULAR	VERIFICADO
63	ÁNCASH	SANTA	MACATE	VELASQUEZ VALERIO JULITA	REGULAR	VERIFICADO
64	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CARBAJAL CARBAJAL ESPERANZA LUCY	REGULAR	VERIFICADO
65	ÁNCASH	SANTA	MACATE	DIAZ FERNANDEZ YLENIA MILAGRITOS	REGULAR	VERIFICADO
66	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVA ARTEAGA ARELI MELIZA	REGULAR	VERIFICADO
67	ÁNCASH	SANTA	MACATE	DIAZ ALVA ANTONIA FRANCISCA	REGULAR	VERIFICADO
68	ÁNCASH	SANTA	MACATE	DIAZ MESTANZA FLOR YOJAYRA	REGULAR	VERIFICADO
69	ÁNCASH	SANTA	MACATE	DIAZ NORABUENA KATY ELOIDA	REGULAR	VERIFICADO
70	ÁNCASH	SANTA	MACATE	NORABUENA CERNA YOSI	REGULAR	VERIFICADO
71	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ENCARNACION CHAVARRIA LIZ MARLENI	REGULAR	VERIFICADO
72	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ENCARNACION CHAVARRIA YESICA ISOLINA	REGULAR	VERIFICADO
73	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ESPIRITU ARTEAGA NANCY SENAYDA	REGULAR	VERIFICADO
74	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MORILLO CORONEL CANDELARIA	REGULAR	VERIFICADO
75	ÁNCASH	SANTA	MACATE	BAUTISTA HUARAZ ALICIA VERONICA	REGULAR	VERIFICADO
76	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CARRASCO LOYOLA THALIA JUANITA	REGULAR	VERIFICADO
77	ÁNCASH	SANTA	MACATE	UCHALIN RUPAY NOLA ELOIZA	REGULAR	VERIFICADO
78	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CASTRO DE LA CRUZ ADRIANA SARI	REGULAR	VERIFICADO
79	ÁNCASH	SANTA	MACATE	SOLORZANO MORENO TEODORA PALMIRA	REGULAR	VERIFICADO
80	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA CHAUCA FELICITA HONORATA	REGULAR	VERIFICADO
81	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA MARTINEZ SILVIA KARINA	REGULAR	VERIFICADO
82	ÁNCASH	SANTA	MACATE	DE LA CRUZ ROJAS MARIBEL	REGULAR	VERIFICADO

83	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOPEZ RAMOS CARMEN MARIA	REGULAR	VERIFICADO
84	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ZEGARRA VILLANUEVA YENI ESTEFANI	REGULAR	VERIFICADO
85	ÁNCASH	SANTA	MACATE	DE LA CRUZ PINEDO NAIRA ANALUS	REGULAR	VERIFICADO
86	ÁNCASH	SANTA	MACATE	DE LA CRUZ PINEDO VILMA MODESTA	REGULAR	VERIFICADO
87	ÁNCASH	SANTA	MACATE	NIEVES DE LA CRUZ CHARITO YURI	REGULAR	VERIFICADO
88	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ASPARRIN LOYOLA GISSELA	REGULAR	VERIFICADO
89	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ESCOBEDO HERRERA LEYDI YANINA	REGULAR	VERIFICADO
90	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA ZEVALLOS ESTILITA NANCY	REGULAR	VERIFICADO
91	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA ZEVALLOS NORMA MARIBEL	REGULAR	VERIFICADO
92	ÁNCASH	SANTA	MACATE	NORABUENA SCOTT SONIA LIBERATA	REGULAR	VERIFICADO
93	ÁNCASH	SANTA	MACATE	BOCANEGRA GONZALES MARIA ISABEL	REGULAR	VERIFICADO
94	ÁNCASH	SANTA	MACATE	BOCANEGRA GONZALES MARIA ISABEL	REGULAR	VERIFICADO
95	ÁNCASH	SANTA	MACATE	GONZALES SEGURA MIRTHA YOLANDA	REGULAR	VERIFICADO
96	ÁNCASH	SANTA	MACATE	JARA CARRION OLINDA JUANA	REGULAR	VERIFICADO
97	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LAURENCIO CHINCHAY ROSALVINA ROSA	REGULAR	VERIFICADO
98	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOPEZ CABELLOS JULIA ESPERANZA	REGULAR	VERIFICADO
99	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOPEZ MARTINEZ MARLENI EMERITA	REGULAR	VERIFICADO
100	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALBA CANO DEIDAMIA CARMEN	REGULAR	VERIFICADO
101	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALBA CANO SANTA CATALINA	REGULAR	VERIFICADO
102	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CANO JARA MARIA FLOR	REGULAR	VERIFICADO
103	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CARRION RAMIREZ NEIVI MILIS	REGULAR	VERIFICADO
104	ÁNCASH	SANTA	MACATE	JARA CARRION AURORA BRIGIDA	REGULAR	VERIFICADO
105	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CERNA LOYOLA FLORA GLORIA	REGULAR	VERIFICADO
106	ÁNCASH	SANTA	MACATE	COTOS CANO NELI	REGULAR	VERIFICADO
107	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CARBAJAL GONZALES DE GONZALES JESUS	REGULAR	VERIFICADO
108	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ACUÑA CERNA JANI KARINA	REGULAR	VERIFICADO
109	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ACUÑA CHINCHAY TANIA FABIOLA	REGULAR	VERIFICADO
110	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ACUÑA PUCUTAY LEYDI ROSITA	REGULAR	VERIFICADO
111	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVARADO MELENDEZ ROCIO MEDALID	REGULAR	VERIFICADO
112	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CALDERON SAENZ ROXANA MILAGROS	REGULAR	VERIFICADO
113	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CERNA ARTEAGA PASTORA JOSEFINA	REGULAR	VERIFICADO
114	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CERNA DE LA CRUZ YORELI TANIA	REGULAR	VERIFICADO
115	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CERNA RUPAY MARELY EVELIN	REGULAR	VERIFICADO
116	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CHINCHAY PEREZ BRIGIDA ROSITA	REGULAR	VERIFICADO
117	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CHINCHAY PEREZ YESSSENIA YAQUELINA	REGULAR	VERIFICADO
118	ÁNCASH	SANTA	MACATE	DE LA CRUZ DOROTEO FAUSTA ROSA	REGULAR	VERIFICADO
119	ÁNCASH	SANTA	MACATE	HORNA NORABUENA ELISABET YOVANI	REGULAR	VERIFICADO
120	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOMPARTE MEJIA SAYNA JAEL	REGULAR	VERIFICADO
121	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOMPARTE MELGAREJO ROSANA MAGALY	REGULAR	VERIFICADO
122	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOPEZ MARTINEZ YANET JUANA	REGULAR	VERIFICADO
123	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOPEZ VELASQUEZ MARIA AURELIA	REGULAR	VERIFICADO
124	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOYOLA DOROTEO ELIZABETH DECIRED	REGULAR	VERIFICADO
125	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA DE LA CRUZ OLGA JUANA	REGULAR	VERIFICADO
126	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MELGAREJO VELASQUEZ LORENA YOVANI	REGULAR	VERIFICADO
127	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PALMA RUPAY ARMIDA KARIN	REGULAR	VERIFICADO
128	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PALMA RUPAY ELISET YASENIA	REGULAR	VERIFICADO
129	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PEREZ PAREDES KATY LUZMILA	REGULAR	VERIFICADO
130	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PINEDO ALVA LUZ YMEIDA	REGULAR	VERIFICADO
131	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PINEDO ALVA YUDI ELIZABETH	REGULAR	VERIFICADO
132	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PUCUTAY CARRASCO DORALISA REYNA	REGULAR	VERIFICADO
133	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PUCUTAY RODRIGUEZ EVELIN SURAMA	REGULAR	VERIFICADO
134				ARTEAGA GONZALES EMILIANA	REGULAR	VERIFICADO
135	ÁNCASH	SANTA	MACATE	OSORIO HUAMAN ISIDORA MARIA	REGULAR	VERIFICADO
136	ÁNCASH	SANTA	MACATE	VASQUEZ CUSTODIO ANDREA TEOTISTA	REGULAR	VERIFICADO
137				ZEGARRA VALERIANO CATHERINE YURICO	REGULAR	VERIFICADO
138	ÁNCASH	SANTA	MACATE	EHEVARRIA CANO JHANET JHOCELIN	REGULAR	VERIFICADO
139	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RAMIREZ GONZALES MAYDA	REGULAR	VERIFICADO
140				ALBA REYES FANY GABY	REGULAR	VERIFICADO
141	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MIÑANO GONZALES ISABEL REYNA	REGULAR	VERIFICADO
142	ÁNCASH	SANTA	MACATE	DE LA CRUZ MEJIA SAUL MARCOS	REGULAR	VERIFICADO
143				CANO RUIZ NAVIA VICTORIA	REGULAR	VERIFICADO
144	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MARCHENA PAREDES LOURDES LILIANA	REGULAR	VERIFICADO
145	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CANO CARBAJAL SUSANA	REGULAR	VERIFICADO
146				GONZALES CARBAJAL PRIMITIVA	REGULAR	VERIFICADO
147	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOPEZ CONTRERAS LISET MAYLY	REGULAR	VERIFICADO
148	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MARTINEZ CARBAJAL MARCIANA	REGULAR	VERIFICADO
149				MILLA DE LA CRUZ ERICA VICTORIA	REGULAR	VERIFICADO
150	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PEREZ ZEGARRA LUCY CARMELA	REGULAR	VERIFICADO
151	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ESPINOZA PEREZ DIANA NEISSER	REGULAR	VERIFICADO
152				GONZALES TIMOTEO INES	REGULAR	VERIFICADO
153	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CHAUCA DE LA CRUZ JULY ROCIO	REGULAR	VERIFICADO
154	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PUCUTAY RODRIGUEZ GLORIA JESUS	REGULAR	VERIFICADO
155				DE LA CRUZ VELASQUEZ MARIELA ELIZABET	REGULAR	VERIFICADO
156	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA DE LA CRUZ REYNA MARIA	REGULAR	VERIFICADO
157	ÁNCASH	SANTA	MACATE	AGREDA CARBAJAL MILENE NICIDA	REGULAR	VERIFICADO
158				ALVA CASTRO KANDY CORAZON	REGULAR	VERIFICADO
159	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ARTEAGA AGREDA YOVANA EDIT	REGULAR	VERIFICADO
160	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ARTEAGA JARA TATIANA LUZ	REGULAR	VERIFICADO
161				BENAUTE GONZALES MELIZA MARISOL	REGULAR	VERIFICADO
162	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CANO ESPAÑA DORIS YLIANA	REGULAR	VERIFICADO
163	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CARBAJAL BAUTISTA AMADA	REGULAR	VERIFICADO
164				CASTRO ARTEAGA MILI MAYRA	REGULAR	VERIFICADO
165	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CEVERO CARBAJAL AYDE	REGULAR	VERIFICADO
166	ÁNCASH	SANTA	MACATE	FLORES HORNA LIZMAYVEA FLOR	REGULAR	VERIFICADO
167				GONZALES ARTEAGA LUZ ROSSMERY	REGULAR	VERIFICADO
168	ÁNCASH	SANTA	MACATE	GONZALES CARBAJAL VICTORIA EMERITA	REGULAR	VERIFICADO
169	ÁNCASH	SANTA	MACATE	GONZALES VARA JUDITH LARISSA	REGULAR	VERIFICADO
170				JARA NORABUENA SOFIA TEONILA	REGULAR	VERIFICADO
171	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOYOLA CANO GABY ROCIO	REGULAR	VERIFICADO
172	ÁNCASH	SANTA	MACATE	OBREGON CHINCHAY BENITA	REGULAR	VERIFICADO
173				RAMOS CERNA NANCI BENICIA	REGULAR	VERIFICADO
174	ÁNCASH	SANTA	MACATE	REYES CANO AMALIA LIZBETH	REGULAR	VERIFICADO
175	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RODRIGUEZ LAYZA ROGELIA JACINTA	REGULAR	VERIFICADO
176				REYES GONZALES MARLENE	REGULAR	VERIFICADO
177	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CANO EHEVARRIA LUIS ANTONIO	REGULAR	VERIFICADO

178	ÁNCASH	SANTA	MACATE	DIAZ ECHEVARRIA MARIA MAGDALENA	REGULAR	VERIFICADO
179	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ECHEVARRIA CASTILLO MARIBEL	REGULAR	VERIFICADO
180	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MARTINEZ CARBAJAL SONIA	REGULAR	VERIFICADO
181	ÁNCASH	SANTA	MACATE	NORABUENA VELA MIRIAN	REGULAR	VERIFICADO
182	ÁNCASH	SANTA	MACATE	SOLORZANO NORABUENA GUEDELIA	REGULAR	VERIFICADO
183	ÁNCASH	SANTA	MACATE	QUESADA ZEVALLOS CATALINA	REGULAR	VERIFICADO
184	ÁNCASH	SANTA	MACATE	HUARAZ MARTINEZ NAZARETH SALOME	REGULAR	VERIFICADO
185	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOYOLA DOROTEO REYNA MERCED	REGULAR	VERIFICADO
186	ÁNCASH	SANTA	MACATE	NORABUENA VELASQUEZ LUZ LILIANA	REGULAR	VERIFICADO
187	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RAO LAGRENCIO MILENA CLARET	REGULAR	VERIFICADO
188	ÁNCASH	SANTA	MACATE	VEGA CANO LIDIA TEODOMIRA	REGULAR	VERIFICADO
189	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA DE LA CRUZ ANITA ROSIO	REGULAR	VERIFICADO
190	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALBA REYES ANALI CARINA	REGULAR	VERIFICADO
191	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ARTEAGA JARA MARIELA ANGELA	REGULAR	VERIFICADO
192	ÁNCASH	SANTA	MACATE	BAUTISTA DE LA CRUZ RAQUEL	REGULAR	VERIFICADO
193	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CARBAJAL LOPEZ YNES NOEMA	REGULAR	VERIFICADO
194	ÁNCASH	SANTA	MACATE	GONZALES CARBAJAL MARCIAL	REGULAR	VERIFICADO
195	ÁNCASH	SANTA	MACATE	OROYA CUSTODIO IRIS SOLEDAD	REGULAR	VERIFICADO
196	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RODRIGUEZ CARBAJAL ANA CECILIA	REGULAR	VERIFICADO
197	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RODRIGUEZ GONZALES RUDITT ROCIO	REGULAR	VERIFICADO
198	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RODRIGUEZ GUTIERREZ CARMEN MICAELA	REGULAR	VERIFICADO
199	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RODRIGUEZ GUTIERREZ CARMEN MICAELA	REGULAR	VERIFICADO
200	ÁNCASH	SANTA	MACATE	SEGURA CASTRO SULMA PALMIRA	REGULAR	VERIFICADO
201	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA DE LA CRUZ JULIA MARLENY	REGULAR	VERIFICADO
202	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA DE LA CRUZ JULIA MARLENY	REGULAR	VERIFICADO
203	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ARTEAGA DELGADO ROSIO PILAR	REGULAR	VERIFICADO
204	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ARTEAGA ROBLES ROSA KEEMBERLY	REGULAR	VERIFICADO
205	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CABALLERO RAMIREZ JESSICA KARIN	REGULAR	VERIFICADO
206	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CANO RUIZ MAURIA GENOVEVA	REGULAR	VERIFICADO
207	ÁNCASH	SANTA	MACATE	JARAMILLO OBREGON ELPIDIA CLARA	REGULAR	VERIFICADO
208	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LEON ALVA JUVITZA ROSSLI	REGULAR	VERIFICADO
209	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA VALERIO EGILDA RAQUEL	REGULAR	VERIFICADO
210	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MILLA DE LA CRUZ IDELMA ERNESTINA	REGULAR	VERIFICADO
211	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MILLA DE LA CRUZ IDELMA ERNESTINA	REGULAR	VERIFICADO
212	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RAMIREZ SIFUENTES MIRTA ELIDA	REGULAR	VERIFICADO
213	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RODRIGUEZ CARRASCO EUSEBIA MARIA	REGULAR	VERIFICADO
214	ÁNCASH	SANTA	MACATE	SEVERO RODRIGUEZ CAROL MARILU	REGULAR	VERIFICADO
215	ÁNCASH	SANTA	MACATE	SEVERO RODRIGUEZ SEVERIANO	REGULAR	VERIFICADO
216	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOMPARTE RODRIGUEZ FLOR VIOLETA	REGULAR	VERIFICADO
217	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA DE LA CRUZ CARMEN ESTHER	REGULAR	VERIFICADO
218	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MILLA LUNA MARGOT ELENA	REGULAR	VERIFICADO
219	ÁNCASH	SANTA	MACATE	VIDAL VELASQUEZ NOEMI IRIMA	REGULAR	VERIFICADO
220	ÁNCASH	SANTA	MACATE	AYALA OBREGON NANCIA OLGA	REGULAR	VERIFICADO
221	ÁNCASH	SANTA	MACATE	BECERRA DELGADO MAGALY YIESSY	REGULAR	VERIFICADO
222	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CABALLERO JARAMILLO ELENA HUMBELINA	REGULAR	VERIFICADO
223	ÁNCASH	SANTA	MACATE	DE LA CRUZ MENDOZA MAIRELY JHAMELI	REGULAR	VERIFICADO
224	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALBA ESCOBEDO SEVERIANO	REGULAR	VERIFICADO
225	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALBA GONZALES BARTOLOME ROMAN	REGULAR	VERIFICADO
226	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALBA HONORES CIRO	REGULAR	VERIFICADO
227	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ARTEGA ESCOBEDO TEOFILO MARCELO	REGULAR	VERIFICADO
228	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ARTEGA SALAS JULIA	REGULAR	VERIFICADO
229	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVA PEREZ JUANA FRANCISCA	REGULAR	VERIFICADO
230	ÁNCASH	SANTA	MACATE	BERMUDEZ DE ALBA ESUSTAQUIA ZARAGOZA	REGULAR	VERIFICADO
231	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CABALLERO ARTIAGA JUVENAL RAMON	REGULAR	VERIFICADO
232	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CANO CHAVARRIA SANTA	REGULAR	VERIFICADO
233	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CARBAJAL GONZALES ANDREA	REGULAR	VERIFICADO
234	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CARRASCO DE PUCUTAY DOBALISA CONCEPCION	REGULAR	VERIFICADO
235	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CARRILLO SANCHEZ TEODOSIA	REGULAR	VERIFICADO
236	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CARRION FERNANDEZ MARIA MAGDALENA	REGULAR	VERIFICADO
237	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CERNA PINEDO TEOFILA	REGULAR	VERIFICADO
238	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CHINCHAY PUCUTAY FRANCISCO	REGULAR	VERIFICADO
239	ÁNCASH	SANTA	MACATE	DIAZ CHINCHAY MARCOS	REGULAR	VERIFICADO
240	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ESCOBEDO LOYOLA SATURINA	REGULAR	VERIFICADO
241	ÁNCASH	SANTA	MACATE	GONZALES RAMIRES FRANCISCA MARGARITA	REGULAR	VERIFICADO
242	ÁNCASH	SANTA	MACATE	GRANADOS DUEÑAS TEODOSIA	REGULAR	VERIFICADO
243	ÁNCASH	SANTA	MACATE	JARAMILLOGAMEZ RUFINA CLAUDIA	REGULAR	VERIFICADO
244	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOPEZ AGUIRRE JACINTO BORROMEO	REGULAR	VERIFICADO
245	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOPEZ ALVA MARIA	REGULAR	VERIFICADO
246	ÁNCASH	SANTA	MACATE	LOYOLA PUCUTAY GAUDENCIO JUAN	REGULAR	VERIFICADO
247	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEDINA JARA BENIGNA	REGULAR	VERIFICADO
248	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MEJIA HONORES ANASTACIO FELIX	REGULAR	VERIFICADO
249	ÁNCASH	SANTA	MACATE	MORENO CRUZATE VALENTIN	REGULAR	VERIFICADO
250	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PERES VEGA DOLORES	REGULAR	VERIFICADO
251	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PEREZ DE RUPAY JULIA MARTA	REGULAR	VERIFICADO
252	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PUCUTAY VALERIO OLGA YOLANDA	REGULAR	VERIFICADO
253	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RIVERA PEDREROS ISIDORO EPIFANIO	REGULAR	VERIFICADO
254	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RUPAY VASQUEZ LEONOR FERNANDA	REGULAR	VERIFICADO
255	ÁNCASH	SANTA	MACATE	SARMIENTO SOLIS JULIA MARIA	REGULAR	VERIFICADO
256	ÁNCASH	SANTA	MACATE	TORRES LOYOLA GREGORIA	REGULAR	VERIFICADO
257	ÁNCASH	SANTA	MACATE	UCHALIN CHAUCA JULIO	REGULAR	VERIFICADO
258	ÁNCASH	SANTA	MACATE	VALERIO LOYOLA LUCIA ELEDORA	REGULAR	VERIFICADO
259	ÁNCASH	SANTA	MACATE	VELASQUEZ VASQUEZ POMPEYO ALEJANDRO	REGULAR	VERIFICADO
260	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ACUÑA VILLANUEVA PEDRO	REGULAR	VERIFICADO
261	ÁNCASH	SANTA	MACATE	AGREDA RAMIREZ DECIDERIO HERMELANDO	REGULAR	VERIFICADO
262	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALBA BERGARAY MERCEDES ESPERANZA	REGULAR	VERIFICADO
263	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALBA CHAVARREA VIVIANA JUANA	REGULAR	VERIFICADO
264	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALBA DE CARBAJAL EMILIANA	REGULAR	VERIFICADO
265	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALBA ESCOBEDO SUSANA FRANCISCA	REGULAR	VERIFICADO
266	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALBA FLORES CORNELIA SEBASTIANA	REGULAR	VERIFICADO
267	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVA CANO LAURO AGAPITO	REGULAR	VERIFICADO
268	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVA ESPIRITU ASUNCION MARIA	REGULAR	VERIFICADO
269	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVA GONZALES FRANCISCO	REGULAR	VERIFICADO
270	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVA GONZALES VICTORIA	REGULAR	VERIFICADO
271	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVA ISAGUIRRE JUAN FRANCISCO	REGULAR	VERIFICADO
272	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVA LOSTAUNAU BARTOLOME	REGULAR	VERIFICADO
273	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ALVARADO SANCHEZ DANIEL	REGULAR	VERIFICADO
274	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ARTEAGA ESCOBEDO ENRIQUE PASCUAL	REGULAR	VERIFICADO
275	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ARTEGA ZEGARRA BENTURA	REGULAR	VERIFICADO
276	ÁNCASH	SANTA	MACATE	BLTA LOYOLA PEDRO IGNACIO	REGULAR	VERIFICADO
277	ÁNCASH	SANTA	MACATE	BENAUTE ROSALES AGUSTIN	REGULAR	VERIFICADO
278	ÁNCASH	SANTA	MACATE	BERMUDEZ DIAZ LORENZA YSABEL	REGULAR	VERIFICADO
279	ÁNCASH	SANTA	MACATE	BRAVO CANO PASCUALA ROSA	REGULAR	VERIFICADO
280	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CABALLERO ALVARADO BONIFACIO	REGULAR	VERIFICADO
281	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CABELLOS UCHALIN MARCIAL	REGULAR	VERIFICADO
282	ÁNCASH	SANTA	MACATE	CANO ALBA MODESTA	REGULAR	VERIFICADO
283	ÁNCASH	SANTA	MACATE	OYANGUREN CORTEZ CARLOS FERNANDO	REGULAR	VERIFICADO
284	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PALMA AGURTO PEDRO ALFONSO	REGULAR	VERIFICADO
285	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PEREZ CHINCHAY JAQUITA	REGULAR	VERIFICADO
286	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PEREZ DE CHINCHAY AQUILINA PATROCINIA	REGULAR	VERIFICADO
287	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PEREZ DE ZEGARRA JUANA MARIA	REGULAR	VERIFICADO
288	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PEREZ MEJIA ALEJANDRA SABINA	REGULAR	VERIFICADO
289	ÁNCASH	SANTA	MACATE	PEREZ NEIRA TEOFILO TERESA	REGULAR	VERIFICADO
290	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RAMIREZ ALBA VICTORIA	REGULAR	VERIFICADO
291	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RAMIREZ ESCOBEDO TEODORO ALVARO	REGULAR	VERIFICADO
292	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RAMIREZ OROYA ESTEFANIA GREGORIA	REGULAR	VERIFICADO
293	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RAO ZEVALLOS DAVID	REGULAR	VERIFICADO
294	ÁNCASH	SANTA	MACATE	REYES CHAVARRIA VALENTINA	REGULAR	VERIFICADO
295	ÁNCASH	SANTA	MACATE	REYES PEREZ MARIA	REGULAR	VERIFICADO
296	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RODRIGUEZ ANGELES ESTEBAN LIBERATO	REGULAR	VERIFICADO
297	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RUPAY CHINCHAY EDUARDO	REGULAR	VERIFICADO
298	ÁNCASH	SANTA	MACATE	RUPAY DE UCHALIN EMILIA IRENE	REGULAR	VERIFICADO
299	ÁNCASH	SANTA	MACATE	SAENZ MEJIA ROSA ALEJANDRINA	REGULAR	VERIFICADO
300	ÁNCASH	SANTA	MACATE	SEGURA RAOS MANUEL CIRILO	REGULAR	VERIFICADO
301	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ZELAYA QUESADA EMILIO	REGULAR	VERIFICADO
302	ÁNCASH	SANTA	MACATE	ZELAYES ALBA MAURO	REGULAR	VERIFICADO
303	ÁNCASH	SANTA	MACATE	VEGA MORALES AGOIS	REGULAR	VERIFICADO
304	ÁNCASH	SANTA	MACATE	TAMAYO ARTEAGA MAXIMO ROMAN	REGULAR	VERIFICADO

Significación:	El objeto de medición es analizar el nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate
----------------	---

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción de usuarios	Expectativas de los beneficiarios	Las expectativas del cliente son las percepciones subjetivas del cliente sobre lo que debería ser el desempeño de un producto o servicio, que se derivan de la publicidad, los comentarios de otros clientes, la información del vendedor y la experiencia previa con productos o servicios similares (Zeithaml et al., 1993).
	Calidad percibida de los programas	Zeithaml y Bitner (2000) define la calidad desde el punto de vista del cliente, calidad percibida, como el juicio que realiza el consumidor sobre la excelencia o superioridad general de un producto.
	Valor percibido de los programas	Es el juicio general que realiza el cliente acerca de la utilidad de un producto basándose en las percepciones de lo que da y lo que recibe (Parasuraman y Grewal, 2000).
	Necesidad	Las necesidades del cliente son los estados de carencia experimentados por los clientes que motivan su comportamiento. En esta definición, las necesidades del cliente son la base de su comportamiento de compra (Zeithaml et al., 2018).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “análisis de satisfacción de los usuarios” elaborado por Castillo Espinal, Gesbel Ingrid y Pacherras Cruz, Estefani Seleni en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre “análisis de satisfacción del usuario”

- **Primera dimensión:** Expectativa de los beneficiarios
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de expectativa de los usuarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción de necesidades	1. ¿Qué tan satisfecho está usted con los programas sociales que ofrece la Municipalidad de Mácate a personas vulnerables para ayudarlos a satisfacer sus necesidades?	3	3	3	Mucho repites ése termino
	2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo, esfuerzo y recursos que destina la Municipalidad de Mácate a los programas sociales?	4	4	4	
	3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo de la Municipalidad por mejorar los programas sociales para satisfacer las necesidades de las personas que los reciben?	3	3	3	Afinar redacción
Experiencia con la atención	4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los detalles y la claridad de la información sobre los programas sociales implementados por el Municipio de Mácate?	4	4	4	
	5. ¿Recomendaría usted los programas sociales del Municipio de Mácate, por que cumplen con las expectativas del beneficiario expresado en un nivel de satisfacción cómo?	3	3	4	Mejorar redacción
	6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra por la atención recibida frente a un reclamo ante el personal	4	4	4	

	encargado del programa social?				
Calidad de los productos/servicios	7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de los productos o servicios recibidos de parte del programa social otorgado por la Municipalidad de Mácate?	4	4	4	
	8. ¿Está satisfecho con la variedad, cantidad y durabilidad de productos y servicios que ofrecen los programas sociales de la Municipalidad de Mácate?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Calidad percibida de los programas
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel calidad percibida

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio esperado	9. ¿Está satisfecho con la información recibida respecto al uso y beneficios esperados sobre lo que ofrecen los programas sociales de la Municipalidad de Mácate?	3	3	4	
	10. ¿Usted se encuentra satisfecho con los programas sociales porque cumplen con el propósito principal de proporcionar la ayuda y la asistencia esperada?	4	4	4	
Servicio percibido	11. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios ofrecidos por la Municipalidad y sus programas sociales porque han cumplido sus expectativas?	4	4	4	

	12. ¿Percibe usted que los programas sociales cumplieron con sus expectativas en términos de calidad, atención, servicio y asistencia y por esta razón usted está?	3	3	3	Mejorar
--	--	---	---	---	---------

• **Tercera dimensión:** Valor percibido de los programas

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de valor percibido de los programas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apreciación funcional	13. ¿Qué nivel de satisfacción le causaría si los programas sociales que ofrece la Municipalidad de Mácate se amplían para llegar a más personas necesitadas y ser de una mayor utilidad?	4	4	4	
	14. ¿Qué nivel de satisfacción le causa su percepción sobre si los programas sociales que brinda la Municipalidad de Mácate cumplen con su función de utilidad al enfocarse adecuadamente a las necesidades de su población?	3	4	4	
Apreciación económica	15. ¿Qué nivel de satisfacción le causa el hecho de que los programas sociales que brinda la Municipalidad de Mácate ayudan a la economía familiar?	4	4	4	
	16. ¿Usted se encuentra satisfecho con la ayuda que brindan los programas sociales a las economías familiares al proporcionarles productos	3	4	4	

	alimenticios, dinero y otros beneficios?				
	17. ¿Qué nivel de satisfacción percibiría usted, si los programas sociales proporcionaran más servicios además de la ayuda alimentaria y económica?	3	3	4	
Apreciación emocional	18. ¿Se siente bien emocionalmente por ser parte beneficiaria de los programas sociales de la Municipalidad y expresa su satisfacción?	4	4	4	

• **Cuarta dimensión: Necesidad**

- **Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de necesidad de los usuarios**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de necesidades	19. ¿Considera que los programas sociales de la Municipalidad de Mácate son una herramienta efectiva para aminorar la pobreza y exclusión social de su población generándole satisfacción?	4	4	4	
	20. ¿Cuán satisfecho está con los programas sociales de la Municipalidad de Mácate en cuanto a la personalización de sus servicios y adaptación a las necesidades individuales de cada beneficiario?	4	4	4	
Selección de beneficiarios	21. ¿Está satisfecho con los criterios de selección utilizados por los programas sociales?	4	4	4	

	para elegir a los beneficiarios?				
	22. Usted está satisfecho con la selección de beneficiarios de los programas sociales porque son claros, justos y equitativos?	2	3	3	
Asignación de beneficiarios	23. ¿Siente usted que la asignación en alimentos, bienes o servicios que se otorgan a través de los programas sociales son justos y equitativos generando satisfacción en los beneficiarios?	4	4	4	
	24. ¿Siente satisfacción por la asignación recibida a través de los programas sociales del Municipio de Mácate y considera que lo ayuda en algo para satisfacer sus necesidades básicas?	3	3	4	
	25. ¿Está satisfecho con la asignación recibida de los programas sociales del Municipio de Mácate porque se está dando de manera regular y sin interrupciones?	3	4	4	



Daniel Gonzales rueda

Firma del validador

DNI:32991045

**REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
<p>GONZALEZ RUEDA, NESTOR DANIEL DNI 32991045</p>	<p>MAGISTER EN DIRECCION Y GESTION TALENTO HUMANO</p> <p>Fecha de diploma: 08/11/2013 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. PERU</p>
<p>GONZALEZ RUEDA, NESTOR DANIEL DNI 32991045</p>	<p>LICENCIADO EN PSICOLOGIA</p> <p>Fecha de diploma: 18/04/2009 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU</p>
<p>GONZALES RUEDA, NESTOR DANIEL DNI 32991045</p>	<p>BACHILLER EN PSICOLOGIA</p> <p>Fecha de diploma: 13/12/2008 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU</p>
<p>GONZALEZ RUEDA, NESTOR DANIEL DNI 32991045</p>	<p>DOCTOR EN PSICOLOGIA</p> <p>Fecha de diploma: 21/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 31/12/2019</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU</p>

Significación:	El objeto de medición es analizar el nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate
----------------	---

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción de usuarios	Expectativas de los beneficiarios	Las expectativas del cliente son las percepciones subjetivas del cliente sobre lo que debería ser el desempeño de un producto o servicio, que se derivan de la publicidad, los comentarios de otros clientes, la información del vendedor y la experiencia previa con productos o servicios similares (Zeithaml et al., 1993).
	Calidad percibida de los programas	Zeithaml y Bitner (2000) define la calidad desde el punto de vista del cliente, calidad percibida, como el juicio que realiza el consumidor sobre la excelencia o superioridad general de un producto.
	Valor percibido de los programas	Es el juicio general que realiza el cliente acerca de la utilidad de un producto basándose en las percepciones de lo que da y lo que recibe (Parasuraman y Grewal, 2000).
	Necesidad	Las necesidades del cliente son los estados de carencia experimentados por los clientes que motivan su comportamiento. En esta definición, las necesidades del cliente son la base de su comportamiento de compra (Zeithaml et al., 2018).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “análisis de satisfacción de los usuarios” elaborado por Castillo Espinal, Gesbel Ingrid y Pacherras Cruz, Estefani Seleni en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre “análisis de satisfacción del usuario”

- **Primera dimensión:** Expectativa de los beneficiarios
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de expectativa de los usuarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción de necesidades	1. ¿Qué tan satisfecho está usted con los programas sociales que ofrece la Municipalidad de Mácate a personas vulnerables para ayudarlos a satisfacer sus necesidades?	4	4	4	
	2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo, esfuerzo y recursos que destina la Municipalidad de Mácate a los programas sociales?	3	4	4	
	3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo de la Municipalidad por mejorar los programas sociales para satisfacer las necesidades de las personas que los reciben?	4	4	4	
Experiencia con la atención	4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los detalles y la claridad de la información sobre los programas sociales implementados por el Municipio de Mácate?	4	3	4	
	5. ¿Recomendaría usted los programas sociales del Municipio de Mácate, por que cumplen con las expectativas del beneficiario expresado en un nivel de satisfacción cómo?	4	3	4	
	6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra por la atención recibida frente a unreclamo ante el personalencargado del programa social?	4	4	3	

Calidad de los productos/servicios	7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de los productos o servicios recibidos de parte del programa social otorgado por la Municipalidad de Mácate?	4	4	3	
	8. ¿Está satisfecho con la variedad, cantidad y durabilidad de productos y servicios que ofrecen los programas sociales de la Municipalidad de Mácate?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Calidad percibida de los programas
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel calidad percibida

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio esperado	9. ¿Está satisfecho con la información recibida respecto al uso y beneficios esperados sobre lo que ofrecen los programas sociales de la Municipalidad de Mácate?	4	4	4	
	10. ¿Usted se encuentra satisfecho con los programas sociales porque cumplen con el propósito principal de proporcionar la ayuda y la asistencia esperada?	4	3	3	
Servicio percibido	11. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios ofrecidos por la Municipalidad y sus programas sociales porque han cumplido sus expectativas?	4	4	4	
	12. ¿Percibe usted que los programas sociales cumplieron con sus expectativas en términos de calidad, atención, servicio y asistencia y por esta razón usted está?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Valor percibido de los programas
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de valor percibido de los programas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apreciación funcional	13. ¿Qué nivel de satisfacción le causaría si los programas sociales que ofrece la Municipalidad de Mácate se amplían para llegar a más personas necesitadas y ser de una mayor utilidad?	4	4	4	
	14. ¿Qué nivel de satisfacción le causa su percepción sobre si los programas sociales que brinda la Municipalidad de Mácate cumplen con su función de utilidad al enfocarse adecuadamente a las necesidades de su población?	4	4	4	
Apreciación económica	15. ¿Qué nivel de satisfacción le causa el hecho de que los programas sociales que brinda la Municipalidad de Mácate ayudan a la economía familiar?	4	4	4	
	16. ¿Usted se encuentra satisfecho con la ayuda que brindan los programas sociales a las economías familiares al proporcionarles productos alimenticios, dinero y otros beneficios?	4	4	4	
	17. ¿Qué nivel de satisfacción percibiría usted, si los programas sociales proporcionaran más servicios además de la ayuda alimentaria y económica?	4	4	4	

Apreciación emocional	18. ¿Se siente bien emocionalmente por ser parte beneficiaria de los programas sociales de la Municipalidad y expresa su satisfacción?	4	4	4	
-----------------------	--	---	---	---	--

- **Cuarta dimensión:** Necesidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de necesidad de los usuarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de necesidades	19. ¿Considera que los programas sociales de la Municipalidad de Mácate son una herramienta efectiva para aminorar la pobreza y exclusión social de su población generándole satisfacción?	3	4	4	
	20. ¿Cuán satisfecho está con los programas sociales de la Municipalidad de Mácate en cuanto a la personalización de sus servicios y adaptación a las necesidades individuales de cada beneficiario?	4	4	4	
Selección de beneficiarios	21. ¿Está satisfecho con los criterios de selección utilizados por los programas sociales para elegir a los beneficiarios?	4	4	4	
	22. Usted está satisfecho con la selección de beneficiarios de los programas sociales porque son claros, justos y equitativos?	4	4	4	

Asignación de beneficiarios	23. ¿Siente usted que la asignación en alimentos, bienes o servicios que se otorgan a través de los programas sociales son justos y equitativos generando satisfacción en los beneficiarios?	4	4	4	
	24. ¿Siente satisfacción por la asignación recibida a través de los programas sociales del Municipio de Mácate y considera que lo ayuda en algo para satisfacer sus necesidades básicas?	4	4	4	
	25. ¿Está satisfecho con la asignación recibida de los programas sociales del Municipio de Mácate porque se está dando de manera regular y sin interrupciones?	4	4	4	



Edinson Miguel Chacón Arenas

D.N.I. Nro. 25573328

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
<p>CHACON ARENAS, EDINSON MIGUEL DNI 25573328</p>	<p>MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES</p> <p>Fecha de diploma: 10/03/2014 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p>
<p>CHACON ARENAS, EDINSON MIGUEL DNI 25573328</p>	<p>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</p> <p>Fecha de diploma: 10/12/2004 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO <i>PERU</i></p>
<p>CHACON ARENAS, EDINSON MIGUEL DNI 25573328</p>	<p>BACHILLER EN ADMINISTRACION</p> <p>Fecha de diploma: 27/11/2002 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO <i>PERU</i></p>

Validador 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Análisis del nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de La Municipalidad Distrital De Mácate, 2022." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	José Antonio Velazquez López		
Grado académico:	Maestría (X)	Doctor	()
Título profesional:	Licenciado en Administración Otro:		
Área de formación académica:	Gestión (X)	Finanzas	()
	Marketing ()	Admi. de operaciones	()
	Logística ()	Recursos Humanos	()
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados: Título del estudio realizado:		

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autores:	- Castillo Espinal, Gesbel Ingrid - Pacherras Cruz, Estefani Selent
Procedencia:	Cblimbote
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Mácate
Significación:	El objeto de medición es analizar el nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Mácate

9. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción de usuarios	Expectativas de los beneficiarios	Las expectativas del cliente son las percepciones subjetivas del cliente sobre lo que debería ser el desempeño de un producto o servicio, que se derivan de la publicidad, los comentarios de otros clientes, la información del vendedor y la experiencia previa con productos o servicios similares (Zeithaml et al., 1993).
	Calidad percibida de los programas	Zeithaml y Bitner (2000) define la calidad desde el punto de vista del cliente, calidad percibida, como el juicio que realiza el consumidor sobre la excelencia o superioridad general de un producto.
	Valor percibido de los programas	Es el juicio general que realiza el cliente acerca de la utilidad de un producto basándose en las percepciones de lo que da y lo que recibe (Parasuraman y Grewal, 2000).
	Necesidad	Las necesidades del cliente son los estados de carencia experimentados por los clientes que motivan su comportamiento. En esta definición, las necesidades del cliente son la base de su comportamiento de compra (Zeithaml et al., 2018).

10. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "análisis de satisfacción de los usuarios" elaborado por Castillo Espinal, Gesbel Ingrid y Pacheres Cruz, Stefani Seleni en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

El Item tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El Item tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El Item se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El Item es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El Item puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El Item tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El Item es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El Item es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre "análisis de satisfacción del usuario"

- Primera dimensión: Expectativa de los beneficiarios
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de expectativa de los usuarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción de necesidades	1. ¿Qué tan satisfecho está usted con los programas sociales que ofrece la Municipalidad de Mácate a personas vulnerables para ayudarlos a satisfacer sus necesidades?	4	4	4	
	2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo, esfuerzo y recursos que destina la Municipalidad de Mácate a los programas sociales?	4	3	4	
	3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo de la Municipalidad por mejorar los programas sociales para satisfacer las necesidades de las personas que los reciben?	4	4	4	
Experiencia con la atención	4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los detalles y la claridad de la información sobre los programas sociales implementados por el Municipio de Mácate?	4	4	4	
	5. ¿Recomendaría usted los programas sociales del Municipio de Mácate, por que cumplen con las expectativas del beneficiario expresado en un nivel de satisfacción cómo?	4	4	4	
	6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra por la atención recibida frente a un reclamo ante el personal encargado del programa social?	3	3	4	

Calidad de los productos/servicios	7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de los productos o servicios recibidos de parte del programa social otorgado por la Municipalidad de Mácate?	4	4	4	
	8. ¿Está satisfecho con la variedad, cantidad y durabilidad de productos y servicios que ofrecen los programas sociales de la Municipalidad de Mácate?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Calidad percibida de los programas
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel calidad percibida

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio esperado	9. ¿Está satisfecho con la información recibida respecto al uso y beneficios esperados sobre lo que ofrecen los programas sociales de la Municipalidad de Mácate?	3	4	4	
	10. ¿Usted se encuentra satisfecho con los programas sociales porque cumplen con el propósito principal de proporcionar la ayuda y la asistencia esperada?	4	4	4	
Servicio percibido	11. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios ofrecidos por la Municipalidad y sus programas sociales porque han cumplido sus expectativas?	4	4	4	

	12. ¿Percibe usted que los programas sociales cumplieron con sus expectativas en términos de calidad, atención, servicio y asistencia y por esta razón usted está?	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

• Tercera dimensión: Valor percibido de los programas

• Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de valor percibido de los programas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apreciación funcional	13. ¿Qué nivel de satisfacción le causaría si los programas sociales que ofrece la Municipalidad de Mácate se amplían para llegar a más personas necesitadas y ser de una mayor utilidad?	4	4	4	
	14. ¿Qué nivel de satisfacción le causa su percepción sobre si los programas sociales que brinda la Municipalidad de Mácate cumplen con su función de utilidad al enfocarse adecuadamente a las necesidades de su población?	4	4	4	
Apreciación económica	15. ¿Qué nivel de satisfacción le causa el hecho de que los programas sociales que brinda la Municipalidad de Mácate ayudan a la economía familiar?	4	4	4	
	16. ¿Usted se encuentra satisfecho con la ayuda que brindan los	4	4	4	

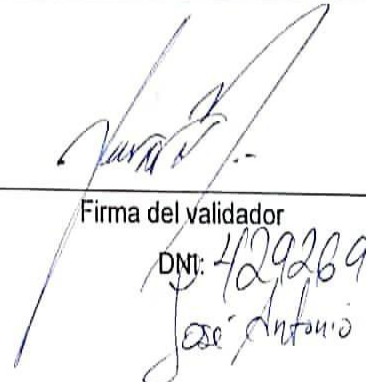
	programas sociales a las economías familiares al proporcionarles productos alimenticios, dinero y otros beneficios?	3	3	4	
	17. ¿Qué nivel de satisfacción percibiría usted, si los programas sociales proporcionaran más servicios además de la ayuda alimentaria y económica?	4	4	4	
Apreciación emocional	18. ¿Se siente bien emocionalmente por ser parte beneficiaria de los programas sociales de la Municipalidad y expresa su satisfacción?	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Necesidad

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de necesidad de los usuarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de necesidades	19. ¿Considera que los programas sociales de la Municipalidad de Mácate son una herramienta efectiva para aminorar la pobreza y exclusión social de su población generándole satisfacción?	4	4	4	
	20. ¿Cuán satisfecho está con los programas sociales de la Municipalidad de Mácate en cuanto a la personalización de sus servicios y adaptación a las necesidades individuales de cada beneficiario?	4	4	4	

Selección de beneficiarios	21. ¿Está satisfecho con los criterios de selección utilizados por los programas sociales para elegir a los beneficiarios?	4	4	4	
	22. Usted está satisfecho con la selección de beneficiarios de los programas sociales porque son claros, justos y equitativos?	4	4	4	
Asignación de beneficiarios	23. ¿Siente usted que la asignación en alimentos, bienes o servicios que se otorgan a través de los programas sociales son justos y equitativos generando satisfacción en los beneficiarios?	4	4	4	
	24. ¿Siente satisfacción por la asignación recibida a través de los programas sociales del Municipio de Mácate y considera que lo ayuda en algo para satisfacer sus necesidades básicas?	4	4	4	
	25. ¿Está satisfecho con la asignación recibida de los programas sociales del Municipio de Mácate porque se está dando de manera regular y sin interrupciones?	4	4	4	


 Firma del validador

DNI:

42926961
 Jose Antonio Velazquez Lopez

**REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
<p>VELEZMORO LOPEZ, JOSE ANTONIO DNI 42926981</p>	<p>BACHILLER EN ADMINISTRACION</p> <p>Fecha de diploma: 20/10/2014 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU</p>
<p>VELEZMORO LOPEZ, JOSE ANTONIO DNI 42926981</p>	<p>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</p> <p>Fecha de diploma: 14/04/15 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU</p>
<p>VELEZMORO LOPEZ, JOSE ANTONIO DNI 42926981</p>	<p>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</p> <p>Fecha de diploma: 09/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 02/01/2016 Fecha egreso: 30/12/2017</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU</p>
<p>VELEZMORO LOPEZ, JOSE ANTONIO DNI 42926981</p>	<p>MAESTRO EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA</p> <p>Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 22/12/2019</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU</p>

CONFIABILIDAD SEGÚN ALFA DE CRONBACH: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	25

Nivel de confiabilidad “excelente”

Confiabilidad por cada pregunta:

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Qué tan satisfecho está usted con los programas sociales que ofrece la Municipalidad de Mácate a personas vulnerables para ayudarlos a satisfacer sus necesidades?	81,35	465,924	,840	,980
2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo, esfuerzo y recursos que destina la Municipalidad de Mácate a los programas sociales?	81,40	472,253	,775	,980
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo de la Municipalidad por mejorar los programas sociales para satisfacer las necesidades de las personas que los reciben?	81,20	476,379	,826	,980
4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los detalles y la claridad de la información sobre los programas sociales implementados por el Municipio de Mácate?	81,60	463,621	,866	,980
5. ¿Recomendaría usted los programas sociales del Municipio de Mácate, por que cumplen con las expectativas del beneficiario expresado en un nivel de satisfacción cómo?	81,60	465,832	,891	,980
6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra por la atención recibida frente a un reclamo ante el personal encargado del programa social?	81,30	481,379	,790	,980
7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de los productos o servicios recibidos de parte del programa social otorgado por la Municipalidad de Mácate?	81,35	474,766	,799	,980
8. ¿Está satisfecho con la variedad, cantidad y durabilidad de productos y servicios que ofrecen los programas sociales de la Municipalidad de Mácate?	81,30	470,853	,896	,980

9. ¿Está satisfecho con la información recibida respecto al uso y beneficios esperados sobre lo que ofrecen los programas sociales de la Municipalidad de Mácate?	81,55	464,261	,847	,980
10. ¿Usted se encuentra satisfecho con los programas sociales porque cumplen con el propósito principal de proporcionar la ayuda y la asistencia esperada?	81,55	465,418	,795	,980
11. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios ofrecidos por la Municipalidad y sus programas sociales porque han cumplido sus expectativas?	81,70	467,905	,829	,980
12. ¿Percibe usted que los programas sociales cumplieron con sus expectativas en términos de calidad, atención, servicio y asistencia y por esta razón usted está?	81,35	469,608	,833	,980
13. ¿Qué nivel de satisfacción le causaría si los programas sociales que ofrece la Municipalidad de Mácate se amplían para llegar a más personas necesitadas y ser de una mayor utilidad?	81,55	470,787	,779	,980
14. ¿Qué nivel de satisfacción le causa su percepción sobre si los programas sociales que brinda la Municipalidad de Mácate cumplen con su función de utilidad al enfocarse adecuadamente a las necesidades de su población?	81,80	464,905	,816	,980
15. ¿Qué nivel de satisfacción le causa el hecho de que los programas sociales que brinda la Municipalidad de Mácate ayudan a la economía familiar?	81,65	477,818	,752	,981
16. ¿Usted se encuentra satisfecho con la ayuda que brindan los programas sociales a las economías familiares al proporcionarles productos alimenticios, dinero y otros beneficios?	81,55	475,839	,888	,980
17. ¿Qué nivel de satisfacción percibiría usted, si los programas sociales proporcionaran más servicios además de la ayuda alimentaria y económica?	81,50	478,368	,646	,981
18. ¿Se siente bien emocionalmente por ser parte beneficiaria de los programas sociales de la Municipalidad y expresa su satisfacción?	81,65	467,082	,804	,980

19. ¿Considera que los programas sociales de la Municipalidad de Mácate son una herramienta efectiva para aminorar la pobreza y exclusión social de su población generándole satisfacción?	81,55	474,261	,870	,980
20. ¿Cuán satisfecho está con los programas sociales de la Municipalidad de Mácate en cuanto a la personalización de sus servicios y adaptación a las necesidades individuales de cada beneficiario?	81,55	468,997	,898	,980
21. ¿Está satisfecho con los criterios de selección utilizados por los programas sociales para elegir a los beneficiarios?	81,50	472,263	,744	,981
22. ¿Usted está satisfecho con la selección de beneficiarios de los programas sociales porque son claros, justos y equitativos?	81,65	469,397	,823	,980
23. ¿Siente usted que la asignación en alimentos, bienes o servicios que se otorgan a través de los programas sociales son justos y equitativos generando satisfacción en los beneficiarios?	81,55	467,734	,844	,980
24. ¿Siente satisfacción por la asignación recibida a través de los programas sociales del Municipio de Mácate y considera que lo ayuda en algo para satisfacer sus necesidades básicas?	81,35	469,397	,838	,980
25. ¿Está satisfecho con la asignación recibida de los programas sociales del Municipio de Mácate porque se está dando de manera regular y sin interrupciones?	81,50	476,579	,759	,980

S245	5	4	3	4	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	
S246	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	3	4	3	3	4	
S247	4	2	1	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	2	4	2	3	5	4	4	3	3	4	4	
S248	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
S249	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	5	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
S250	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	
S251	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	5	
S252	2	1	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	3	2	
S253	5	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	
S254	2	3	1	2	2	3	3	1	2	2	1	3	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	
S255	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	
S256	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	5	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	4
S257	3	3	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	3	
S258	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	
S259	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	
S260	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	
S261	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	5	
S262	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	
S263	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	
S264	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	
S265	2	1	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3
S266	4	3	4	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	
S267	2	3	2	3	4	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	
S268	4	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	
S269	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
S270	2	3	2	4	3	3	4	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	
S271	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	
S272	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
S273	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	
S274	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	
S275	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
S276	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	
S277	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
S278	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	
S279	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	
S280	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	
S281	4	4	4	3	3	3	5	5	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
S282	4	5	3	3	4	5	5	4	4	3	5	3	3	5	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	
S283	4	5	3	3	4	5	3	3	5	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	
S284	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4
S285	3	4	2	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	
S286	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	3	3	
S287	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	
S288	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
S289	4	5	3	3	5	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2	4	
S290	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	
S291	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	
S292	2	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
S293	4	3	3	4	2	2	1	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
S294	4	3	2	2	4	3	1	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	
S295	3	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
S296	4	3	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	
S297	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	
S298	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	
S299	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
S300	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	5	3	4	4	4	
S301	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
S302	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
S303	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
S304	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	2	4	3	3	4	4	5	3	4	4	

ANEXO 7: Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20199871677
Municipalidad Distrital de Macate	
Nombre del Titular o Representante legal	
Nombres y Apellidos: Diunior Manuel Contreras Reyes	DNI: 32963075

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Análisis del nivel de satisfacción de usuarios en el área de programas sociales de la Municipalidad Distrital de Macate 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
Programa Académico de Administración	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Castillo Espinal Gesbel Ingrid	70292124
Pacherres Cruz Estefani Seleni	70608561

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

Lugar y Fecha: Macate, 13 de octubre de 2022

MUNICIPALIDAD DISTRITAL MACATE

Diunior M. Contreras Reyes
ALCAIDE

Sr: Diunior Manuel Contreras Reyes
Representante legal de la Municipalidad Distrital de Macate

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

ANEXO 8: Autorización de aplicación del instrumento

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela De ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: Analizar el nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la municipalidad distrital de Mácate 2022; Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.