



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Satisfacción de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Hernández Ramírez, Mirtha Rosario (ORCID: 0000-0003-0432-6975)

ASESOR:

Mg. Dennis Fernando Jaramillo Ostos (ORCID: 0000-0003-0432-7855)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

A Dios por las bendiciones recibidas y a mi amada familia por el apoyo incondicional.

Agradecimiento

Al maestro Dennis Jaramillo Ostos y a los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Gráficos y Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODO	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variable, operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
3.5. Procedimiento.....	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
4.1. Resultados descriptivos	20
4.2 Resultados inferenciales.....	26
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS	39
Anexo 1: Operacionalización de la variable	46
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.	48
Anexo 3: Matriz de Consistencia.....	56
Anexo 4: Prueba de Normalidad	58
Anexo 5: Base de datos.....	60

Índice de Tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias absoluta y porcentual, en la variable satisfacción de las familias beneficiarias.....	20
Tabla 2 Distribucion de frecuencias absoluta y porcentual en la dimensión elementos tangibles.....	21
Tabla 3 Distribución de frecuencias absoluta y porcentual , en la dimensión Fiabilidad	22
Tabla 4 Distribución de frecuencias absoluta y porcentual, en la dimensión Seguridad.....	23
Tabla 5 Distribución de frecuencias absoluta y porcentual, en la dimensión Capacidad de respuesta.....	24
Tabla 6 Distribución de frecuencias absoluta y porcentual, en la dimensión.....	25

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1. Distribución porcentual, según la variable satisfacción	21
Figura 2. Distribución porcentual, según la dimensión Elementos Tangibles	22
Figura 3. Distribución porcentual, según la dimensión Fiabilidad.	23
Figura 4. Distribución porcentual, según la dimensión Seguridad.	24
Figura 5. Distribución porcentual, según la dimensión Capacidad de respuesta.	25
Figura 6. Distribución porcentual, según la dimensión Empatía.	26

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar las diferencias en la satisfacción de las familias beneficiarias de un programa de asistencia social en dos centros de la ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021. El estudio es de enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño descriptivo comparativo, la investigación utiliza la estadística como una de sus herramientas para el recojo, procesamiento, análisis y presentación de los resultados, se utilizó un instrumento basado en el modelo de satisfacción Servqual, adaptado para las características de la investigación, el mismo que demostró su validez y confiabilidad. Asimismo, se utilizan los procedimientos del método científico como una estrategia científica general y unitaria, el muestreo fue no probabilístico intencional por conveniencia.

En relación al objetivo general, se pudo demostrar al realizar la prueba “U” de Mann Whitney, que se percibe que existen diferencias significativas para poder comparar ($p=0,000 < 0,05$); entre el Centro 1 y 2 por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la satisfacción de las familias beneficiarias del programa social en dos centros de la ciudadela Pachacutec, distrito de Ventanilla 2021.

Palabras clave: Satisfacción del beneficiario, confianza, identificación, calidad de servicio.

Abstract

The objective of this study was to determine the differences in the satisfaction of beneficiary families of a social assistance program in two centers in the city of Pachacútec, Ventanilla 2021 district. The study has a quantitative approach, basic type and comparative descriptive design, the research uses statistics as one of its tools for the collection, processing, analysis and presentation of the results, an instrument based on the Servqual satisfaction model was used, adapted to the characteristics of the research, which demonstrated its validity and reliability. Likewise, the procedures of the scientific method are used as a general and unitary scientific strategy, the sampling was intentional non-probabilistic for convenience.

Regarding the general objective, it was possible to demonstrate when performing the Mann Whitney “U” test, that it is perceived that there are significant differences to be able to compare ($p = 0.000 < 0.05$); Therefore, between Centers 1 and 2, it is concluded that there are significant differences in the satisfaction of families benefiting from the social program in two centers of the Pachacutec citadel, Ventanilla 2021 district.

Keywords: Beneficiary satisfaction, trust, identification, quality of service.

I. INTRODUCCION

Desde el origen mismo de la civilización, los estados han desarrollado diversos programas de asistencia social alimentaria, esto debido a la necesidad de brindar apoyo y asistencia a los grupos sociales menos favorecidos, para muchos sociólogos y estudiosos de las ciencias políticas, este tipo de asistencia tiene como fin asegurar la tranquilidad social y evitar cualquier tipo de revuelta que amenace el poder establecido, más allá de esta interpretación, no podemos negar el impacto que tienen los programas de asistencia social, sobre todo aquellos que van dirigidos a la primera infancia y la niñez, ya que, es en ese grupo, donde hayamos a las futuras generaciones de ciudadanos, por lo tanto, es responsabilidad de los estados atender sus necesidades básicas necesarias.

A nivel mundial, existen muchos ejemplos contemporáneos relacionados con el desarrollo de programas de asistencia social, tendientes a cubrir una situación de catástrofe o emergencia nacional, tal es el caso de la Europa Occidental, arrasada luego de la Primera y Segunda Guerra Mundial, la misma que dejó millones de familias en situación de pobreza extrema, también hallamos ejemplos similares algunos países del Extremo Oriente, como Japón y Corea los mismos que después de la segunda mitad del siglo XX desarrollaron a la par de los grandes cambios y reformas en la estructura del estado, políticas de asistencia social masiva para cubrir las demandas de los menos favorecidos (UNICEF, 2017).

En Latinoamérica, también encontramos casos de apoyo gubernamental tendientes a asistir a un sector de su población principalmente los infantes, como es el caso de México, que a inicios del siglo XX desarrolla un programa transversal de ayuda alimentaria a la niñez, esto estuvo de la mano con una serie de programas que buscaron reforzar los servicios sociales básicos de este sector de la población. Casi en paralelo, Argentina impulsa una serie de reformas y programas de apoyo alimentario infantil, atendiendo a los beneficiarios desde el ámbito escolar, basándose en el principio de que los niños mal alimentados no iban a desarrollar al máximo sus capacidades cuando sean adultos (Vargas, 2011); (Edel, 2006).

En nuestro país, se han dado diversos tipos de programas a lo largo del siglo XX, sin embargo, es a inicios de los 80, donde se desarrolla un programa continuo permanente

de asistencia alimentaria para la niñez y aquellos menos favorecidos denominado Programa de Vaso de Leche, el mismo que a pesar de los cambios de gobierno, ha logrado mantener su independencia, considerando que antes de la pandemia, los registros demuestran que habían más de 3 millones de beneficiarios, participantes de más de 70,000 comités de Vasos de Leche distribuidos en las zonas con mayores índices de pobreza extrema y pobreza en nuestro país (UNESCO, 2020).

Sin embargo, considerando la situación de grave crisis que vivió nuestro país a finales del siglo XX, diversos gobiernos han creado una serie de programas y proyectos de tipo social, tendientes a asegurar una mejor calidad de vida en la población menos favorecida y más vulnerable, es ahí donde nace el programa nacional Wawa Wasi, creado a través del Decreto Supremo N° 0003-2012, formando parte del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, posteriormente este programa recibe el nombre de Cuna Más y forma parte del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), cuyo fin es asegurar una atención integral para niños e infantes, convirtiéndose en un programa transversal, que atiende tanto en zonas urbano marginales, como rurales, dando prioridad a los sectores ubicados en extrema pobreza.

Entre los objetivos del programa de asistencia social encontramos la atención física y emocional de los infantes, la promoción de su desarrollo cognitivo, la formación de capacidades de tipo social y físico, así como también, brinda asistencia y consejería a las familias, con el fin de mejorar sus prácticas de organización y dinámica al interior de las mismas, ello con el propósito de dotar de orientaciones claras, acerca de la correcta crianza y desarrollo de los menores, es decir a través de este programa se busca fomentar la inclusión permanente de la comunidad organizada, con el propósito de salvaguardar y promover acciones trascendentes que beneficien el desarrollo de la primera infancia.

En la ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla encontramos a dos centros de un programa de asistencia social, el No 1 y el Centro No 2 ubicados en el mismo distrito, A raíz de la situación de emergencia sanitaria nacional debido a la pandemia ocasionada por la presencia de la covid-19, estos centros vieron afectado su normal desarrollo, ya que han interrumpido su función protectora, presentando dificultades para poder atender

a la demanda existente así como también como para mejorar o ampliar la cobertura, considerando las necesidades sociales que se han dado en nuestro país a raíz de la pandemia. A esto le agregamos dificultades preexistentes, relacionadas con deficiencias como son las carencias económicas, que a pesar de que cuenta con recursos económicos asignados, sin embargo, no han podido gestionar de manera oportuna las acciones para que el servicio sea continuo y de calidad, convirtiéndose en foco de reclamo de los beneficiarios del servicio, debemos acotar que estas dificultades han sido a través del tiempo que ha venido afectando a las familias por la pandemia y la problemática se agrava por la falta de recursos y el presupuesto insuficiente del programa, ya que no reciben lo necesario en esta etapa de crisis económica. En esta situación de aislamiento social, los beneficiarios han visto como se han deteriorado los materiales, mobiliarios, los servicios higiénicos y parte de la infraestructura de los centros referidos.

Estas deficiencias halladas al interior de estos centros del programa social, deben ser considerados de interés prioritario, ya que, ponen en juego el desarrollo integral de un sector importante de la población, contrario al principio del Estado de Derecho, que considera prioritario, el interés superior del niño, además no debemos olvidar, que las familias beneficiarias de este programa, han sido las más golpeados económicamente por la pandemia, debido a sus bajos ingresos económicos, su inestabilidad laboral y los bajos niveles educativos que tienen los cabezas de familia, lo que ahonda el problema detectado, por tal motivo la presente investigación se plantea como problema principal: ¿Cuáles son las diferencias en la satisfacción de las familias beneficiarias del programa de asistencia social en dos centros de la ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021?. Problemas específicos: ¿Cuáles son las diferencias en los niveles de la dimensión elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía en las familias beneficiarias del programa de asistencia social en los centros referidos?

En cuanto a la justificación del estudio desde el punto de vista teórico se buscó conocer las diversas posturas teóricas, clasificaciones y tipologías, relacionadas con la satisfacción del usuario, reconociendo que forman parte de un programa de asistencia social, esta información fue contrastada con el propósito de ubicarlo en el contexto donde

se lleva a cabo la investigación permitiendo generar mayor conocimiento sobre el tema. De manera práctica la investigación se justifica en el sentido que los resultados obtenidos permitirán entender mejor la dinámica entre los gestores de asistencia social de ambas sedes y las familias beneficiarias, a partir de los resultados obtenidos se plantearán sugerencias y recomendaciones sobre cómo mejorara al interior de la organización. Desde el punto de vista metodológico la investigación va aportar un instrumento que mide la satisfacción de las familias beneficiarias, que ha sido validado y demostrado su confiabilidad en un contexto particular, así como brinda para futuros investigadores métodos diseños de trabajo con relación a la variable de estudio.

Como objetivo general se propuso: Determinar las diferencias en la satisfacción de las familias beneficiarias del programa de asistencia social en dos centros de la ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021. Objetivos específicos: Determinar las diferencias en los niveles de la dimensión elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía de las familias beneficiarias del programa de asistencia social en los centros referidos.

En cuanto al sistema de hipótesis se planteó como general: Existen diferencias significativas en la satisfacción de las familias beneficiarias del programa de asistencia social en los centros mencionados. Hipótesis específicas: Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía de las familias beneficiarias del programa de asistencia social en dos centros de la ciudad Pachacútec

II. MARCO TEÓRICO

Con relación a los trabajos previos que se llevaron a cabo en el Perú, sobre la variable satisfacción de beneficiarios de un programa social, ubicamos a Boy (2019) quien evalúa la administración del Programa del Vaso de Leche correlacionando con los niveles de satisfacción de los beneficiarios en el norte del país, el estudio concluye demostrando una relación significativa entre las variables, Asimismo a nivel descriptivo se halló que el nivel medio es el que predomina, en cuanto a los resultados de satisfacción con un

75% y 70% para la primera y segunda variable respectivamente. También Cruz y Tutuy (2017) buscaron establecer la relación entre los programas Qali Warma y Pronaa en función de los niveles de satisfacción de los beneficiarios, este análisis permitió evaluar los resultados desde el 2012 al 2014, entre la conclusión más saltante se encuentra que el programa Qaliwarma tiene indicadores más elevados de satisfacción que el Pronaa.

En relación al análisis del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria, Espejo (2017) evaluó las funciones recursos humanos, procesos y procedimientos de distribución de los alimentos. La conclusión del informe es la necesidad de fortalecer a nivel organizativo el programa, mejorar el sistema de contrataciones para la adquisición de alimentos, así como capacitar al personal humano para que desarrollen una labor más fluida y articulada. Asimismo, Humpiri y Mamani (2021) analizaron los criterios de focalización, en la ejecución de un programa de Vaso de Leche en un asentamiento humano de Puno, el informe concluye remarcando la necesidad de focalizar e identificar a las personas que realmente necesitan los servicios, ya que se está atendiendo a personas que no necesariamente requieren la ayuda.

Al evaluar los niveles de satisfacción de un programa de Vaso de Leche en Tocache, Villanueva (2019) nos refiere que la calidad de la gestión, es un factor primordial para lograr la satisfacción de los usuarios, los hallazgos demuestran que existe una relación significativa (0,000) y una correlación según el Rho Spearman positiva de $r=0,730$, el informe también refiere que más del 70% de los evaluados, es indiferente a los servicios que recibe en el programa del Vaso de Leche. Mamani (2021) se planteó evaluar la calidad de vida de los niños que pertenecen a un programa social de alimentación en un distrito de Puno, en cuanto a los hallazgos, se demostró que el programa incide de manera positiva en la nutrición y la calidad de vida de los niños participantes, concluyendo que los beneficiarios se encuentran satisfechos con el servicio recibido en el programa.

Dcancq, Olivera & Schokkaert (2018) evaluaron el programa social Pensión 65, considerando para ello muestras de tres grupos étnicos quechuas, Aymaras y Mestizos, el informe demuestra los beneficios para todos los grupos, destacando a los Aymaras, quienes destacan por encima de los demás grupos étnicos. Asimismo, Ramón (2018)

analiza la eficacia del programa Qali Warma, relacionándolo con los niveles de satisfacción de sus participantes en una institución educativa de Chincha, en cuanto a los hallazgos, se encontró una correlación significativa de 0,899 a través de la R de Pearson, con lo cual se concluye que cerca del 90% de los evaluados reconocen la eficacia del programa a través de sus altos niveles de satisfacción.

En referencia a las investigaciones llevadas a cabo en el ámbito internacional tenemos en Filipinas el informe de Once et al. (2019) quienes analizaron el apoyo monetario a familias en extrema pobreza, para que resuelvan sus necesidades inmediatas, demostrando que es muy eficiente, según los padres e hijos beneficiarios, sin embargo, los padres beneficiarios están luchando cuando se trata de educación financiera, especialmente en la asignación presupuesto para alimentación, educación, hospitalización o medicinas, y ahorros. Esto apuntalaba que el gobierno debe proporcionar otras alternativas, como medios de vida y cooperativas, a los beneficiarios para minimizar la dependencia y aprender a manejar adecuadamente el dinero. En Colombia, Gonzáles (2019) buscó esclarecer las causas de la deserción de beneficiarias(os) del programa de abasto de leche Liconsa. concluyendo que las percepciones de inconveniencia por inseguridad o los horarios de reparto, la baja satisfacción por precio y calidad de la leche, y las condiciones del local de reparto, entre otros aspectos, hacen que los beneficiarios del programa desistan de continuar en el mismo.

En la India, Dandotiya, Priya & Toppo (2018) evaluaron los niveles de satisfacción del programa de nutrición y desarrollo infantil de este país, después de 35 años de su implementación, el dilema todavía existe con respecto al alcance de la utilización y la calidad de los servicios prestados a través del Centro Rural de Cuidado Infantil (Aanganwadis), hallando que el 69,16% estaban satisfechos con los servicios, mientras que el 30,84% no estaban satisfechos. Concluyendo que la mejora en la calidad de los servicios es la necesidad del momento de mantener el nivel de satisfacción y utilización. En Turquía Altay, Alhamoud & Bora (2017) tuvieron como objetivo medir la satisfacción de los refugiados sirios con organizaciones no gubernamentales, los principales resultados demuestran que las mujeres podían captar o percibir el mayor nivel de calidad

en la prestación de servicios, hallando que el servicio puede diferenciarse en general según los grupos de edad. Se concluyó que existe una diferencia significativa en sus niveles de satisfacción entre los egresados de primaria, secundaria, bachillerato y titulares de títulos de posgrado.

En Bangladesh Shahabuddin, Yasmin, Alam & Uddin (2018) analizaron los programas de redes de seguridad social relacionando con a una serie de estrategias en relación con las subvenciones financieras, para el apoyo de la gente. Para concluir, se puede decir que, a pesar de tener algunos inconvenientes, la inclusión de las vulnerables comunidades que brindan el apoyo financiero para mantenerlos es, sin duda, un paso loable del gobierno, que contribuye a mantenerlos en pie y a detenerlos de caer en la pobreza extrema.

Entender la satisfacción de los usuarios, es decir las familias beneficiarias de los programas sociales se enmarca en las teorías generales de la satisfacción, calidad y complacencia, también podemos ubicar en cuanto a la composición y estructura familiar, ya que el servicio que se brinda tiene un componente social muy marcado.

Respecto a las teorías sobre la satisfacción de los usuarios de un servicio, así como los fundamentos en los cuales se basan, destacan la teoría de la equidad sustentada por Stacy Adams, según lo refiere Robbins y Coulter (2010) el sentirse satisfecho, complacido, nace cuando las personas perciben que los servicios que han recibido a través de cierto tipo de acuerdo o negociación, guardan relación directa y positiva con los pagos realizados, es en estos elementos, que encontramos indicadores relacionados al costo, el esfuerzo y la duración. La satisfacción del usuario depende de la valoración que haga el cliente, basado en el servicio, bien o producto que, adquirido o consumido, en este sentido, una persona demuestra más complacencia y por ende mayor satisfacción, cuando esa valoración personal tiene un saldo positivo a su favor, esto origina un círculo permanente de intercambio entre el usuario y proveedor, generando una recomendación con otros clientes, según Razzaque, et al. (2018).

Entender las características de los usuarios, implica evaluar sus propias necesidades es por ello que, desde la teoría de Abraham Maslow hasta investigadores más actuales, toman en consideración la importancia de identificar las necesidades y requerimientos

de las personas con el fin de motivarlas y lograr su satisfacción (Schiffman & Lazar, 2010). La teoría de Atribución Causal planteada por Harold Kelley citado por Castro (1996) refrenda que los usuarios de un servicio, analizan el resultante de una compra en función del fracaso o el éxito de la misma, el estar satisfechos tiene que ver con procesos mentales internos relacionados con la valoración y apreciación del usuario al efectuar una transacción que genera expectativa. Asimismo, también se consideran elementos externos, como aquellos que dificultan o complican la transacción.

Respecto a la variable satisfacción de las familias beneficiarias de un programa social, tenemos que analizar los fundamentos relacionados con la composición y funcionamiento de la familia, entre ellos destaca la teoría sociológica funcionalista, la misma que considera a la familia como un agente regulador del orden social de primer orden, entre sus funciones principales está la de transmitir un conjunto de valores sociales (Graham, et al., 2018). Esta teoría analiza la búsqueda de perpetuidad de la especie, sustentada en la transmisión de valores, en los cuales se sustentan las metas y objetivos de todo grupo familiar, lograr el desarrollo y la satisfacción de cada uno de los integrantes, forma parte de sus objetivos, los mismos que están relacionados con la protección, el cuidado, la alimentación de los integrantes y del grupo, donde cada uno de los integrantes, aporta con el propósito de brindar seguridad, satisfacción al grupo familiar y su deber es brindar estabilidad física y emocional (Guerrero, 2012); (Martínez & Dinkelman, 2014).

Otra de las teorías generales, relacionadas con la evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de programas sociales, lo hayamos en la teoría del Valor Expectativa propuesta por Fishbein y Azjen citados por Coulther (2001) los autores evalúan los fundamentos del consumidor, consideran las relaciones entre las creencias y las actitudes que se van formando los seres humanos, que utilizan de manera permanente un servicio o que finalmente compran un producto. El grado de convicción que tienen las personas, relacionada con una prestación o el servicio recibido, esto incluye sus características, los atributos y su funcionalidad, son fundamentales para el entendimiento del beneficiario (Chiavenato, 2015). Bajo este enfoque, lograr la satisfacción del usuario es equivalente al referirse a la calidad. Tal como lo refiere Juran (2007) citado por Sapro

& Purnaweni (2018) un servicio o producto es de calidad, cuando tiene rasgos o características que permiten cubrir las necesidades y requerimientos del usuario, esta condición, permite brindar un nivel alto de satisfacción a través del servicio o producto que se brinda, sin olvidar que la calidad implica analizar de manera imparcial deficiencias y atributos de un producto, bien o servicio.

El término satisfacción, se relaciona con las personas, las sensaciones percepciones y conveniencias que tienen, es entendido como el valor o estima que uno se hace sobre algo o alguien, implica reconocer las expectativas que genera, en cuanto a lo que se busca o se desea sobre ello (Castro, 1996). Los usuarios por lo general emiten un juicio de valor acerca de la calidad de los productos, las promociones y ofertas recibidas y si estas están en concordancia con sus deseos o expectativas, respecto a los beneficios y atribuciones que esperan recibir (Schiffman & Lazar, 2010). Todas las empresas apuntan en el desarrollo de sus productos y servicios en función de este principio, que implica la satisfacción de las necesidades.

Otra definición es la planteada por Locke citado por Chiavenato (2015), quien afirma, que la satisfacción se puede entender como un momento emocional positivo basado en el deleite, esto debido a la valoración que tiene el usuario por la experiencia recibida. Según define la satisfacción como un principio emocional, frente a la labor que desarrollamos a nuestras propias consecuencias, una de las condiciones para ello, es haber cubierto nuestras necesidades de tipo básico. Según Lawler citado por Cándido y Morris (2000) reconocen la existencia de una estrecha relación, entre las expectativas de las personas al momento de llevar a cabo una labor y los reconocimientos o distinciones deseadas, con el tipo de recompensas que finalmente brinda el entorno.

La satisfacción es un proceso personal sustentado en las emociones, donde las personas evalúan la relación con el que brinda un servicio. Así mismo la satisfacción es un proceso reflejo o espejo con relación a los bienes y servicios recibidos, implica un mecanismo que nos ayude a evaluar o calcular el valor del servicio recibido. Satisfacción tiene que ver con ciertos niveles de agrado, que se dan con relación a un servicio recibido o tomado, esto conlleva a difundir de manera positiva o negativa la experiencia recibida.

Entender los principios de la satisfacción, implica conocer la calidad, ya que existe una relación directa y significativa entre ambos conceptos, entendiendo que aquello que es de calidad, es porque tiene una serie de atributos que hacen del producto superior y por encima del promedio (Pulino, Mendes, Grigion, 2017). El valor que le asignamos a las características y bondades de un producto o servicio, permite determinar su precio o valor, ya que cumple con el principio de satisfacer una necesidad (Cándido y Morris, 2000). En nuestro país, los diversos organismos del Estado, han definido a la calidad como las expectativas que espera un usuario, respecto a la atención que le suministra, generando de esta manera un equilibrio armónico entre expectativas y beneficios (Pérez, 2013).

A nivel del Estado Peruano, se ha diseñado una serie de procesos protocolos y normativas que tienen como finalidad, mejorar la eficiencia de los servicios que brinda el Estado a través de sus diversos organismos y dependencias, para lograr ello, se debe garantizar un manejo eficiente de los recursos materiales, humanos, técnicos, entre otros (Pérez, 2013). Brindar un servicio de calidad, acorde con las expectativas de satisfacción de los usuarios, se enmarca dentro de la gestión administrativa, así como el ciclo que debe de cumplir en cada una de las dependencias del aparato estatal, iniciándose con la planificación organización dirección control y retroalimentación (Bornstein, 2002).

En las diversas instituciones del gobierno, se han implementado una serie de sistemas de gestión de calidad, tendientes a hacer más óptimo su desempeño, el propósito es generar sanas expectativas en los beneficiarios, que interactúan en estas dependencias (Berger & Winters, 2016); (Sucari, 2020). Los programas sociales tienen una larga tradición en Latinoamérica y en nuestro país, fueron creados con el fin de atender a las poblaciones menos favorecidas y afectadas por situaciones de pobreza, es el estado ante una situación de abandono, negligencia u omisión quien organiza diferentes programas de corte social, tendientes a mitigar esta situación (Flores, 2009).

Gestionar los programas sociales dentro del aparato estatal, tiene cierto nivel de complejidad, para ello, es necesario conjugar altos niveles de gestión organizacional, ya que, se debe planificar de manera correcta, buscando primar aspectos relacionados con eficiencia, efectividad y eficacia, con el fin de ubicar a los verdaderamente necesitados y

desarrollar acciones tendientes a su incorporación plena al programa (Carvajal, Castro & Aguilera, 2017); (Al-Mahdi, 2020).

La gestión administrativa de los programas sociales, va a permitir desarrollar acertados procesos de focalización, selección de beneficiarios, desarrollo de infraestructura básica, necesarios para generar un ciclo de adquisición de productos entre otros aspectos (Colquitt, et al., 2013). Sin embargo, en la actualidad a estos elementos de gestión clásica, se le agregan otros directamente relacionados con el funcionamiento de los programas sociales, como la evaluación nutricional, el consumo de alimentos, la manipulación de los mismos, la participación de la comunidad y la evaluación de los resultados, todos estos elementos conjugados, garantizan un buen servicio dentro de los programas sociales (Torres, 2015).

En nuestro país, se han dado casos relacionados con negligencias deficiencias y actos de corrupción dentro de estos organismos del estado, que atienden los programas de asistencia social, así como también, diversos estudios e informes dan fe de la existencia de muchas falencias, dentro del sistema en cuanto a la calidad de la gestión que se lleva a cabo, siendo el más recurrente, la falta de una adecuada detección de los reales beneficiarios del servicio (Hoover-Dempsey, & Sandler, 1995) (Espejo, 2018). Se ha detectado que muchos de los programas no llegan a toda la población vulnerable, detectándose casos donde los recursos se desvían, para atender a familias que, si tienen las posibilidades económicas para solventar su propia canasta básica, debido a aspectos relacionados con la educación, el acceso, la geografía, entre otros, la detección de las poblaciones vulnerables hasta el momento es incompleta (Boy, 2019).

Uno de los aspectos más débiles de los programas sociales en nuestro país, está relacionado con la falta de financiamiento para el desarrollo de un correcto programa de monitoreo, supervisión y control de estas dependencias y organismos, cada programa social, tiene consigo una serie de comités que se encargan de velar por la ejecución y garantizar la transparencia del desarrollo del programa social (Zambra, 2019); (Huapaya, 2020). Una de las alternativas de solución que se propone, para mejorar la gestión al interior de los programas de asistencia social y la de llevar a cabo programas con el propósito de realizar un seguimiento correcto acerca de la inversión llevada a cabo, es

velar por el cumplimiento de los objetivos y asegurarse de que los recursos asignados, sean destinados exclusivamente para la atención de las poblaciones menos favorecidas y vulnerables en cada región (Walker, Hills & Heere, 2017); (Cruz, & Tutuy, 2017). Esto sólo se podrá garantizar a través de un programa externo de control permanente, que busque primar el control, la transparencia y la organización.

Actualmente, el programa de asistencia social en concordancia con las municipalidades distritales y regionales, adicionan una serie de fondos asignados por el gobierno en su presupuesto, ello permite, desarrollar todo un plan de acción donde se consideran la atención a las poblaciones vulnerables, la cantidad de productos a entregar durante un periodo de tiempo, así como, garantizar la calidad de los mismos, al afirmar que toda municipalidad es la encargada de la ejecución del programa alimentario, para ello, debe de coordinar con un conjunto de programas sociales, entre los que destaca el programa de asistencia social, el proceso no culmina con la selección de los beneficiarios, por el contrario, continua con la organización de las cadenas de distribución, preparación de los cuadros y recursos de tipo personal, el desarrollar un programa de supervisión y evaluación interna de los resultados obtenidos (Torres, 2015); (Gronroos, 1994).

La normativa planteada sigue una secuencia lógica y ordenada, dentro de su gestión administrativa, sin embargo, existen diversas fallas, comenzando por las dificultades para hacer un correcto control interno de estos programas, ello se traduce en una gestión ineficiente, que permite supervisar de la mejor manera la transferencia de los servicios de estos programas asistenciales, diseñando planes, acciones y estrategias de intervención (Walker, Hills & Heere, 2017). Lo que se busca evitar es que los fondos, pasen a personas que no están dentro de la categoría de la población vulnerable, este proceso solo será exitoso, si se logra focalizar a los bolsones de la población beneficiada, de esta manera se logrará un mejor impacto sobre los hogares que presentan estas dificultades (Torres, 2015).

Para el desarrollo de la presente investigación, se tomó como base la propuesta teórica planteada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), quienes desarrollaron un modelo de satisfacción del servicio y calidad, basado en el análisis de las percepciones y sanas expectativas de los usuarios. Estos principios quedaron establecidos en el modelo de

calidad SERQUAL, que se encarga de evaluar las expectativas de los usuarios, respecto a los servicios o productos recibidos por parte de una organización, la propuesta teórica evalúa las percepciones valoraciones y estima que el cliente tiene sobre un servicio.

En la primera dimensión Elementos Tangibles según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992) consideran que en esta dimensión se evalúa los aspectos físicos y estructurales, aquellos que son evidenciables y que están en relación directa con la atención al cliente. Para el caso de los programas de asistencia social, se relaciona con las instalaciones físicas, donde se lleva a cabo el servicio de asistencia social, a través de esta dimensión se analizan, las características de los espacios físicos, que se ponen a disposición de los beneficiarios (Espejo, 2018).

La segunda dimensión es la Fiabilidad con respecto a este aspecto los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), determinan que está en relación a los niveles de confianza que tiene el usuario, respecto a la organización y el servicio que se brinda. De manera específica podemos decir, que en esta dimensión se analizan las bondades, ventajas y desventajas del servicio de cuidado diurno de los niños. Las familias beneficiarias, hacen uso del servicio de asistencia siguiendo y respetando un cronograma, horarios y directivas emitidas por los ejecutores del programa (Pérez, 2013). Bajo esta premisa la fiabilidad se convierte, en esa sensación de seguridad respecto al servicio que se ofrece, ello se basa en tiempo, calidad, garantía entre otros aspectos (Mamani, 2021). La confiabilidad de los servicios se da debido a factores de organización y compromiso, la falta de estos elementos en cualquier institución, da origen accidentes o errores que pueden ser fatales (Espejo, 2018).

En la tercera dimensión Seguridad los autores refieren que esta dimensión se relaciona con la capacitación, el conocimiento, la experiencia y diversas habilidades relacionadas con el pleno dominio el servicio ofrecido (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992). Con relación al programa de asistencia social, podemos decir que se relaciona con las experiencias y garantías que ofrecen las madres sustitutas, que son corroborados por las familias beneficiarias del servicio de cuidado diurno, esto implica, la transmisión de confianza a los usuarios (Ramón, 2018). La demostración de altos niveles de capacitación, es fundamental, bajo los lineamientos de esta dimensión (Pérez, 2013). Es

por ello que las actitudes de las madres cuidadoras deben transmitir confianza y seguridad ante los beneficiarios.

Según la dimensión Capacidad de Respuesta; los autores refieren que esta dimensión, está en concordancia con la capacidad de responder de manera inmediata y oportuna, ante cualquier situación o eventualidad que se presente (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992). En las organizaciones el aprendizaje logrado, se demuestra cuando las respuestas ante diversos eventos se dan de manera abierta (Ramón, 2018). En esta dimensión hallamos principios relacionados con la responsabilidad, la buena preparación y el compromiso en la atención del usuario, para atender la demanda de manera pronta, los indicadores que permiten evaluar esta dimensión son atención permanente y respuesta en el tiempo oportuno (Espejo, 2018).

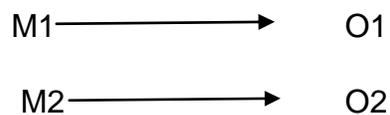
Finalmente, la última dimensión la Empatía para los autores de la propuesta, está relacionado con la postura o posición que asume el proveedor, para ponerse desde la perspectiva o punto de vista del usuario, reconociendo de manera objetiva, los niveles de satisfacción o el estado final (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992). Desde una perspectiva psicológica, se puede afirmar que esta dimensión se relaciona, con una atención personalizada, el mismo que se brinda tanto a los niños beneficiados, como la percepción de la familia respecto al trato recibido (Ramón, 2018).

III. MÉTODO

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación considerando la naturaleza de la variable evaluada es básica, ya que, el fin es generar conocimientos a través del análisis de las diversas perspectivas teóricas, que existen sobre la satisfacción de los beneficiarios. El enfoque de la investigación es cuantitativo porque busca a través del levantamiento de la información, cuantificar las acciones y el comportamiento de las variables en estudio.

El diseño de la investigación es no experimental, según Hernández et al (2014) ya que, el fin es evaluar a la variable, tal y como se encuentra en su estado natural, es decir una foto del momento, sin tener la intención de alterar o modificar el curso de su comportamiento, el diseño es descriptivo comparativo, ya que tenemos dos muestras que van a ser analizadas de forma independiente. El paradigma de la investigación es positivista, que tiene como sustento al método de investigación científica, tal como refiere Valderrama (2015).



$$O1 \neq O2$$

Figura 1. Diseño de investigación. (Hernández, et al. 2014)

Dónde: Donde M1 y M2, se consideran a cada muestra; O1 y O2 la información (observaciones) recolectada en cada una de dichas muestras, buscando establecer las diferencias o semejanzas en el compromiso parental entre O1 y O2.

3.2. Variable, operacionalización

Definición conceptual: V1 Satisfacción de las familias beneficiarias

Según Parasuraman, Zeitham, y Berry (1992), da a conocer “cómo lograr equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores en este caso de la investigación

familias beneficiarias a través de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles”. (p. 33).

Definición operacional

Desde el punto de vista operacional, la variable siguiendo la clasificación de los autores base, se subdivide en cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta y Empatía. A su vez está estructurada en 12 indicadores, constando con 31 reactivos, cuya escala de respuesta fue ordinal politómica, con cinco opciones de respuesta (1) Nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población está conformada por el grupo de personas o elementos que tienen características y cualidades similares, estos rasgos en común, permiten evaluarlos agrupándolos, para efectos de esta investigación, se trabajó con un universo de 171 familias beneficiarias del programa de asistencia social, pertenecientes a los centros No 1 y centro No 2 del distrito de Ventanilla, distribuidos en la siguiente tabla.

Tabla 1.

Población de beneficiarios del Programa de asistencia social

Centros de atención	N° familias beneficiarias
Programa del Centro de asistencia social No 1 – Ventanilla.	44
Programa del Centro de asistencia social No 2– Ventanilla.	99
Total	143

En el caso de la muestra siguiendo a Hernández et al. (2014) se convierte a un subconjunto de la población, la misma que presenta similitudes en cuanto a sus características y comportamiento, en el caso de esta investigación los participantes fueron 143 familias beneficiarias del programa de asistencia social de los centros mencionados.

El muestreo no probabilístico intencional por conveniencia es el modelo de muestreo que mejor se ajusta a las características de esta investigación. Forman parte de la investigación todos los responsables de las familias beneficiarias del programa de asistencia social de los centros evaluados, registrados en la nómina 2021 hasta julio del presente. No participaron de la investigación aquellas familias que no enviaron la encuesta desarrollada o cuyo formulario de respuestas este incompleto o viciado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para el trabajo de campo y el levantamiento de la información, se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento elegido fue el cuestionario de preguntas, que está formulado a través de un listado de ítems redactados en forma de enunciado, las personas interesadas, participan de manera voluntaria en el estudio. Para efectos de esta investigación, se aplicó un cuestionario de satisfacción de las familias beneficiarias, tomando como modelo la propuesta Servqual de la calidad desarrollada por Zeitham, Parasuraman y Berry (1992), adaptado por Centeno (2017).

La técnica de la encuesta, fue la utilizada para el levantamiento de la información, se utilizó como instrumento el cuestionario de Satisfacción de las familias beneficiarias, basado en el modelo Servqual de la calidad, el instrumento maneja una escala de respuestas politómica de tipo Likert ordinal con cinco opciones de respuesta, que miden la frecuencia: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1). El cuestionario contó con 31 ítems para las cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta y Empatía. A su vez estructurada en 12 indicadores, el instrumento fue adaptado por la autora de esta investigación, su aplicación fue individual y se respondió en un tiempo aproximado de 20 minutos, además, se propuso para el instrumento un nivel de confianza de 95% y el margen de error se ubicó en 5%. Se aplicó a una muestra de 143 beneficiarios de familia de ambas instituciones.

Sobre la validez, conceptualmente se define como el grado en que un instrumento realmente mide lo que pretende medir, según (Valderrama, 2015). Para ello, se utilizó la validez de contenido por medio del juicio de expertos, contando con dos metodólogos y

un especialista en el área, siendo los validadores el Dr. Luis Enrique Alva Palacios, Dr. Genebrardo Mejía Montenegro y el Dr. Dennis Fernando Jaramillo Ostos, quienes evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los reactivos del instrumento que se utilizó para medir el nivel de Satisfacción de las familias beneficiarias del programa de asistencia social.

Sobre la confiabilidad de un instrumento, Hernández, et al. (2014) precisan que el grado de estabilidad o consistencia interna del instrumento, permite medir la regularidad y/o estabilidad con que se desempeña en diversos escenarios o contextos, siendo una condición que, al aplicar el instrumento, en diferentes ocasiones, debe generar similares resultados. En este caso, para demostrar la confiabilidad del instrumento que mide la variable, se seleccionó una muestra piloto de 20 beneficiarios, que no formaron parte del estudio. Los datos obtenidos fueron procesados con el programa estadístico SPSSv24, aplicándose el estadístico Alfa de Cronbach, propio para escalas de respuestas politómicas ordinal, con más de dos opciones. Los resultados de la confiabilidad expresaron el valor de 0,979 que indicó una fuerte confiabilidad.

3.5. Procedimiento

La investigación parte de la detección, de una disonancia en el contexto de las dos sedes del programa de asistencia social, ubicadas en el distrito de Ventanilla, donde se halló una serie de cuestionamientos a la gestión de estos programas, se procedió al análisis de la literatura académica, que existe sobre este tema, se ubicaron los antecedentes, tanto internacionales como nacionales, se perfiló la metodología acorde con los objetivos de la investigación, la misma que incluía el desarrollo de una matriz de operacionalización para analizar la variable, culminando con un cuestionario adaptado, sobre la satisfacción de estos beneficiarios del programa de asistencia social.

Se levantó la información a través de un cuestionario confiable y validado, se procesaron los resultados y se presentaron los mismos a través de tablas y figuras, los resultados buscaron comprobar el sistema de hipótesis, lo que dio entrada a la discusión del estudio, las conclusiones, las referencias utilizadas, anexos y recomendaciones para futuras investigaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los instrumentos una vez adaptados, fueron validados y demostraron su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, la validación se logró gracias al juicio de los expertos y de esta manera se estableció la ruta a seguir para el procesamiento estadístico, utilizando el programa estadístico SPSS versión 25, así como también hojas de cálculo en Excel, para poder realizar el análisis y la tabulación de los resultados. Considerando la naturaleza no paramétrica de la variable y luego de evaluado con la prueba de normalidad, se utilizó el estadístico de U de Mann - Whitney el mismo que es muy usado para muestras comparativas, de esta forma se buscó alcanzar los objetivos de la investigación y lograr la estadística inferencial que permita corroborar las hipótesis de trabajo.

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo de esta investigación ha seguido de manera escrupulosa los lineamientos que establece la universidad César Vallejo, a través de la guía de elaboración de informes de tesis. Para el caso del reconocimiento de citas de autores, se ha utilizado el manual APA en su séptima edición, con relación al consentimiento informado, se ha sido muy cauto con la información brindada, por las familias beneficiadas del programa de asistencia social.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencias absoluta y porcentual, en la variable satisfacción de las familias beneficiarias de un programa social en dos centros de la ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla.

Satisfacción de familias beneficiarias	Centro 1		Centro 2	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	0	0.0
Medio	16	45.7	3	8.6
Alto	19	54.3	32	91.4
Total	35	100.0	35	100.0

Fuente: Elaboración propia

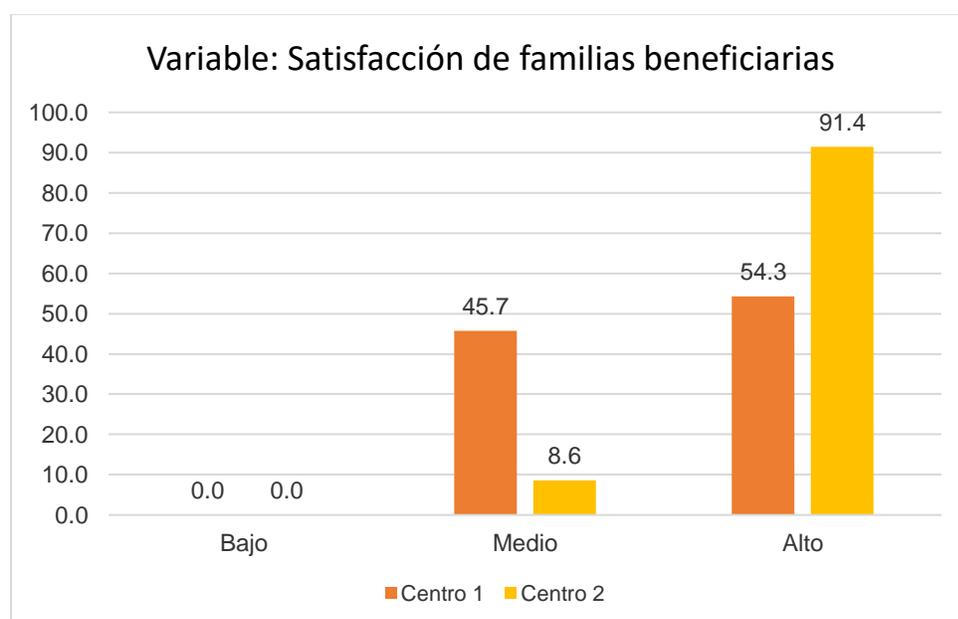


Figura 1. Distribución porcentual, según la variable satisfacción de las familias beneficiarias de un programa social en dos centros de la ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla.

Con respecto al nivel bajo, se refleja que en el Centro 1 tuvo un total de 0.0%, así como el Centro 2 se obtuvo el mismo porcentaje. Además, en el nivel medio, el Centro 1 presenta un 45.7% y el Centro 2 obtuvo un 8.6%. Finalmente, en el nivel Alto, el Centro 1 tuvo un porcentaje 54.3% y el Centro 2 un total de 91.4%.

Tabla 2

Distribución de frecuencias absoluta y porcentual, en la dimensión Elementos Tangibles.

Elementos Tangibles	Centro 1		Centro 2	
	f	%	f	%
Bajo	9	25.7	0	0.0
Medio	24	68.6	6	17.1
Alto	2	5.7	29	82.9
Total	35	100.0	35	100.0

Fuente: Elaboración propia

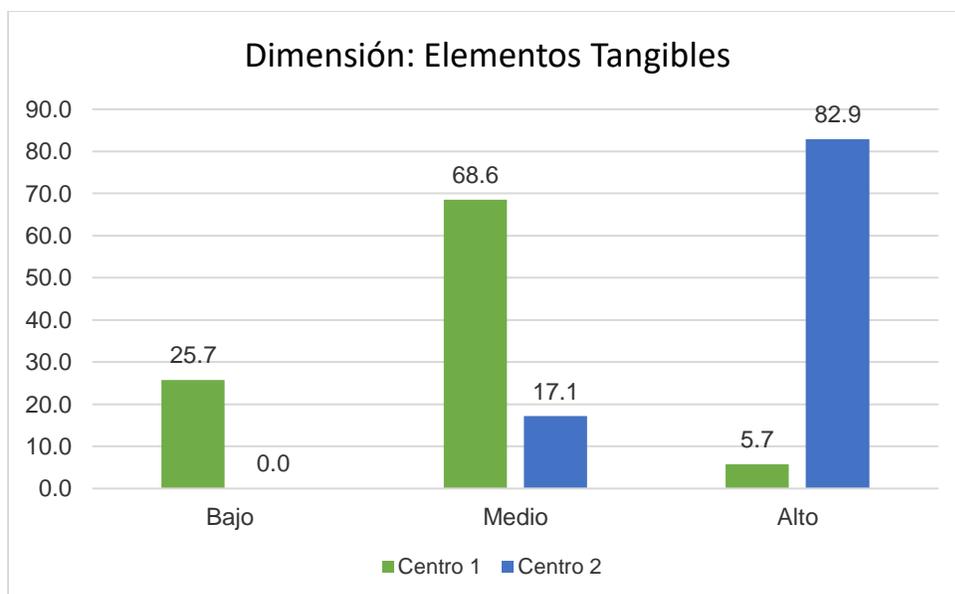


Figura 2. Distribución porcentual, según la dimensión Elementos Tangibles.

En el nivel bajo, se puede apreciar que el Centro 1 (25.7%) obtuvo un mayor porcentaje al del Centro 2 (0.0%). A continuación, en el nivel medio se obtuvo en el Centro 1 un 68.6% y en el Centro 2 un 17.1%. Finalmente, en el nivel alto, el Centro 2 tuvo el porcentaje mayor con un 82.9% en comparación al Centro 1 con un 5.7%.

Tabla 3

Distribución de frecuencias absoluta y porcentual, en la dimensión Fiabilidad.

Fiabilidad	Centro 1		Centro 2	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	0	0.0
Medio	13	37.1	8	22.9
Alto	22	62.9	27	77.1
Total	35	100.0	35	100.0

Fuente: Elaboración propia

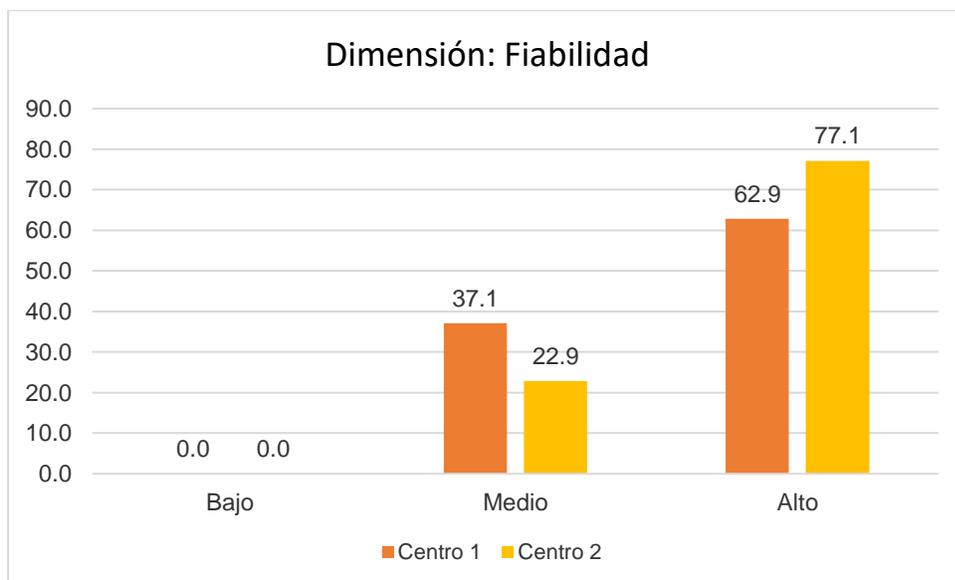


Figura 3. Distribución porcentual, según la dimensión Fiabilidad.

En el nivel bajo, se puede apreciar que ambos centros obtuvieron un 0.0%. A continuación, en el nivel medio se obtuvo en el Centro 1 un 37.1% y en el Centro 2 un 22.9%. Finalmente, en el nivel alto se obtuvo en el Centro 1 un 77.1% y en el Centro 2 un 62.9%.

Tabla 4

Distribución de frecuencias absoluta y porcentual, en la dimensión Seguridad.

Seguridad	Centro1		Centro 2	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	0	0.0
Medio	7	20.0	9	25.7
Alto	28	80.0	26	74.3
Total	35	100.0	35	100.0

Fuente: Elaboración propia

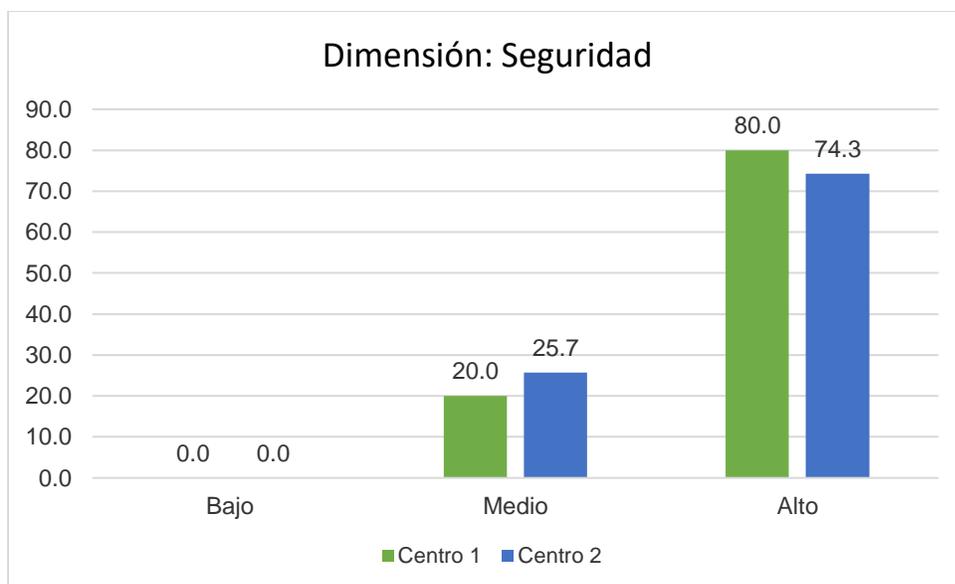


Figura 4. Distribución porcentual, según la dimensión Seguridad.

En el nivel bajo, se puede apreciar que ambos centros de un programa social obtuvieron un total de 0.0%. A continuación, en el nivel medio se obtuvo valores similares, con respecto al Centro 1 tuvo un 20% y en el Centro 2 un 25.7%. Finalmente, en el nivel alto se obtuvo en el Centro 1 un 80% y en el Centro 2 un 74.3%.

Tabla 5

Distribución de frecuencias absoluta y porcentual, en la dimensión Capacidad de respuesta.

Capacidad de respuesta	Centro 1		Centro 2	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	0	0.0
Medio	7	20.0	16	45.7
Alto	28	80.0	19	54.3
Total	35	100.0	35	100.0

Fuente: Elaboración propia

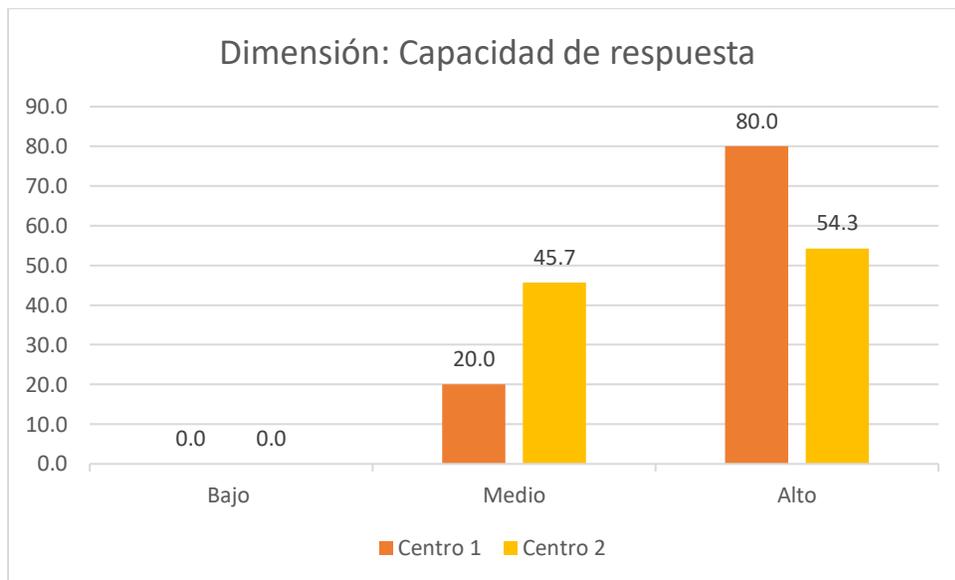


Figura 5. Distribución porcentual, según la dimensión Capacidad de respuesta.

En el nivel bajo, se puede apreciar que ambos centros de un programa social obtuvieron un total de 0.0%. A continuación, en el nivel medio se obtuvo en el Centro 1 un 20% y en el Centro 2 un 45.7%. Finalmente, en el nivel alto se obtuvo en el Centro 1 un 80% y en el Centro 2 se obtuvo 54.3%.

Tabla 6

Distribución de frecuencias absoluta y porcentual, en la dimensión.

	Centro 1		Centro 2	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	0	0.0
Medio	11	31.4	6	17.1
Alto	24	68.6	29	82.9
Total	35	100.0	35	100.0

Fuente: Elaboración propia

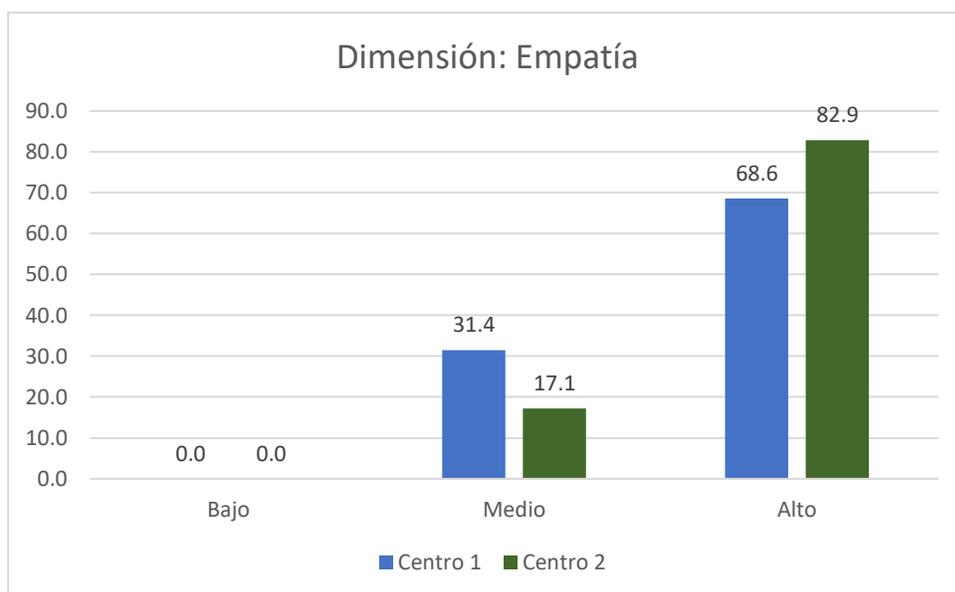


Figura 6. Distribución porcentual, según la dimensión Empatía.

En el nivel inicial, se puede apreciar que ambos centros obtuvieron un total de 0.0%. A continuación, en el nivel medio se obtuvo en el Centro 1 un 31.4% y en el Centro 2 se obtuvo un 17.1%. Finalmente, en el nivel alto se obtuvo en el Centro 1 un 68.6% y en el Centro 2 un 82.9%.

4.2 Resultados inferenciales

Hipótesis general: Diferencias significativas en la satisfacción de las familias beneficiarias.

Ho: No existen diferencias significativas en la satisfacción de las familias beneficiarias del programa social en dos centros de la ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021.

Ha: Existen diferencias significativas en la satisfacción de las familias beneficiarias del programa social en dos centros de la ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021.

Tabla 5

Comparación de la variable satisfacción de las familias beneficiarias con sus respectivas dimensiones.

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Variable: Satisfacción de los beneficiarios	Centro 1	35	26,89	941,00
	Centro 2	35	44,11	1544,00
	Total	70		
Dimensión: Elementos Tangibles	Centro 1	35	20,37	713,00
	Centro 2	35	50,63	1772,00
	Total	70		
Dimensión: Fiabilidad	Centro 1	35	27,39	958,50
	Centro 2	35	43,61	1526,50
	Total	70		
Dimensión: Seguridad	Centro 1	35	37,16	1300,50
	Centro 2	35	33,84	1184,50
	Total	70		
Dimensión: Capacidad de Respuestas	Centro 1	35	40,50	1417,50
	Centro 2	35	30,50	1067,50
	Total	70		
Dimensión: Empatía	Centro 1	35	33,14	1160,00
	Centro 2	35	37,86	1325,00
	Total	70		

Estadísticos de prueba

	Satisfacción			Empatía		
	de los beneficiarios	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Seguridad	Capacidad de Respuestas	
U de Mann-Whitney	311,000	83,000	328,500	554,500	437,500	530,000
W de Wilcoxon	941,000	713,000	958,500	1184,500	1067,500	1160,000
Z	-3,543	-6,238	-3,349	-,686	-2,075	-,981
Sig. asin. (bilateral)	,000	,000	,001	,492	,038	,326

Al comparar los promedios de la variable satisfacción de los beneficiarios, en las mediciones efectuadas en el Centro 1 (26.89) y en el Centro 2 (44.11) del programa social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021, se percibe la menor cantidad de media en el grupo Centro 1, por lo que al realizar la prueba “U” de Mann Whitney, se percibe que estas diferencias son significativas para poder comparar ($p=0,000 < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, existen diferencias significativas en la satisfacción de las familias beneficiarias del programa social en dos centros de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021.

Al comparar los promedios de las dimensiones se percibe que hay diferencias en los respectivos centros del programa social en ciudad Pachacútec, distrito Ventanilla 2021. En primer lugar, en la dimensión Elementos Tangibles, en el Centro 1 (20.37) se aprecia una menor media que en el Centro 2 (50.63), esto se corrobora al realizar la prueba “U” de Mann Whitney; a continuación, se observa que estas diferencias son significativas ($p= 0,000 < 0,05$). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula, es decir, existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión Elementos Tangibles. En segundo lugar, la dimensión Fiabilidad se aprecia una menor media en el Centro 1

(27.39) en comparación al Centro 2 (43.61), esto se corrobora al realizar la prueba “U de Mann Whitney”; por ello, se observa que estas diferencias son significativas ($p= 0,001 < 0,05$). A continuación, se rechaza la hipótesis nula, es decir, existen diferencias significativas en los niveles de dimensión Fiabilidad en los respectivos Centros del programa social.

En tercer lugar, en la dimensión Seguridad, se aprecia una mayor media en los rangos del Centro 1 (37.16) en comparación al Centro 2 (33.84), al realizar la prueba “U de Mann Whitney”; sin embargo, se observa que estas diferencias no son significativas a nivel de la dimensión Seguridad con una significancia ($p= 0,492 > 0,05$). Por consiguiente, no se rechaza la hipótesis nula, es decir, no existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión Seguridad en los respectivos centros. Además, en la dimensión Capacidad de Respuestas, en el Centro 1 (40.50) se aprecia una mayor media que en el Centro 2 (30.50), esto se corrobora al realizar la prueba “U” de Mann Whitney estas diferencias son significativas ($p= 0,038 < 0,05$). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula. Finalmente, en la dimensión Empatía, se aprecia una menor media en los rangos del Centro 1 (33.14) en comparación al Centro 2 (37.86), esto se corrobora al realizar la prueba “U de Mann Whitney”; sin embargo, se observa que estas diferencias no son significativas ($p= 0,326 > 0,05$). Por consiguiente, no se rechaza la hipótesis nula, es decir, no existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión Empatía en los respectivos centros del programa social de la ciudadela Pachacutec, distrito 2021.

V. DISCUSIÓN

El fortalecimiento de los programas sociales en el Perú ha sido una política de estado promovida por los diferentes gobiernos en las últimas décadas, esto como respuesta los problemas sociales y económicos que ahonda nuestra nación, los mismos que se han traducido en programas sociales que buscan atender a menores, ancianos y poblaciones vulnerables, es por ello que los objetivos de esta investigación se direccionaron a responder el objetivo general de este estudio, referido a determinar las diferencias en los niveles de satisfacción de las familias beneficiarias del programa social de menores en

dos centros de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021. A partir de este análisis se contrastaron los resultados obtenidos con los hallazgos de investigaciones previas, validando con las teorías que sustentan la variable analizada.

En referencia la hipótesis general planteada sobre la existencia de diferencias significativas en los niveles de satisfacción de las familias beneficiarias del programa un programa social en dos centros de la ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla. Para la comprobación de la hipótesis se realizó la prueba “U” de Mann Whitney, en las mediciones efectuadas en el Centro 1 (26.89) y en el Centro 2 (44.11), se percibe la menor cantidad de media en el primer Centro, asimismo, estas diferencias son significativas para poder comparar ($p=0,000 < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, existen diferencias significativas en la satisfacción de las familias beneficiarias de un programa social en dos centros del distrito de Ventanilla.

En cuanto a los resultados descriptivos es necesario precisar que, en el nivel medio, el Centro 1 presenta un 45.7% y el Centro 2 obtuvo un 8.6%. Finalmente, en el nivel Alto, el Centro 1 tuvo un porcentaje 54.3% y el Centro 2 un total de 91.4%,

Al realizar el análisis de los resultados de la variable satisfacción de beneficiarios de un programa social en Lima Perú, se demuestra que existen diferencias en los niveles de satisfacción entre ambos centros con relación a la percepción de las satisfacción por el servicio recibido, ello se grafica en los resultados descriptivos hallamos que en ambas muestras evaluadas, donde se halló que hay mayor satisfacción en el Centro 2, lo que nos lleva a inferir que los beneficiarios del Centro 1 han encontrado más deficiencias y dificultades en cuanto a los servicios que ofrecen el programa de ayuda social en este periodo de pandemia, donde parte de los servicios se han visto afectados, sin embargo los niveles de insatisfacción el Centro 1 son muy similares tanto para el nivel medio como alto, no habiendo valores en el nivel bajo, las razones de ello, podemos encontrar en el tipo de atención que se brinda, los niveles de organización interna que son percibidos por los usuarios quienes evalúan como los integrantes de cada centro se han organizado para seguir cumpliendo sus funciones en este periodo de aislamiento social. Esto nos lleva a concluir que la capacidad de organización y respuesta que tiene la organización a nivel interno son prioritarios para lograr la plena satisfacción de los beneficiarios.

Los resultados obtenidos guardan concordancia con los resultados de Ramón (2018) quien al analizar la eficacia del programa Qali Warma, y los niveles de satisfacción en Chíncha, concluye que cerca del 90% de los evaluados reconocen la eficacia del programa a través de sus altos niveles de satisfacción, en nuestra investigación el centro 2 presenta valores muy cercanos a los alcanzados por el investigador. Así mismo presentan similitud con el informe de Dandotiya, Priya & Toppo (2018) quienes, en la India al evaluar los niveles de satisfacción del programa de nutrición y desarrollo infantil de este país, hallaron que el 69,16% estaban satisfechos con los servicios, mientras que el 30,84% no estaban satisfechos. Demostrando que la mejora en la calidad de los servicios es fundamental para mantener el nivel de satisfacción de los beneficiarios. Así mismo se presentan diferencias con relación a las conclusiones de Gonzáles (2019) quien en Colombia buscó esclarecer las causas de la deserción de beneficiarias(os) del programa de abasto de leche Liconsa, arribando a la conclusión que las percepciones de inconveniencia por inseguridad, los horarios de reparto, la baja satisfacción por precio y calidad de la leche y deficientes condiciones del local de reparto, hacen que los beneficiarios del programa se retiren.

Los resultados encontrados tienen sustento teórico en la propuesta de Juran (2007) quien refiere que un servicio o producto es de calidad, cuando tiene rasgos o características que permiten cubrir las necesidades y requerimientos del usuario, esta condición, permite brindar un nivel alto de satisfacción a través del servicio o producto que se brinda, sin olvidar que la calidad implica analizar de manera imparcial deficiencias y atributos de un producto, bien o servicio. Los usuarios por lo general emiten un juicio de valor acerca de la calidad de los productos, las promociones y ofertas recibidas y si estas están en concordancia con sus deseos o expectativas, respecto a los beneficios y atribuciones que esperan recibir (Schiffman & Lazar, 2010).

Respecto a la validación de la primera hipótesis específica, donde se afirma que existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión elementos tangibles de las familias beneficiarias de un programa social en dos centros de Ventanilla, al realizar la prueba "U" de Mann Whitney, se observa que estas diferencias son significativas ($p=0,000 < 0,05$), considerando los rangos promedios, en el Centro 1 (20.37) se aprecia una

menor media que en el Centro 2 (50.63), Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula, es decir, si existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión Elementos Tangibles. Asimismo, con relación a los resultados descriptivos hallados en la presente dimensión se puede apreciar que el Centro 1 obtuvo a nivel Bajo (25.7%) en el nivel medio obtuvo un 68.6%, resultados diferentes se aprecian en el Centro 2 donde un 17.1% se ubicó en medio y a nivel alto un 82.9%. Hallándose cierto nivel de similitud en el informe de Boy (2019) quien al analizar la administración del Programa del Vaso de Leche relacionando con los niveles de satisfacción de los beneficiarios en el norte del país, concluye que existe una relación significativa entre las variables, así mismo a nivel descriptivo el nivel medio es el que predomina, en cuanto a los resultados de satisfacción con un 75% y 70% para la primera y segunda variable respectivamente.

Desde una perspectiva teórica Lawler citado por Cándido y Morris (2000) reconocen la existencia de una estrecha relación, entre las expectativas de las personas al momento de llevar a cabo una labor y los reconocimientos o distinciones deseadas, con el tipo de recompensas que finalmente brinda el entorno. Sobre ello Gento (2012) nos sustenta que la satisfacción de los beneficiarios, se centran en todos los factores que ellos consideran como valiosos e importantes y que el proveedor les brinda como parte del servicio, el mismo que se traduce en programas, actividades o servicios adicionales, de esta manera se sobreentiende que la calidad del servicio es puesta a prueba de manera constante.

Así mismo con relación a la segunda hipótesis específica, donde se planteó que existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión fiabilidad de las familias beneficiarias de un programa social en dos centros de Ventanilla. Los resultados obtenidos a través de la “U” de Mann – Whitney en esta dimensión, se aprecia una menor media en el Centro 1 (27.39) en comparación al Centro 2 (43.61), se observa que estas diferencias son significativas ($p= 0,001 < 0,05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, existen diferencias significativas en los niveles de dimensión Fiabilidad en los respectivos Centros del programa social. A nivel descriptivo los resultados obtenidos respecto a la dimensión Fiabilidad, nos demuestra que el Centro 1 presenta un 37.1% y el Centro 2 obtuvo un 22.9% a nivel medio. Finalmente, en el nivel Alto, el Centro 1 tuvo

un porcentaje 62.9% y el Centro 2 un total de 77.1%, Estos resultados están en concordancia con un análisis del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria, propuesto por Espejo (2017) quien en su análisis llega a la conclusión de la necesidad de fortalecer a nivel organizativo el programa social, mejorando el sistema de contrataciones para la adquisición de alimentos, así como capacitar al personal humano para que desarrollen una labor más fluida y articulada. Teóricamente se puede decir que la fiabilidad se convierte, en esa sensación de seguridad respecto al servicio que se ofrece, ello se basa en tiempo, calidad, garantía entre otros aspectos (Mamani, 2021).

En cuanto a la tercera hipótesis específica, se planteó que existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión seguridad de las familias beneficiarias del programa social en dos centros de Ventanilla, se aprecia una mayor media en los rangos del Centro 1 (37.16) en comparación al Centro 2 (33.84), al realizar la prueba “U de Mann Whitney”; sin embargo, se observa que estas diferencias no son significativas según los resultados hallados ($p= 0,492 > 0,05$). Por consiguiente, no se rechaza la hipótesis nula, es decir, no existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión Seguridad en los respectivos centros. Respecto a los resultados descriptivos hallados para la dimensión Elementos de Seguridad se puede apreciar que el Centro 1 obtuvo a nivel Medio (20.0%) en el nivel Alto obtuvo un 80.0%, en el Centro 2 un 25.7% se ubicó en medio y a nivel alto un 74.3%. Los mismos que guardan cierta similitud con las conclusiones de Humpiri y Mamani (2021) quienes consideraron reevaluar los criterios de focalización, en la ejecución de un programa social dirigido a niños de Puno, el autor refuerza el focalizar e identificar a las personas que realmente necesitan los servicios, ya que se está atendiendo a personas que no necesariamente requieren la ayuda. También encontramos concordancia con el trabajo de Villanueva (2019) quien afirma que la calidad de la gestión, es un factor primordial para lograr la satisfacción de los usuarios, los hallazgos demuestran que existe una relación significativa y una correlación positiva de $r=0,730$, el informe también refiere que más del 70% de los evaluados, es indiferente a los servicios que recibe en el programa del Vaso de Leche.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica sobre la existencia de diferencias significativas en los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de las familias

beneficiarias de un programa social en dos centros de Ventanilla, de acuerdo a los siguientes resultados en el Centro 1 (40.50) se aprecia una mayor media que en el Centro 2 (30.50), esto se corrobora al realizar la prueba “U” de Mann Whitney estas diferencias son significativas ($p= 0,038 < 0,05$). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula. Además respecto a los resultados descriptivos hallados encontramos en la dimensión Capacidad de Respuesta, que el Centro 1 presenta un 20.0% y el Centro 2 obtuvo un 45.7% a nivel medio, finalmente, en el nivel Alto, el Centro 1 tuvo un porcentaje 80.0% y el Centro 2 un total de 54.3%. Con relación a estos resultados Shahabuddin, Yasmin, Alam & Uddin (2018) en su informe concluyeron que la inclusión de las comunidades vulnerables a pesar de los inconvenientes evidenciados, brindan el apoyo financiero para mantenerlos, es sin duda un gran aporte del gobierno, que contribuye a mantenerlos en pie y evita que caigan en la pobreza extrema. Podemos afirmar siguiendo una línea conceptual que la responsabilidad, la buena preparación y el compromiso en la atención del usuario, para atender la demanda de manera pronta, los indicadores que permiten evaluar esta dimensión son atención permanente y respuesta en el tiempo oportuno (Espejo, 2018).

En cuanto a la quinta hipótesis específica que buscó demostrar la existencia de diferencias significativas en los niveles de la dimensión empatía de las familias beneficiarias de un programa social en dos centros de ciudad Pachacútec. Se aprecia una menor media en los rangos del Centro 1 (33.14) en comparación al Centro 2 (37.86), esto se corrobora al realizar la prueba “U de Mann Whitney”; sin embargo, se observa que estas diferencias no son significativas ($p= 0,326 > 0,05$). Por consiguiente, no se rechaza la hipótesis nula, es decir, no existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión Empatía en los respectivos centros, respecto a los resultados descriptivos hallados para la dimensión Empatía se puede apreciar que el Centro 1 obtuvo a nivel Medio (31.4%) en el nivel Alto obtuvo un 68.6%, en el Centro 2 un 17.1% se ubicó en medio y a nivel alto un 82.9%.

En Filipinas, Once et al. (2019) analizaron el apoyo monetario a familias en extrema pobreza, demostrando que es muy eficiente, según los padres e hijos beneficiarios. Los resultados refieren que el gobierno debe proporcionar otras alternativas, como medios de vida y cooperativas, a los beneficiarios para minimizar la dependencia y aprender a manejar adecuadamente el dinero. También se halla similitud con el informe de Altay, Alhamoud & Bora (2017) quienes al medir la satisfacción de los refugiados sirios demuestran que las mujeres podían captar o percibir el mayor nivel de calidad en la prestación de servicios. Concluyendo que existe una diferencia significativa en sus niveles de satisfacción entre los egresados de primaria, secundaria, bachillerato y titulares de títulos de posgrado.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Respecto al objetivo general de investigación al realizar la prueba “U” de Mann Whitney, se percibe que existen diferencias significativas para poder comparar ($p=0,000 < 0,05$); entre el Centro 1 y 2 por lo tanto existen diferencias significativas en la satisfacción de las familias beneficiarias del programa social en dos centros de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021.

Segunda: Respecto al objetivo específico 1, se corrobora al realizar la prueba “U” de Mann Whitney, se observa que hay diferencias significativas ($p= 0,000 < 0,05$). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula, es decir, existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión Elementos Tangibles.

Tercera: Respecto al objetivos específico 2, en la dimensión Fiabilidad se aprecia una menor media al realizar la prueba “U de Mann Whitney”, siendo estas significativas ($p= 0,001 < 0,05$). A continuación, se rechaza la hipótesis nula, es decir, existen diferencias significativas en los niveles de dimensión Fiabilidad en los respectivos Centros del programa social.

Cuarta: Respecto al objetivos específico 3, la dimensión Seguridad, se aprecia al realizar la prueba “U de Mann Whitney”, que las diferencias entre el Centro 1 y 2 no son significativas ($p= 0,492 > 0,05$). Por consiguiente, no se rechaza la hipótesis nula, es decir, no existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión Seguridad en los respectivos centros.

Quinto: Respecto al objetivos específico 4, al comparar la Capacidad de Respuestas, en el Centro 1 (40.50) y 2 (30.50), según la prueba “U” de Mann Whitney estas diferencias son significativas ($p= 0,038 < 0,05$). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

Sexto: Respecto al objetivos específico relacionado con la dimensión Empatía, se aprecian diferencias entre los centros, pero al realizar la prueba “U de Mann Whitney”, se observa que estas diferencias no son significativas ($p= 0,326 > 0,05$). Por consiguiente, no se rechaza la hipótesis nula, es decir, no existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión Empatía en los respectivos centros del programa social.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero: Se recomienda a los directivos de los programas sociales, mejorar la percepción de la satisfacción de beneficiarios.
- Segundo: Se sugiere a los directivos analizar, que para un buen desarrollo del programa debe haber una correcta articulación institucional que garantice la atención de los centros donde se alberga a la población vulnerable.
- Tercero: Se indica a los directivos analizar el nivel de aprendizaje de los talleres que reciben las madres cuidadoras, las madres guías y guías de familia, sean potenciadas para que se desarrollen profesionalmente y puedan proporcionar mejores resultados.
- Cuarto: Se sugiere a los directivos de los programas sociales, que los beneficiarios deben contar con evaluación psicológica para que las madres cuidadoras, madres guías y guías de familias, puedan proporcionar a las familias usuarias una mejor atención.
- Quinto: Se recomienda a los directivos, que los profesionales de la institución se involucren más y conozcan la realidad de los beneficiarios de los programas sociales.

REFERENCIAS

- Al-Mahdi, O. (2020). What do principals say about parental involvement in public Bahraini schools? A qualitative study. Educational Study Department Bahrain Teachers College, University of Bahrain. Recovered from http://ipgktb.edu.my/iconfed2020/e_proceedings/bi/theme_d/FP024
- Altay, H; Alhamoud, A. & Bora, B. (2017). Measurement of Sirian refugees' satisfaction with ngos services a field study in Turkish southern provinces. Journal of Emerging Economies and Policy. Recovered from <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/430171>
- Berger, R., & Winters, J. (2016). Does Private Schooling Increase Adult Earnings? Cohort-Level Evidence for U.S. States. IZA Discussion Paper No. 10135, Available at SSRN: <http://ftp.iza.org/dp10135.pdf>
- Bornstein, M. (2002). Handbook of parenting: Children and parenting. (2da. ed.) Lawrence Erlbaum Associates Publishers. <https://cutt.ly/DhGnlyT>
- Boy, L. (2019). Gestión Del Programa Del Vaso De Leche Y Satisfacción De Beneficiarios Del Sector Ramón Castilla Del Distrito Pacasmayo, 2019. Universidad César Vallejo, (Tesis de Maestría). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37835/boy_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Candido, D. y Morris, M. (2000). Satisfacción del usuario. Lineamientos de atención en la gestión. Madrid. Editorial Alem.
- Carvajal B., Castro, O., & Aguilera, R. (2017). Análisis histórico de la orientación a la familia en niños de la infancia preescolar, en Cuba. Revista Conrado, 14(62), (pp. 31-37). <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/675/709>
- Castro, J. (1996). Sociología para analizar la sociedad (Quinta ed.). Perú: Editorial Universal S.A

- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (3 ed.). México, México: McGraw-Hill
- Colquitt, A., Scott, B., Rodell, J., Long, D., Zapata, C., & Conlon, D. (2013). Justice at the Millennium, a Decade Later: A Meta-Analytic Test of Social Exchange and Affect-Based Perspectives. *Journal of Applied Psychology* 2013, Vol. 98, No. 2 (pp. 199-236). <https://doi.org/10.1037/a0031757>
- Coulther, M. (2001) *Gestión de procesos. Administración de servicio*. México. Editorial Mc. Graw Hill
- Cruz, G., & Tutuy, N. (2017). La eficacia de los programas de alimentación escolar del PRONAA y QALIWARMA y la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Carabayllo en el periodo 2011-2014. Universidad Nacional de Ingeniería. Recuperado de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/5827>
- Dandotiya, D; Priya, A. & Toppo, M. (2018). A Study on Utilization and Satisfaction of ICDS Services in Aanganwadis of Urban Bhopal. *Ind J Youth Adol Health* 2017; 5(1): 1-4. Recovered from <https://www.researchgate.net/profile/Dileep-Dandotiya/publication/325682062>
- Dancq, K; Olivera, J. & Schokkaert, E. (2018). Program evaluation and ethnic differences: the Pension 65 program in Peru. Instituto de Investigación Socioeconómica de Luxemburgo. Recovered from <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3299380>
- Edel, H. (2006). *Programas de atención a niños y adolescentes. Proyecto de aplicación*. México. Editorial Paidós
- Espejo, V. (2018). Programa Nacional de Asistencia Alimentaria- PRONAA en la Región Ucayali. Diagnóstico de la Organización y Gestión. Períodos 2011 y 2012. Una propuesta de modelo de gestión de programas alimentarios. Pontificia Universidad Católica del Perú, (Tesis de Maestría) Lima, Perú. Recuperado de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12515/Espejo_L%C3%B3pez_Programa_Nacional_Asitencia1.pdf?sequence=1

- Flores, P. (2009). Ph Salival en niños de 6 meses a 18 meses de edad con ingesta de leche materna y leche evaporada modificada en el Programa Nacional Wawa-Wasi del distrito de Villa María del Triunfo. Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1774>
- Flores, G.; Villalobos, J.; & Londoño, D. (2017). El acompañamiento familiar en el proceso de formación escolar para la realidad colombiana: de la responsabilidad a la necesidad. *Revista Psicoespacios*, Vol. 11, N. 18, pp. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5893097>
- González, R. (2018). ¿Por qué los beneficiarios de la Leche Liconsa abandonan el programa? Análisis de su satisfacción y percepción de inseguridad en el estado de Colima en 2018. Universidad de Colima, México. Recuperado de <https://paradigmaeconomico.uaemex.mx/article/view/14789>
- Graham, C; Liu, P; Hollister, B; Kaye, S. & Harrington, C. (2018). Beneficiaries Respond To California's Program To Integrate Medicare, Medicaid, And Long-Term Services. *Health Affairs*. The People-to-People Health Foundation, Inc.. Recovered from <https://www.healthaffairs.org/doi/pdf/10.1377/hlthaff.2018.0452>
- Green, C., Walker, J., Hoover-Dempsey, K., & Sandler, H. (2000). Parents' motivations for involvement in children's education: An empirical test of a theoretical model of parental involvement. *Journal of Educational Psychology*, 99(3), 532–544. <https://eric.ed.gov/?id=ED444109>
- Gronroos, L. (1994) *Gestión de servicios y administración de satisfacción en el servicio. Potencialidades de administración de servicios*. España. Editorial Latín.
- Grolnick, W., Benjet, C., Kurowski, C., & Apostoleris N. (1997). Predictors of Parent Involvement in Children's Schooling, en *Journal of Educational Psychology*, 89 (3), (pp. 538-547). https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/1997_GrolnickBenjetKurowskiApost_JEP.pdf

- Guerrero (2012), Demanda Social de atención y educación de la primera infancia (AEPI) en el Perú. Grade. Recuperado de:
- Hoover-Dempsey, K., & Sandler, H. (1995). Parental involvement in children's education: Why does it make a difference? *Teachers College Record*, 97(2), (pp. 310–331). https://www.academia.edu/1338702/Parental_involvement_in_childrens_education_Why_does_it_make_a_difference
- Huapaya, S. (2020). Adaptabilidad familiar y satisfacción con la vida en beneficiarios del programa vaso de leche de Kimbiri, Cusco 2020. Universidad Católica Los Ángeles, Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20092/>
- Humpiri, F. & Mamani, T. (2021). Valoración de los Criterios de la Focalización en la ejecución del programa Vaso de Leche en el Asentamiento Ciudad La Humanidad Totorani, Puno-2019. Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16684/Humpiri_Flor_Mamani_Thania.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, C., & Dinkelman, T., (2014). El rol de la información y el involucramiento parental en las decisiones de capital humano. <https://cutt.ly/ahGbUIb>
- Mamani, Y. (2021). Calidad de Vida en los niños del programa social Vaso de Leche del Barrio Virgen de Las Mercedes Salcedo Puno-2018. Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15894/Mamani_Mendoza_Yenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Once, F; Gabon, V; Dela Cruz, J. Gabon, R. & Mustacisa, M. (2019). Financial Literacy and Satisfaction of Beneficiaries to Pantawid Familyang Pilipino Program (4Ps): Evidence from the Poorest Countryside Areas of the Philippines. *The Countryside Development Research Journal*. Recovered from <https://cdrj.ssu.edu.ph/index.php/CDRJ/article/view/163/123>

- ONU. (2018). Declaración universal de los Derechos Humanos de 1948. https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf
- Pérez, R. (2013). La institucionalización del Sistema de evaluación del Programa Nacional Wawa Wasi, del ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, entre los años 2003-2011. Lima. Universidad PUCP. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4875>
- Pulino, J; Mendes, K. Grigion, A. (2017). Overall Life Satisfaction and Financial Well-Being: Revealing the Perceptions of the Beneficiaries of the Bolsa Família Program. *Brazilian Journal of Public Administration*. Recovered from <https://www.scielo.br/j/rap/a/NbGT467z4G9mhZgQrPzvvvN/?lang=en&format=pdf>
- Razzaque, A; Sultana, M; Ahmed, S; Alam, R; Morton, A. & Khan, J. (2018). Clients' Experience and Satisfaction of Utilizing Healthcare Services in a Community Based Health Insurance Program in Bangladesh. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. Recovered from <https://www.mdpi.com/1660-4601/15/8/1637>
- Razeto, A. (2016). El Involucramiento de las familias en la educación de los niños. Cuatro reflexiones para fortalecer la relación entre las familias y las escuelas. *Revista Páginas De Educación*, 9(2) (pp.190-216). <https://doi.org/10.22235/pe.v9i2.1298>
- Ramón, M. (2018). Eficacia del programa nacional Qaly Warma y satisfacción de los beneficiarios, en la percepción de los directivos de las Instituciones Educativas de la Provincia de Chincha, año 2016. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de <http://200.60.81.165/bitstream/handle/UNE/2767/TM%20ADGp%204295%20r1%20%20Ramon%20Bautista%20Maria%20Gracia.pdf?sequence=>
- Rigo, D., & Donolo, D. (2019). Implicación familiar y compromiso escolar: el desafío de crear puentes. *Psicologia da Educação*. ISSN 2175-3520, 0(48). <https://doi.org/10.5935/2175-3520.20190004>

- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (Decima ed.). (E. Fernandez, & R. Alva, Trads.) México, Pearson Educación: Prentice Hall.
- Sapto, K. & Purnaweni, H. (2018). *Community Satisfaction Index in Coastal Community Empowerment by PT. Indonesia Power Generation Unit (UP) Suralaya, Cilegon-Banten in 2018*. University of Diponegoro, Indonesia. Recovered from https://web.archive.org/web/20201103182021id_/https://eudl.eu/pdf/10.4108/eai.21-10-2019.2294386
- Shahabuddin, M; Yasmin, T; Alam, A. & Uddin, J. (2018). *Socio-economic Impacts of Social Safety Net Programs in Bangladesh: Old Age Allowance and Allowances for the Widow, Deserted and Destitute Women*. Chairman, Center for Research HRD and Publication. Recovered from https://www.primeuniversity.edu.bd/081018/research/SocialSafety/contents_pdf/ResearchReportonSocialSafetyNetPrograms_150119.pdf
- Schiffman, G., & Lazar , L. (2010). *Comportamiento del Consumidor*. (V. Alva, Trad.) México: Prentice Hall.
- Sucari, E. (2020). *Evaluación de Efecto Social de la Primera Fase del Programa de Adaptación al cambio climático (PACC PERÚ) en la región Apurimac, 2009-2013*. Universidad Nacional del Altiplano, (Tesis de Maestría) Perú. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14987/Eddi_Miguel_Sucari_Mamani.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, A. (2015), *Análisis y propuestas de mejora al diseño del modelo del servicio de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Más de Perú*, Universidad de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137788/Analisis>.
- UNICEF. (2017). *Constitución política e infancia Una mirada desde los derechos de los niños, niñas y adolescentes en Chile*. https://www.unicef.org/chile/media/1381/file/constitucion_politica_e_infancia.pdf

- UNESCO. (2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45904-la-educacion-tiempos-la-pandemia-covid-19>
- Vargas, J. (2011), Estudio comparativo de estructuras de educación y atención a la infancia en siete países: Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, Cuba, Francia y Perú. Universidad Libre de Bruselas. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2489>
- Velarde, M., Ramírez, M. (2017). Efectos de las prácticas de crianza en el desempeño cognitivo en niños de edad preescolar. Revista Chilena de Neuropsicología, vol. 12, núm. 1, agosto, 2017. (pp. 12-18). <https://www.redalyc.org/pdf/1793/179353616001.pdf>
- Villanueva, L. (2019). Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, Región San Martín. Universidad Nacional Agraria de la Selva, (Tesis de Maestría). Recuperado de https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1579/LMVA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Walker, M; Hills, S. & Heere, B. (2017). Evaluating a Socially Responsible Employment Program: Beneficiary Impacts and Stakeholder Perceptions. Recovered from <http://repository.londonmet.ac.uk/3445/1/JSM%20-%20My%20Future%20Goal%20%5Bmanuscript%20-%20FINAL%5D.pdf>
- Zambra, (2019). Recontextualización de la política de participación de padres y apoderados en una escuela chilena de nivel socioeconómico bajo: un estudio con enfoque etnográfico. Universidad de Chile. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/17399>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1990). Modelo de la calidad del servicio (Tercera ed.). México. Edit. México.

Anexo 1: Operacionalización de la variable: Satisfacción de familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Elementos Tangibles	Condición de instalaciones físicas del centro de cuidado.	Las instalaciones de los servicios higiénicos se encuentran en buen estado Los ambientes de la cuna están con las rejas debidamente colocadas que Los exteriores del local del programa social reflejan cuidado, buena apariencia y limpieza.		
	Condición de los materiales didácticos.	Los materiales educativos (cuentos, rompecabezas) que brinda la cuna se Los mobiliarios de madera (juego de cocina, bancos, mesa, porta cuentos) se encuentran limpios y seguros. Los materiales educativos (títeres, cuentos, apilados de cubos) se encuentren ordenados por áreas de trabajo		
Fiabilidad	Apariencia de las madres cuidadoras.	Las madres cuidadores usan su uniforme (mandil) permanentemente. Las madres cuidadores se presentan peinadas, con las manos limpias demostrando higiene.	Ordinal Nunca (1)	Bajo (31 – 72)
	Atención en tiempo oportuno	Las madres cuidadoras disponen de tiempo suficiente en la atención y acompañamiento a las familias del programa en el periodo de pandemia. El personal del programa social. realiza la entrega de la bolsa de alimentos El personal entrega el kit de higiene en el tiempo oportuno.	Casi nunca (2) A veces (3)	Medio (73 – 114)
	Aplicación de protocolo para ingreso y salida Expectativas del usuario y el servicio que reciben.	Al recibir la visita del personal del programa social, aplican los protocolos La madre cuidadoras entrega a los niños/as sólo con la persona autorizada Estoy conforme con el desempeño en pandemia de los trabajadores del Los víveres que recibo me permiten alimentar a mis hijos de la mejor Observa que el personal del programa es gente con experiencia y buena formación.	Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto (115 - 155)
Seguridad	Personal capacitado	Las madres cuidadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a). Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal de la cuna		

Espero que prontamente el servicio presencial de la cuna se restablezca, ya que me favorece enormemente.

El comportamiento de las madres cuidadores la trasmite confianza

Mecanismos del cuidado de los niños y niñas

Las madres cuidadoras responden de inmediato ante una emergencia caída de su hijo, fiebre.

La madre guía visita su hogar para informar sobre el desarrollo de su hijo

Comunicación en tiempo oportuno.

Las madres cuidadoras han estado en permanente comunicación con las familias en el periodo de pandemia.

Capacidad de respuesta

Recomienda a sus conocidas, la cuna para la atención de sus hijos.

En la cuna me orientan y monitorean sobre la vacunación de mis hijos.

Atención permanente

la madre cuidadora pregunta sobre su estado físico, emocional de su hijo al ingresar a la cuna.

Las madres cuidadores muestran cortesía y amabilidad.

Cortesía y amabilidad

El personal de la cuna, muestra su preocupación por alguna dificultad que

Las madres cuidadoras comprenden sus sentimientos de enojo, alegría, tristeza de sus hijos.

La madre cuidadora interactúa con su hijo en forma espontánea, demostrando afecto sincero.

Respeto y dignidad

Empatía

Tomado de: Centeno (2017)

Adaptado por: Hernández (2021)

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.



ESCUELA DE POSTGRADO

Cuestionario sobre la Satisfacción de las familias beneficiarias de un programa de asistencia social – Ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla

Estimada señora, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para conocer la gestión del servicio de un programa de asistencia social, en la ciudad Pachacútec de Ventanilla, 2021.

Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad marcando con una (X) el casillero con la alternativa que considere verdadera. No existen preguntas correctas e incorrectas. Se agradece su gentil colaboración.

Instrucciones: Marca con una “X” solo una alternativa la que crea conveniente.

5. Siempre (S) 4. Casi Siempre (CS) 3. Algunas Veces (AV) 2. Casi Nunca (CN)

1. Nunca (N)

Nº	Pregunta	Escala de valoración				
		N	C N	AV	CS	S
Dimensión 1: Elementos tangibles						
1	Las instalaciones de los servicios higiénicos se encuentran en buen estado para el uso de sus hijos					
2	Los ambientes de la cuna están con las rejas debidamente colocadas que separan el ambiente interno de la calle.					
3	Los exteriores del local del programa reflejan cuidado, buena apariencia y limpieza.					
4	Los materiales educativos (cuentos, rompecabezas) que brinda la cuna se encuentran en buen estado.					
5	Los mobiliarios de madera (juego de cocina, bancos, mesa, porta cuentos) se encuentran limpios y seguros.					
6	Los materiales educativos (títeres, cuentos, apilados de cubos) se encuentren ordenados por áreas de trabajo					
Dimensión 2: Fiabilidad						
7	Las madres cuidadores usan su uniforme (mandil) permanentemente.					
8	Las madres cuidadores se presentan peinadas, con las manos limpias demostrando higiene.					
9	Las madres cuidadoras disponen de tiempo suficiente en la atención y acompañamiento a las familias del programa en el periodo de pandemia.					
10	El personal del programa social realiza la entrega de la bolsa de alimentos para los menores a tiempo.					
11	El personal entrega el kit de higiene en el tiempo oportuno.					
12	Las madres cuidadoras han estado en permanente comunicación con las familias en el periodo de pandemia.					
13	Al recibir la visita del personal del programa, aplican los protocolos de higiene y distanciamiento social.					
14	Las madres cuidadoras entrega a los niños/as sólo con la persona autorizada					
15	Estoy conforme con el desempeño en pandemia de los trabajadores del programa social.					
16	Los víveres que recibo me permiten alimentar a mis hijos de la mejor manera.					
Dimensión 3: Seguridad						
17	Observa que el personal del programa es gente con experiencia y buena formación.					
18	Las madres cuidadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a).					
19	Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal de la cuna					
20	Espero que prontamente el servicio presencial de la cuna se restablezca, ya que me favorece enormemente.					

21	El comportamiento de las madres cuidadores la trasmite confianza					
	Dimensión 4: Capacidad de respuesta					
22	Las madres cuidadoras responden de inmediato ante una emergencia caída de su hijo, fiebre.					
23	La madre guía visita su hogar para informar sobre el desarrollo de su hijo					
24	Le comunicación de forma oportuna, cuando suspenden el servicio durante el horario de atención					
25	Recomienda a sus conocidas, la cuna para la atención de sus hijos.					
26	En la cuna me orientan y monitorean sobre la vacunación de mis hijos.					
27	la madre cuidadora pregunta sobre su estado físico, emocional de su hijo al ingresar a la cuna.					
	Dimensión 5: Empatía					
28	Las madres cuidadores muestran cortesía y amabilidad.					
29	El personal de la cuna, muestra su preocupación por alguna dificultad que se les presente a su hijo como enfermedades u otros.					
30	Las madres cuidadoras comprenden sus sentimientos de enojo, alegría, tristeza de sus hijos.					
31	La madre cuidadora interactúa con su hijo en forma espontánea, demostrando afecto sincero.					

Gracias por su colaboración

Instrumento de validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Implementación Curricular							
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	Las instalaciones de los servicios higiénicos se encuentran en buen estado para el uso de sus hijos							
2	Los ambientes de la cuna están con las rejas debidamente colocadas que separan el ambiente interno de la calle.							
3	Los exteriores del local del programa social reflejan cuidado, buena apariencia y limpieza.							
4	Los materiales educativos (cuentos, rompecabezas) que brinda la cuna se encuentran en buen estado.							
5	Los mobiliarios de madera (juego de cocina, bancos, mesa, porta cuentos) se encuentran limpios y seguros.							
6	Los materiales educativos (títeres, cuentos, apilados de cubos) se encuentren ordenados por áreas de trabajo							
	Dimensión 2: Fiabilidad							
7	Las madres cuidadores usan su uniforme (mandil) permanentemente.							
8	Las madres cuidadores se presentan peinadas, con las manos limpias demostrando higiene.							
9	Las madres cuidadoras disponen de tiempo suficiente en la atención y acompañamiento a las familias del programa en el periodo de pandemia.							
10	El personal del programa social realiza la entrega de la bolsa de alimentos para los menores a tiempo.							
11	El personal entrega el kit de higiene en el tiempo oportuno.							
12	Las madres cuidadoras han estado en permanente comunicación con las familias en el periodo de pandemia.							
13	Al recibir la visita del personal del programa social, aplican los protocolos de higiene y distanciamiento social.							
14	La madre cuidadoras entrega a los niños/as sólo con la persona autorizada							
15	Estoy conforme con el desempeño en pandemia de los trabajadores del programa de asistencia social.							
16	Los víveres que recibo me permiten alimentar a mis hijos de la mejor manera.							
	Dimensión 3: Seguridad							

17	Observa que el personal del programa es gente con experiencia y buena formación.								
18	Las madres cuidadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a).								
19	Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal de la cuna								
20	Espero que prontamente el servicio presencial de la cuna se restablezca, ya que me favorece enormemente.								
21	El comportamiento de las madres cuidadores la trasmite confianza								
Dimensión 4: Capacidad de respuesta									
22	Las madres cuidadoras responden de inmediato ante una emergencia caída de su hijo, fiebre.								
23	La madre guía visita su hogar para informar sobre el desarrollo de su hijo								
24	Le comunicación de forma oportuna, cuando suspenden el servicio durante el horario de atención								
25	Recomienda a sus conocidas, la cuna para la atención de sus hijos.								
26	En la cuna me orientan y monitorean sobre la vacunación de mis hijos.								
27	la madre cuidadora pregunta sobre su estado físico, emocional de su hijo al ingresar a la cuna.								
Dimensión 5: Empatía									
28	Las madres cuidadores muestran cortesía y amabilidad.								
29	El personal de la cuna, muestra su preocupación por alguna dificultad que se les presente a su hijo como enfermedades u otros.								
30	Las madres cuidadoras comprenden sus sentimientos de enojo, alegría, tristeza de sus hijos.								
31	La madre cuidadora interactúa con su hijo en forma espontánea, demostrando afecto sincero.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. ALVA PALACIOS GÓMEZ, LUIS ENRIQUE DNI: 27148724

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD – DOCENTE METODOLOGO

Lima, 02 DE NOVIEMBRE DEL 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Implementación Curricular							
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	Las instalaciones de los servicios higiénicos se encuentran en buen estado para el uso de sus hijos	x		x		x		
2	Los ambientes de la cuna están con las rejas debidamente colocadas que separan el ambiente interno de la calle.	x		x		x		
3	Los exteriores del local del programa reflejan cuidado, buena apariencia y limpieza.	x		x		x		
4	Los materiales educativos (cuentos, rompecabezas) que brinda la cuna se encuentran en buen estado.	x		x		x		
5	Los mobiliarios de madera (juego de cocina, bancos, mesa, porta cuentos) se encuentran limpios y seguros.	x		x		x		
6	Los materiales educativos (títeres, cuentos, apilados de cubos) se encuentren ordenados por áreas de trabajo	x		x		x		
	Dimensión 2: Fiabilidad							
7	Las madres cuidadoras usan su uniforme (mandil) permanentemente.	x		x		x		
8	Las madres cuidadoras se presentan peinadas, con las manos limpias demostrando higiene.	x		x		x		
9	Las madres cuidadoras disponen de tiempo suficiente en la atención y acompañamiento a las familias del programa en el periodo de pandemia.	x		x		x		
10	El personal del programa realiza la entrega de la bolsa de alimentos para los menores a tiempo.	x		x		x		
11	El personal entrega el kit de higiene en el tiempo oportuno.	x		x		x		
12	Las madres cuidadoras han estado en permanente comunicación con las familias en el periodo de pandemia.	x		x		x		
13	Al recibir la visita del personal del programa, aplican los protocolos de higiene y distanciamiento social.	x		x		x		
14	Las madres cuidadoras entregan a los niños/as sólo con la persona autorizada	x		x		x		
15	Estoy conforme con el desempeño en pandemia de los trabajadores del programa social.	x		x		x		
16	Los víveres que recibo me permiten alimentar a mis hijos de la mejor manera.	x		x		x		
	Dimensión 3: Seguridad							
17	Observa que el personal del programa es gente con experiencia y buena formación.	x		x		x		
18	Las madres cuidadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a).	x		x		x		
19	Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal de la cuna	x		x		x		
20	Espero que prontamente el servicio presencial de la cuna se restablezca, ya que me favorece enormemente.	x		x		x		

21	El comportamiento de las madres cuidadores la trasmite confianza	x		x		x		
	Dimensión 4: Capacidad de respuesta							
22	Las madres cuidadoras responden de inmediato ante una emergencia caída de su hijo, fiebre.	x		x		x		
23	La madre guía visita su hogar para informar sobre el desarrollo de su hijo	x		x		x		
24	Le comunicación de forma oportuna, cuando suspenden el servicio durante el horario de atención	x		x		x		
25	Recomienda a sus conocidas, la cuna para la atención de sus hijos.	x		x		x		
26	En la cuna me orientan y monitorean sobre la vacunación de mis hijos.	x		x		x		
27	La madre cuidadora pregunta sobre su estado físico, emocional de su hijo al ingresar a la cuna.	x		x		x		
	Dimensión 5: Empatía							
28	Las madres cuidadores muestran cortesía y amabilidad.	x		x		x		
29	El personal de la cuna, muestra su preocupación por alguna dificultad que se les presente a su hijo como enfermedades u otros.	x		x		x		
30	Las madres cuidadoras comprenden sus sentimientos de enojo, alegría, tristeza de sus hijos.	x		x		x		
31	La madre cuidadora interactúa con su hijo en forma espontánea, demostrando afecto sincero.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .. Dr. Mejía Montenegro Genebrardo DNI: 09797698

Especialidad del validador : Docente temático

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 09 noviembre de 2021


Genebrardo Mejía Montenegro
CEL: 1830
DNI.: 09797698

Firma del Juez Validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Implementación Curricular							
	Dimensión 1: Elementos tangibles	X		X		X		
1	Las instalaciones de los servicios higiénicos se encuentran en buen estado para el uso de sus hijos	X		X		X		
2	Los ambientes de la cuna están con las rejas debidamente colocadas que separan el ambiente interno de la calle.	X		X		X		
3	Los exteriores del local del programa reflejan cuidado, buena apariencia y limpieza.	X		X		X		
4	Los materiales educativos (cuentos, rompecabezas) que brinda la cuna se encuentran en buen estado.	X		X		X		
5	Los mobiliarios de madera (juego de cocina, bancos, mesa, porta cuentos) se encuentran limpios y seguros.	X		X		X		
6	Los materiales educativos (títeres, cuentos, apilados de cubos) se encuentren ordenados por áreas de trabajo	X		X		X		
	Dimensión 2: Fiabilidad	X		X		X		
7	Las madres cuidadoras usan su uniforme (mandil) permanentemente.	X		X		X		
8	Las madres cuidadoras se presentan peinadas, con las manos limpias demostrando higiene.	X		X		X		
9	Las madres cuidadoras disponen de tiempo suficiente en la atención y acompañamiento a las familias del programa en el periodo de pandemia.	X		X		X		
10	El personal de Cuna Mas realiza la entrega de la bolsa de alimentos para los menores a tiempo.	X		X		X		
11	El personal entrega el kit de higiene en el tiempo oportuno.	X		X		X		
12	Las madres cuidadoras han estado en permanente comunicación con las familias en el periodo de pandemia.	X		X		X		
13	Al recibir la visita del personal del programa, aplican los protocolos de higiene y distanciamiento social.	X		X		X		
14	Las madres cuidadoras entregan a los niños/as sólo con la persona autorizada	X		X		X		
15	Estoy conforme con el desempeño en pandemia de los trabajadores del programa social.	X		X		X		
16	Los víveres que recibo me permiten alimentar a mis hijos de la mejor manera.	X		X		X		
	Dimensión 3: Seguridad	X		X		X		
17	Observa que el personal del programa es gente con experiencia y buena formación.	X		X		X		
18	Las madres cuidadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a).	X		X		X		

19	Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal de la cuna	X		X		X		
20	Espero que prontamente el servicio presencial de la cuna se restablezca, ya que me favorece enormemente.	X		X		X		
21	El comportamiento de las madres cuidadores la trasmite confianza	X		X		X		
	Dimensión 4: Capacidad de respuesta	X		X		X		
22	Las madres cuidadoras responden de inmediato ante una emergencia caída de su hijo, fiebre.	X		X		X		
23	La madre guía visita su hogar para informar sobre el desarrollo de su hijo	X		X		X		
24	Le comunicación de forma oportuna, cuando suspenden el servicio durante el horario de atención	X		X		X		
25	Recomienda a sus conocidas, la cuna para la atención de sus hijos.	X		X		X		
26	En la cuna me orientan y monitorean sobre la vacunación de mis hijos.	X		X		X		
27	La madre cuidadora pregunta sobre su estado físico, emocional de su hijo al ingresar a la cuna.	X		X		X		
	Dimensión 5: Empatía	X		X		X		
28	Las madres cuidadores muestran cortesía y amabilidad.	X		X		X		
29	El personal de la cuna, muestra su preocupación por alguna dificultad que se les presente a su hijo como enfermedades u otros.	X		X		X		
30	Las madres cuidadoras comprenden sus sentimientos de enojo, alegría, tristeza de sus hijos.	X		X		X		
31	La madre cuidadora interactúa con su hijo en forma espontánea, demostrando afecto sincero.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dennis Fernando Jaramillo Ostos DNI:10754317

Lima, 13 de noviembre del 2021

Especialidad del validador: Metodólogo - Temático



Mgtr. Dennis Fernando Jaramillo Ostos
Cátedra Universitaria

Firma del Experto Informante.

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Anexo 3: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Satisfacción de las familias beneficiarias del programa Cuna Más en dos centros de la ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla.							
AUTOR: Br. Mirtha Hernández							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema principal: ¿Cuáles son las diferencias en la satisfacción de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuáles son las diferencias en los niveles de la dimensión elementos tangibles de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias en los niveles de la dimensión fiabilidad de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias en los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias en los niveles de la dimensión empatía de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las diferencias en la satisfacción de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar las diferencias en los niveles de la dimensión elementos tangibles de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021.</p> <p>Determinar las diferencias en los niveles de la dimensión fiabilidad de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021.</p> <p>Determinar las diferencias en los niveles de la dimensión seguridad de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021.</p> <p>Determinar las diferencias en los niveles de la dimensión empatía de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021.</p>	<p>Hipótesis general: Existen diferencias significativas en la satisfacción de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión elementos tangibles de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021.</p> <p>Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión fiabilidad de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021.</p> <p>Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión seguridad de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021.</p> <p>Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021.</p>	Variable 1: Satisfacción de familias beneficiarias				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Niveles o rangos
			Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Condición de instalaciones físicas del centro de cuidado. Condición de los materiales didácticos. 	1,2,3, 4,5,6,	Ordinal Siempre (5)	Bajo (31 – 72)
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Apariencia de las madres cuidadoras. Atención en tiempo oportuno 	7,8,9, 10,11,12, 13,14,	Casi siempre (4) A veces (3)	Medio (73 – 114)
				<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de protocolo para ingreso y salida Expectativas del usuario y el servicio que reciben. 	15,16,	Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto (115 - 155)
				Seguridad	Personal capacitado Mecanismos del cuidado de los niños y niñas	17,18, 19,20,	
			Capacidad de respuesta	Comunicación en tiempo oportuno. Atención permanente	21,22,23, 24,25,26,27,		
			Empatía	Cortesía y amabilidad Respeto y dignidad	28, 29, 30,31,		

<p>seguridad de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021? ¿Cuáles son las diferencias en los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021? ¿Cuáles son las diferencias en los niveles de la dimensión empatía de las familias beneficiarias ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021?</p>		<p>respuesta de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021. Existen diferencias significativas en los niveles de la dimensión empatía de las familias beneficiarias en dos centros de un programa de asistencia social de ciudad Pachacútec, distrito de Ventanilla 2021.</p>					
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS					
<p>TIPO: Básica DISEÑO: Descriptivo comparativo MÉTODO: El método que se utilizó es el hipotético deductivo debido a que la investigación considera una hipótesis como punto de partida.</p>	<p>Población: La población del presente estudio estará constituida por: -- Beneficiarios del Programa de asistencia social del centro No 1 – Ventanilla. -- beneficiarios del Programa de asistencia social del centro No 2 - Ventanilla Tipo de muestreo: No probabilístico Intencional por Conveniencia Tamaño de muestra: La muestra respecto a la población indicada, se encuestó a: -- Beneficiarios del Programa de asistencia social del Centro No 1– Ventanilla. -- Beneficiarios del Programa de asistencia social del centro No 2 – Ventanilla.</p>	<p>Variable 1: Satisfacción de familias beneficiarias Tomado de Modelo SERVQUAL; Parasuraman, Zeitham, y Berry (1992). Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Adaptación: Br. Mirtha Hernández Año: 2021 Ámbito de Aplicación: Centros del Programa de asistencia social - Ventanilla. Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Los datos de la muestra, se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 24.0, donde se elaboraron tablas de y figuras para el análisis descriptivo y comparativo, de las variables y dimensiones. Para la prueba de hipótesis se empleó el estadístico de U de Mann Whitney para muestras independientes de las variables en estudio., con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05.</p>				

Anexo 4: Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Centro 1	,096	35	,200	,966	35	,333
Centro 2	,148	35	,050	,926	35	,022

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar
Centro 1	Media	118,89	1,940
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	114,94	
	Límite superior	122,83	
Media recortada al 5%		118,95	
Mediana		119,00	
Varianza		131,751	
Desviación estándar		11,478	
Mínimo		98	
Máximo		139	
Rango		41	
Rango intercuartil		18	
Asimetría		,049	,398
Curtosis		-,843	,778
Centro 2	Media	129,89	2,032
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	125,76	
	Límite superior	134,02	
Media recortada al 5%		130,13	

Mediana	134,00	
Varianza	144,516	
Desviación estándar	12,021	
Mínimo	107	
Máximo	147	
Rango	40	
Rango intercuartil	23	
Asimetría	-,245	,398
Curtosis	-1,344	,778

Anexo 5: Base de datos

RESULTADO DE DOS CENTROS DE LA CIUDAD PACHACUTEC																																													
INSTRUMENTO: Prueba para evaluar la Satisfacción de las familias beneficiarias																																													
NIVEL : VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO																																													
ESCALA:																																													
			Nunca. (1)			Casi nunca. (2)			Algunas veces. (3)			Casi Siempre. (4)			Siempre. (5)																														
N°	Género		D1							D2							D3							D4							D5					T	CO								
Beneficiarios	Sexo	Edad	1	2	3	4	5	6	T1	D1	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	T2	D2	17	18	19	20	21	T3	D3	22	23	24	25	26	27	T4	D4	28	29	30	31	T5	D5		
1	M		2	3	1	4	4	3	17	2	3	3	5	3	5	4	3	2	2	5	35	2	4	3	4	3	2	16	2	3	3	3	4	3	3	19	2	3	4	3	3	13	2	100	2
2	F		4	4	5	5	5	4	27	3	3	5	5	2	5	3	5	2	5	2	37	3	3	4	3	2	4	16	2	5	3	4	3	3	3	21	2	3	5	2	3	13	2	114	2
3			1	2	1	3	3	3	13	1	2	2	5	2	5	2	5	3	3	2	31	2	3	2	4	4	2	15	2	3	5	3	3	4	3	21	2	5	5	4	4	18	3	98	2
4			4	5	5	5	5	5	29	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	3	5	5	5	5	5	25	3	3	3	5	3	3	3	20	2	3	3	4	2	12	2	135	3	
5			1	3	4	3	2	2	15	2	2	5	3	4	5	4	5	4	1	2	35	2	3	4	3	2	5	17	2	3	3	3	3	5	3	20	2	5	5	5	4	19	3	106	2
6			1	3	3	3	3	4	17	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48	3	5	4	4	4	5	22	3	2	3	4	4	3	4	20	2	5	1	5	1	12	2	119	2	
7			1	2	2	2	2	5	14	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46	3	3	5	4	2	3	17	2	3	3	3	3	5	4	21	2	2	5	3	3	13	2	111	2	
8			1	3	4	1	1	2	12	1	3	2	3	3	3	5	2	2	1	3	27	2	2	3	1	5	5	16	2	5	5	3	4	4	3	24	3	5	4	5	5	19	3	98	2
9			1	1	1	3	3	1	10	1	5	5	5	3	3	5	2	3	4	1	36	3	5	3	5	4	5	22	3	3	5	3	5	5	5	26	3	5	4	5	5	19	3	113	2
10			1	1	2	2	2	1	9	1	3	3	5	3	3	5	3	5	3	2	35	2	5	3	2	3	5	18	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	20	3	112	2
11			3	4	2	2	3	5	19	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	47	3	4	3	4	3	4	18	3	5	4	5	4	5	3	26	3	5	4	4	5	18	3	128	3
12			2	4	1	4	4	3	18	2	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	45	3	4	4	3	5	4	20	3	4	4	4	4	5	5	26	3	4	4	4	4	16	3	125	3
13			1	1	1	1	1	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	5	4	4	4	21	3	4	4	4	3	5	3	23	3	5	5	4	4	18	3	108	2
14			2	3	1	3	3	3	15	2	5	5	3	5	5	4	2	5	3	5	42	3	4	4	3	5	4	20	3	5	4	4	4	5	5	28	3	4	4	4	4	16	3	121	3
15			2	4	2	4	4	4	20	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	48	3	5	5	4	4	4	22	3	5	4	5	4	4	4	26	3	4	5	5	5	19	3	135	3
16			2	2	1	5	5	4	19	2	3	3	4	5	2	3	3	4	2	2	31	2	5	5	4	5	5	24	3	5	5	5	5	5	4	29	3	3	3	3	4	13	2	116	3
17			2	3	2	4	4	3	18	2	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	34	2	4	5	3	5	5	22	3	5	3	4	4	5	5	26	3	3	5	3	2	13	2	113	2
18			2	4	1	3	2	3	15	2	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	35	2	3	4	3	4	3	17	2	3	5	4	5	5	4	26	3	4	2	5	3	14	3	107	2
19			2	4	1	4	2	5	18	2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	47	3	5	5	3	5	5	23	3	4	4	4	3	5	3	23	3	4	4	4	4	16	3	127	3	
20			1	3	1	4	4	3	16	2	2	2	3	2	4	4	2	4	4	2	29	2	4	4	3	5	4	20	3	5	4	4	4	5	5	27	3	4	5	4	4	17	3	109	2
21			1	2	1	4	4	3	15	2	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	44	3	4	4	2	5	4	19	3	5	4	4	4	5	5	27	3	4	4	4	4	16	3	121	3
22			1	3	1	4	4	3	16	2	5	5	2	4	4	2	5	5	5	3	40	3	5	4	3	5	4	21	3	5	4	4	4	5	5	27	3	4	4	4	4	16	3	120	3
23			2	3	1	4	4	3	17	2	5	3	5	3	5	5	5	3	5	44	3	4	3	5	5	5	22	3	5	5	3	5	5	5	28	3	5	5	5	5	20	3	131	3	
24			1	3	1	3	4	3	15	2	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	44	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	20	3	134	3
25			1	1	1	1	1	1	6	1	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	46	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	20	3	127	3
26			1	2	1	3	4	3	14	2	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	38	3	4	5	5	5	5	24	3	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	4	13	2	119	3
27			1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	5	2	5	5	3	3	5	5	37	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	30	3	4	2	2	4	12	2	110	2
28			1	1	1	1	1	1	6	1	2	3	3	3	4	5	3	3	3	4	33	2	4	5	5	5	5	24	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	20	3	113	2
29			2	2	3	1	1	1	10	1	2	3	1	3	5	5	5	3	2	5	34	2	5	5	5	3	5	23	3	5	1	5	5	5	5	26	3	5	5	5	2	17	3	110	2
30			1	3	1	3	4	3	15	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	20	3	138	3
31			1	5	1	4	4	5	20	2	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	44	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	20	3	139	3
32			1	3	3	3	4	3	17	2	3	3	2	2	3	3	2	5	5	5	33	2	5	4	5	5	5	24	3	4	5	5	5	4	5	28	3	3	4	4	4	15	3	117	3
33			2	4	2	4	4	4	20	2	2	3	4	5	5	4	2	2	2	5	34	2	5	5	5	5	5	25	3	4	4	5	5	5	5	28	3	5	5	2	3	15	3	122	3
34			2	3	2	3	4	4	18	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47	3	5	5	5	5	5	25	3	4	4	5	5	5	5	28	3	2	3	5	2	12	2	130	3
35			2	3	2	4	4	5	20	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	30	3	2	3	3	3	11	2	135	3	

RESULTADO DE DOS CENTROS DE LA CIUDAD PACHACUTEC

INSTRUMENTO: Prueba para evaluar la Satisfacción de las familias beneficiarias

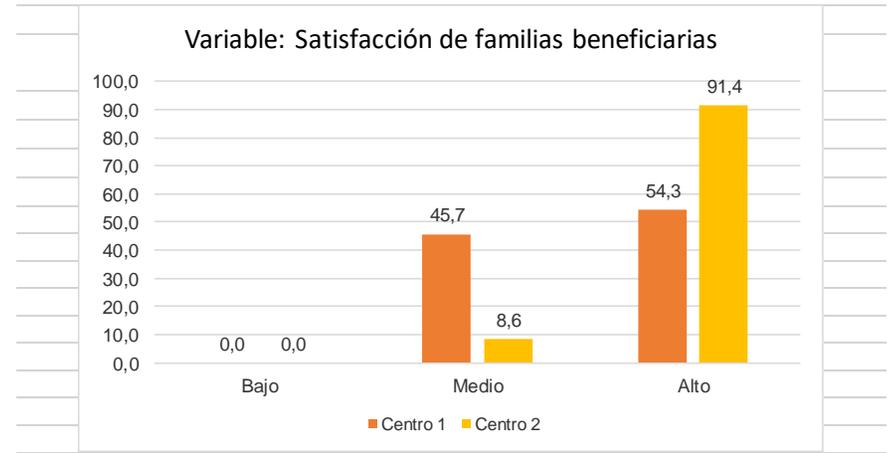
NIVEL : VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO

ESCALA:	Nunca. (1)	Casi nunca. (2)	Algunas veces. (3)	Casi Siempre. (4)	Siempre. (5)
---------	------------	-----------------	--------------------	-------------------	--------------

N°	Género		D1								D2								D3					D4					D5					T	CO										
	Beneficiarios	Sexo	Edad	1	2	3	4	5	6	T1	D1	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	T2	D2	17	18	19	20	21	T3	D3	22	23	24			25	26	27	T4	D4	28	29	30	31	T5
1	M		4	1	5	4	4	4	22	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	35	2	4	4	3	5	4	20	3	3	3	3	3	4	4	20	2	2	3	2	3	10	2	107	2
2	F		5	1	4	4	4	4	22	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	2	43	3	3	4	3	3	3	16	2	5	3	4	3	3	3	21	2	3	4	3	3	13	2	115	3
3			5	1	5	4	4	4	23	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	4	2	3	3	15	2	3	3	3	3	5	3	20	2	3	3	3	4	13	2	121	3
4			4	1	4	4	4	4	21	2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	43	3	3	3	3	3	4	16	2	3	4	3	3	3	4	20	2	3	3	2	3	11	2	111	2
5			4	1	4	4	4	4	21	2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46	3	5	4	2	5	5	21	3	3	4	3	3	4	4	21	2	4	4	4	4	16	3	125	3
6			5	1	5	5	5	5	26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	3	3	3	4	3	3	16	2	3	3	4	3	4	4	21	2	3	4	5	2	14	3	126	3
7			5	1	5	5	5	5	26	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	35	2	3	3	3	4	4	17	2	4	4	5	4	5	5	27	3	3	2	2	4	11	2	116	3
8			4	1	5	5	5	5	25	3	2	2	4	3	3	5	3	5	3	3	33	2	4	5	5	5	5	24	3	3	3	4	3	3	5	21	2	3	3	3	3	12	2	115	3
9			4	1	5	5	5	5	25	3	2	4	3	5	4	4	3	4	3	3	35	2	4	5	5	5	5	24	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	20	3	134	3
10			4	1	5	4	5	5	24	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48	3	4	5	5	5	5	24	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	20	3	146	3
11			5	1	5	5	5	5	26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	3	3	3	3	15	2	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	20	3	141	3
12			5	1	5	5	5	5	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	32	2	4	5	4	3	5	21	3	4	5	4	3	3	2	21	2	5	5	4	4	18	3	118	3
13			5	1	5	4	4	5	24	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	3	5	4	5	5	5	24	3	5	2	5	5	5	5	27	3	5	5	5	5	20	3	144	3	
14			5	1	5	5	5	5	26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	4	3	4	3	3	17	2	3	5	3	3	2	3	19	2	4	4	3	4	15	3	127	3
15			5	1	5	5	5	5	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	32	2	4	4	5	5	5	23	3	5	1	1	5	5	5	22	3	5	5	5	5	20	3	123	3
16			5	1	5	4	4	4	23	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	46	3	4	4	5	5	5	23	3	5	3	5	5	5	5	28	3	5	4	5	4	18	3	138	3
17			4	1	4	5	5	4	23	3	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	34	2	4	4	5	5	4	22	3	5	3	3	5	5	5	26	3	3	4	5	3	15	3	120	3
18			4	1	5	4	4	4	22	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	3	4	5	5	3	4	21	3	3	4	5	5	4	4	26	3	5	5	4	3	17	3	135	3
19			4	1	4	5	5	4	23	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48	3	4	4	5	5	4	22	3	5	3	5	5	5	5	28	3	4	4	5	3	16	3	137	3
20			4	1	4	4	5	4	22	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48	3	4	4	5	5	5	23	3	5	5	4	5	5	5	29	3	4	4	5	3	16	3	138	3
21			5	1	5	5	4	4	24	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	4	5	5	3	5	22	3	5	4	4	5	5	5	28	3	5	5	5	4	19	3	143	3
22			5	1	5	5	4	4	24	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	4	5	5	3	5	22	3	5	4	4	5	5	5	28	3	5	5	5	4	19	3	143	3
23			5	1	5	4	4	4	23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	16	3	123	3
24			5	1	4	5	5	4	24	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	5	5	5	4	28	3	5	5	5	5	20	3	147	3
25			5	1	5	5	5	5	26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	4	5	2	21	3	2	4	5	5	5	5	26	3	5	5	5	4	19	3	142	3
26			4	1	4	3	4	5	21	2	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	43	3	4	4	3	3	4	18	3	2	4	3	4	2	4	19	2	4	4	3	3	14	3	115	3
27			4	1	4	3	4	5	21	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	45	3	3	4	4	3	3	17	2	4	2	4	3	4	2	19	2	4	4	3	3	14	3	116	3
28			5	1	5	3	4	5	23	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	34	2	3	4	5	4	3	19	3	3	3	5	5	2	3	21	2	5	4	4	3	16	3	113	2
29			5	1	4	2	3	3	18	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	3	5	4	5	4	23	3	4	3	1	5	2	5	20	2	5	5	5	5	20	3	130	3	
30			5	1	5	1	5	2	19	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	3	5	5	5	5	5	25	2	4	5	3	5	3	3	23	3	5	5	4	5	19	3	134	3
31			5	1	5	4	4	5	24	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	5	5	25	3	3	5	3	5	2	2	20	2	5	5	5	5	20	3	139	3
32			5	1	4	4	5	4	23	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	5	5	25	3	5	3	5	5	5	5	28	3	5	5	5	5	20	3	146	3
33			5	1	5	5	5	5	26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	3	5	23	3	3	5	3	4	4	2	21	2	5	3	4	4	16	3	136	3
34			5	1	5	4	5	4	24	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	3	4	4	3	4	4	19	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	20	3	142	3
35			5	1	5	5	5	5	26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	5	5	25	3	2	5	4	3	2	3	19	2	5	5	5	5	20	3	140	3

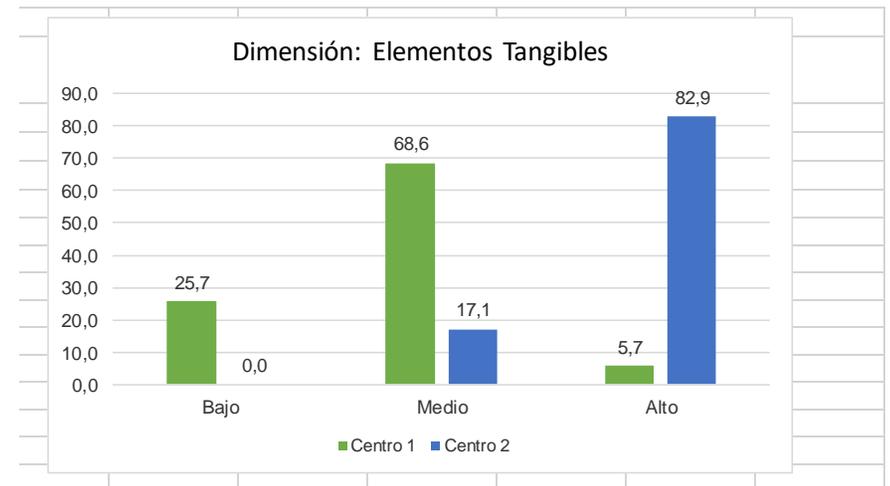
Satisfacción de familias beneficiarias	Centro 1		Centro 2	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	0	0.0
Medio	16	45.7	3	8.6
Alto	19	54.3	32	91.4
Total	35	100.0	35	100.0

Fuente: Elaboración propia



Elementos Tangibles	Centro 1		Centro 2	
	f	%	f	%
Bajo	9	25.7	0	0.0
Medio	24	68.6	6	17.1
Alto	2	5.7	29	82.9
Total	35	100.0	35	100.0

Fuente: Elaboración propia

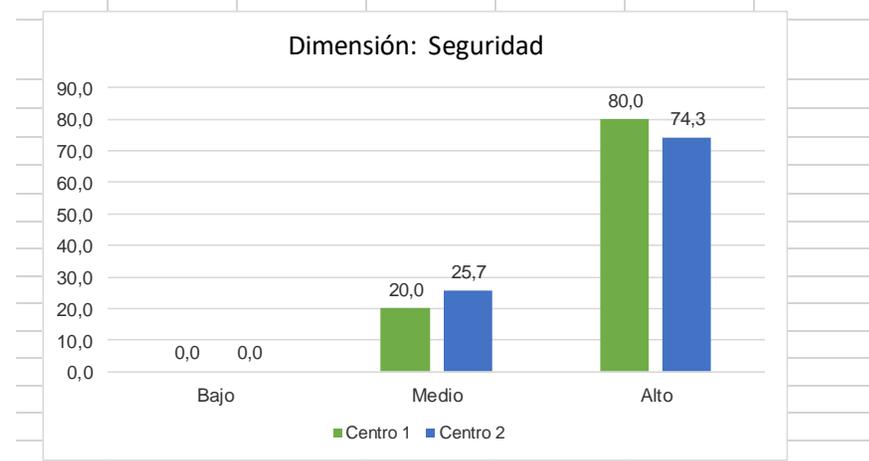
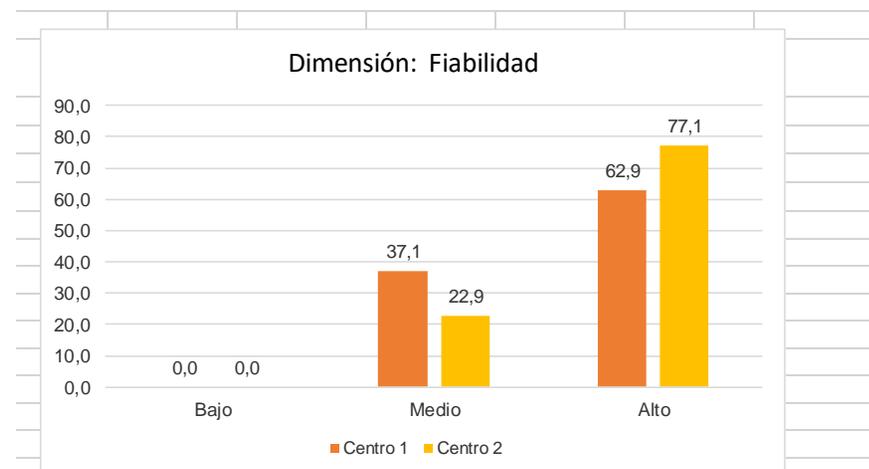


Fiabilidad	Centro 1		Centro 2	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	0	0.0
Medio	13	37.1	8	22.9
Alto	22	62.9	27	77.1
Total	35	100.0	35	100.0

Fuente: Elaboración propia

Seguridad	Centro1		Centro 2	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	0	0.0
Medio	7	20.0	9	25.7
Alto	28	80.0	26	74.3
Total	35	100.0	35	100.0

Fuente: Elaboración propia



Capacidad de respuesta	Centro 1		Centro 2	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	0	0.0
Medio	7	20.0	16	45.7
Alto	28	80.0	19	54.3
Total	35	100.0	35	100.0

Fuente: Elaboración propia

Empatía	Centro 1		Centro 2	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	0	0.0
Medio	11	31.4	6	17.1
Alto	24	68.6	29	82.9
Total	35	100.0	35	100.0

Fuente: Elaboración propia

