



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Gestión de programas sociales y satisfacción de los usuarios del  
programa Contigo, OMAPED Lamas 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Saavedra Soria, Bonny del Rocío (ORCID: [0000-0001-8884-9444](https://orcid.org/0000-0001-8884-9444))

**ASESOR:**

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster (ORCID: [0000-0001-5055-9222](https://orcid.org/0000-0001-5055-9222))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por darme siempre las fuerzas para continuar en lo adverso, por guiarme en el sendero de lo sensato y darme sabiduría en los momentos difíciles.

A mis padres que me han dado la existencia; y en ella la capacidad por superarme y desear lo mejor en cada paso en este camino difícil y arduo de la vida. Gracias por ser como son, porque su presencia y persona han ayudado a construir y forjar lo que ahora soy.

A mis hermanos, docentes y amigos, que, en el andar de la vida, han motivado mis sueños y esperanzas en consolidar un mundo más humano y con justicia.

Bonny del Rocío

## **Agradecimiento**

El presente trabajo de investigación que se ha realizado no hubiera sido posible sin el aporte de varias personas, entre profesores, amigos, compañeros de estudio y familiares fundamentalmente, por eso, queremos dar nuestra gratitud a todos los docentes por brindarnos su tiempo, orientación y conocimientos en el proceso de planeamiento y desarrollo de la investigación y hacer de nosotros buenos profesionales.

Así mismo reconocer y valorar el apoyo incondicional y comprensión de nuestros familiares durante el tiempo que duraron los estudios y la investigación; mostrándonos su paciencia y atenciones en todo momento.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	8
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>13</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>27</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	27
3.2. Variables y operacionalización.....	28
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis ...	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
3.5. Procedimientos .....	32
3.6. Método de análisis de datos .....	33
3.7. Aspectos éticos.....	33
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>35</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>40</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>46</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>46</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Validez de los instrumentos.....	31
Tabla 2 Prueba de confiabilidad .....	32
Tabla 3 Estado actual de la gestión de los programas sociales .....	35
Tabla 4 Nivel de satisfacción de los usuarios del programa Contigo .....	35
Tabla 5 Relación entre la gestión de la entrega de la pensión no retributiva y la satisfacción de los usuarios .....	36
Tabla 6 Relación entre la gestión del acompañamiento y la satisfacción de los usuarios .....	37
Tabla 7 Prueba de normalidad .....	38
Tabla 8 Relación entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios .....	38

## Índice de figuras

Figura 1. Regresión lineal de la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios.....	39
---	----

## Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022, para ello, se ha desarrollado un tipo de investigación básica, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, y nivel correlacional. En la recolección de datos se tuvo como población y muestra a 62 beneficiarios, para lo cual se ha empleado la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los resultados principales revelaron que la actual gestión de los programas sociales es regular en un 42%, así también, el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Contigo es medio en un 50%. También, los componentes de la gestión de los programas sociales se relacionan de manera estadística con la satisfacción. La conclusión principal revela que existe relación significativa entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022, por cuanto; el p-valor es 0.00 y el coeficiente (0,873) lo que demuestra una correlación positiva alta, así también, mediante la regresión lineal se consiente que la gestión de programas sociales influye un 80% en la satisfacción de los usuarios.

**Palabras clave:** Gestión, programa social, pobreza, bienestar social.

## **Abstract**

The objective of the study was to determine the relationship between the management of social programs and the satisfaction of the users of the Contigo, OMAPED Lamas 2022 program, for this purpose, a basic research type has been developed, with a quantitative approach, non-experimental design, and correlational level. In the data collection, the population and sample were 62 beneficiaries, for which the survey technique and the questionnaire were used as instruments. The main results revealed that 42% of the current management of the social programs is regular; also, the level of satisfaction of the users of the Contigo program is medium at 50%. Also, the components of social program management are statistically related to satisfaction. The main conclusion reveals that there is a significant relationship between the management of social programs and the satisfaction of the users of the Contigo program, OMAPED Lamas 2022, since the p-value is 0.00 and the coefficient (0.873) which shows a high positive correlation, also, through linear regression it is evident that the management of social programs has an 80% influence on the satisfaction of users.

**Keywords:** management, social program, poverty, social welfare.



## I. INTRODUCCIÓN

En la endeble realidad actual donde los acontecimientos originados por la última pandemia a nivel global, revelaron un sin número de brechas relacionadas a la salud, educación y a la economía tanto en los países desarrollados como también en los sub desarrollados, situación que se agrava frente a la prevalencia de la desigualdad, puesto que hasta el día de hoy se caracteriza como un problema social multidimensional, abarcando no solo la distinción de género, sino también a la disparidad étnico-raciales, discapacidad y socioeconómicas, las mismas que traen consigo la maximización de los índices de pobreza y pobreza extrema a nivel territorial, donde la ardua labor de las entidades gubernamentales no resultan ser del todo eficaces y eficientes para frenar dichos problemas debido a las frágiles gestiones que carecen de adecuadas políticas públicas que contribuyan a garantizar la protección social y económica de la ciudadanía en general. (Abramo et al., 2019)

Es importante precisar que frente a los problemas de desigualdad, pobreza y extrema pobreza, los gobiernos centrales de cada país planifican, aprueban e implementan diversos programas de protección social como medidas de intervención que se encuentran orientadas a disminuir los problemas sociales y a compensar a todas las personas con carencias económicas y más aún para aquellas personas con discapacidad (Santos-Camacho et al., 2021). Pues según el informe presentado por el Banco Mundial (2018), actualmente un aproximado de 2500 millones de individuos a nivel mundial son beneficiarios de algún programa de protección social, de los cuales el 20% (650 millones) se hallan económicamente en situación de pobreza; sin embargo, la problemática revela que 1 de cada 5 personas que viven en los países cuyos ingresos económicos son inferiores y limitantes, suelen subsistir con la subvención económica que les otorgan dichas redes asistencialistas. Bajo esta premisa, se conoce además que la totalidad de gasto porcentual del PBI para solventar los programas de protección social por regiones es para Europa y Asia Central (2,2%), para África al sur del Sahara (1,5%), para Asia Oriental y el Pacífico (1,1%), para el Oriente Medio y Norte de África (1%), asimismo para Asia Meridional (0,9%), y para los países de Latinoamérica y el Caribe (1,5%).

En un contexto nacional, se revela que desde años anteriores el gobierno peruano en trabajo conjunto con entidades cuyos roles son brindar protección social a las personas vulnerables de salud y de economía, viene ampliando el otorgamiento de beneficios o subvenciones económicas a través de la implementación de redes asistencialistas o programas de carácter social con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la comunidad poblacional a nivel territorial (Redacción Diario El Peruano, 2019). Frente a este contexto, a nivel nacional, se indica que en la actualidad, se encuentran vigentes siete programas sociales que están orientados a promover la protección y seguridad de las personas vulnerables de todo el territorio peruano, priorizándose en la presente investigación la problemática suscitada en el programa social “CONTIGO” que está orientado a brindar beneficios económico a través de una pensión otorgada de manera bimestral a las personas cuyas condiciones físicas son diferentes hasta el punto de mostrar cierto grado de discapacidad (física o mental), cuyo presupuesto asignado hasta finales del periodo 2021 ascendió a S/ 142 millones, beneficiando alrededor de 74.126 personas. Sin embargo, la gestión de dicho programa no es ajeno a presentar ciertas irregularidades en cuanto al otorgamiento de dicho beneficio, incorporando muchas veces en el padrón de registro de los beneficiarios a personas cuya situación económica se encuentra estable, excluyendo de este modo aquellos que sí lo necesitan. (Revista Digital de la Cámara de Comercio, 2021)

En un contexto local, la problemática se centra en la OMAPED de Lamas, específicamente concerniente al otorgamiento de los beneficios propios que brinda el programa CONTIGO implementado por el Estado peruano en trabajo conjunto con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, donde se ha evidenciado ciertas irregularidades en cuanto a los procesos de afiliación y registro de los beneficiarios, cabe señalar que según el reporte de beneficiarios se ha conocido solo la incorporación de 62 beneficiarios. Esta brecha ha sido generada a consecuencia de la escasa promoción y divulgación de dicho programa por parte de las entidades a cargo, además de reflejar incluso beneficiarios registrados que según fiscalización no cumplen con los requisitos específicos para acceder a dichos beneficios, lo que demuestra una endeble gestión por parte de las autoridades. Frente a esta problemática, el presente estudio tiene como propósito revelar en qué medida la

gestión de los programas sociales, precisando específicamente el programa CONTIGO, se relaciona con el grado de satisfacción de los usuarios.

De acuerdo con la realidad estudiada se formuló como problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022?; asimismo se formula como problemas específicos: P1. ¿Cuál es el estado actual de la gestión de los programas sociales en la OMAPED de Lamas 2022?; P2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022?; P3. ¿Qué relación existe entre la gestión de la entrega de la pensión no retributiva y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022?; P4. ¿Qué relación existe entre la gestión del acompañamiento y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022?

La investigación se justificó en base a cinco criterios fundamentales, es decir, **por su conveniencia**, debido a que se buscó dar a conocer la realidad situacional sobre la gestión de los programas sociales en la OMAPED Lamas con el fin de identificar las falencias que se vienen presentando y que generan cierta insatisfacción en los usuarios beneficiarios del programa Contigo. Del mismo modo se justificó **por su relevancia social**, dado que los resultados que se lograron alcanzar buscaron maximizar el análisis de las principales inconsistencias que se presentan en la gestión del programa social Contigo para proporcionar ciertas sugerencias o alternativas de solución que contribuyan a optimizar el grado de satisfacción de los usuarios.

Igualmente, **por su implicancia práctica**, debido a que el principal propósito de la investigación fue determinar en qué medida la gestión de los programas sociales se relaciona con la satisfacción de los usuarios, siendo en este caso principalmente los beneficiarios del programa Contigo. También presentó **valor teórico**, puesto que para dar fundamentación y sustento a la información presentada en la investigación se tuvo que recurrir a la ampliación y utilización de recursos informáticos recopilados de libros tanto físicos como virtuales, artículos obtenidos de revistas indexadas y otros medios digitales confiables expuestos por autores conocedores sobre los temas relacionados a las variables en estudio. Finalmente, presenta **utilidad metodológica**, dado que en todo el proceso investigativo se

empleó procedimientos y técnicas metodológicas, además porque contribuyó en la obtención de datos ya que se realizó el diseño y elaboración de instrumentos idóneos en función a las dimensiones e indicadores concernientes a cada variable.

En función a los problemas formulados se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022. Del mismo modo se planteó como objetivos específicos: O1. Conocer el estado actual de la gestión de los programas sociales en la OMAPED de Lamas 2022; O2. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022; O3. Determinar la relación entre la gestión de la entrega de la pensión no retributiva y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022; O4: Determinar la relación entre la gestión del acompañamiento y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.

Finalmente, se estableció como hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022. De igual manera se establece como hipótesis específicas: H1. El estado actual de la gestión de los programas sociales en la OMAPED de Lamas 2022, es regular; H2. El nivel de satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022, es medio; H3. Existe relación significativa entre la gestión de la entrega de la pensión no retributiva y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022; H4: Existe relación significativa entre la gestión del acompañamiento y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Este apartado está conformado por dos componentes, el primero que expone los trabajos previos desde un contexto internacional y nacional, como también los enfoques conceptuales relacionados a las variables en estudio.

Referente a los antecedentes desde un contexto internacional se presenta el estudio de Araya et al. (2020) quienes plantean un enfoque metodológico cuantitativo, tipo aplicado, con alcance descriptivo y exploratorio, diseño no experimental, conformado por una muestra de 205 adultos mayores usuarios del programa socioeducativo de la Casa de encuentro. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. En los resultados se dio a conocer que el nivel de satisfacción de los usuarios es medio en un 72%, de la misma manera la percepción de la calidad del programa es regular en un 38%. De acuerdo con ello, los autores concluyeron que existe relación positiva en ambas variables, puesto que alcanzaron un valor  $r=,383$  de Pearson y un p-valor igual a ,000. Es decir, el nivel de satisfacción en gran medida depende de la calidad de atención que se brinda, y su vez por la eficiente gestión de los programas sociales.

Por su parte, Godoy et al. (2018), cuya investigación es de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 190 adultos mayores y 10 directivos de la ejecución del programa, por lo tanto, aplicaron como técnica la encuesta y la entrevista, donde los instrumentos fueron el cuestionario y la guía de entrevista. Los resultados muestran que existen altos niveles de insatisfacción en los beneficiarios del programa en un 50%, a pesar de que cuentan con las herramientas necesarias para brindar atención en el nivel primario. Esto se debe en gran medida a la mala gestión (48%) y a la falta de capacitación del personal para la atención del adulto mayor (62,5). De acuerdo con las evidencias encontradas, se concluyó que para alcanzar altos niveles de satisfacción de los beneficiarios se debe garantizar una adecuada gestión del programa y mejorar la calidad de atención a los adultos mayores.

Del mismo modo, Niño-Bautista et al. (2019) presentaron un trabajo de enfoque cuantitativo, donde el tipo de estudio fue aplicada con alcance descriptivo, diseño no experimental – transversal. Su muestra se compuso por 401 estudiantes beneficiarios del programa de alimentación escolar. Para el recojo de evidencia se

empleó un cuestionario. En los resultados mostraron que el nivel de satisfacción de los usuarios en general es medio en un 68%, puesto que los alimentos que reciben tienen buen sabor y son nutritivos; sin embargo, se observó que existen deficiencias en un 25% en cuanto al control y monitoreo de las raciones de alimentos que brinda el programa. Por lo tanto, los autores concluyeron que existe una vinculación relevante en la satisfacción de los beneficiarios y el monitoreo del programa social, ya que se obtuvo un nivel de significancia ( $p = ,000$ ) con un grado de correlación ( $,578$ ).

Por otro lado, Daher et al. (2020) tuvieron un enfoque metodológico cualitativo, tipo básica, diseño no experimental. La muestra se conformó por 30 artículos, el instrumento fue la guía de análisis documental. Los resultados ponen en manifiesto que el 49% de los artículos analizados, muestran que existe una serie de limitaciones para llevar a cabo un programa social eficiente, debido a la falta de compromiso por parte de los funcionarios públicos y sobre todo por la falta de supervisión y fiscalización para dar garantía de la continuidad y sustentabilidad del programa. Por ello, los autores llegan a concluir que, para lograr altos niveles de satisfacción en los usuarios de los programas sociales, se debe llevar a cabo una adecuada gestión de estos, ya que ambos están relacionados de manera significativa.

Para finalizar, Piña et al. (2019) presentaron un enfoque cuantitativo, donde el tipo de estudio fue aplicado con alcance descriptivo, diseño no experimental, donde la muestra estuvo conformada por 216 personas mayores y 53 prestadores de servicios. El instrumento que emplearon fue el cuestionario. En los resultados se evidenciaron que no se realiza un control mensual del cumplimiento de las actividades del subprograma, además existe una inadecuada capacitación en los recursos humanos en un 86%. Por lo tanto, se evidenció que el nivel de satisfacción de los usuarios es regular en un 61,1%. Los autores concluyeron que existe relación positiva y significativa en el control de los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios en un 50%, puesto que se alcanzó una significancia de ( $p < 0.05$ ). Según lo precisado se asume que para que los programas sociales funcionen eficientemente, deben contar con una adecuada gestión y monitoreo de las

actividades que se lleven a cabo, para que los beneficiarios no tengan inconvenientes a la hora de recibirlos.

Desde un contexto nacional, se presenta el estudio de Huaytán & Ruiz (2019) quienes presentaron un enfoque cuantitativo, tipo básica, de diseño no experimental – transversal, compuesta por una muestra de 80 cuidadoras del Programa Nacional Cuna Más. Por lo que fue pertinente la aplicación de una guía de entrevista y una guía de observación como instrumento para recoger evidencias. En los resultados se evidenciaron que el nivel de calidad de atención integral es medio en un 71% de acuerdo con la percepción de las madres cuidadoras, de manera similar se percibió el nivel de la atención brindada en el servicio diurno, puesto que este fue medio en un 52,5%. Por lo tanto, los autores concluyeron que la deficiente gestión del programa social tiene una relación directa con el nivel de calidad de los servicios que brinde el personal a cargo, y esto a su vez se verá reflejado en el grado de satisfacción de los usuarios, por ello, es esencial crear estrategias para fortalecer las competencias para el cuidado integral de los niños que son beneficiarios de este programa.

Asimismo, Espinoza-Beraún et al. (2020) plantearon un enfoque cuantitativo, tipo aplicada con alcance descriptivo, diseño no experimental. La muestra se constituyó por 20 personas. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados mostraron que el Programa Social, no cuenta con mecanismos de seguimientos para detectar las deficiencias en la gestión (67%), asimismo se puso en manifiesto que no cuentan con sistema integrado para medir el avance y progreso del programa (32%). Por lo tanto, los autores concluyeron que la gestión del programa social es deficiente en un 90%, lo cual se ve plasmado en el bajo nivel de satisfacción de los beneficiarios. Es decir, existe una vinculación relevante de ambos temas (28%).

Por su parte, Ortiz et al (2020) plantearon un tipo de investigación aplicada con un nivel descriptivo - correlacional, su enfoque fue cuantitativo y diseño no experimental. Donde su muestra se conformó por 61 personas discapacitadas, a quienes se les aplicó un cuestionario para la recolección de evidencias. Los resultados muestran que el nivel de eficacia del programa es regular en un 41% y el grado de satisfacción de los usuarios es alto en un 54,1%. Por lo tanto, los

autores concluyeron que existe una vinculación significativa en los temas investigados, ya que se obtuvieron un valor de  $Rho = ,570$  (positiva moderada) con una significancia menor a 0.05. Según ello es pertinente mencionar que, las actividades que se desarrollen en el programa deben ser monitoreadas continuamente para asegurar que se cumplan de manera adecuada.

De igual manera Calderón-Chipana et al. (2022) presentaron un trabajo de enfoque cuantitativo, tipo aplicada con alcance correlacional, diseño no experimental, la muestra lo constituyó por 196 beneficiarios del programa social, por lo cual fue preciso emplear como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos de las encuestas mostraron que existe una regular gestión del programa social (46,9%), puesto que el 29,6% de los usuarios precisaron que casi nunca se amplía la cobertura del programa social a otros centros poblados y además el 54,1% señaló que no se lleva un control adecuado de los promotores para asegurar que estén realizando eficientemente sus actividades. Asimismo, se mostró que el 48,5% de los beneficiarios presentaron un grado de satisfacción regular. De acuerdo con las evidencias mostradas, los autores concluyeron que existe una correlación positiva considerable de Pearson ( $r=890$ ) y un p-valor igual a (0,000).

Por último, Fabian-Arias et al. (2021) presentaron un estudio de enfoque cuantitativo de tipo aplicada, con alcance correlacional, diseño no experimental, la población se conformó por 1399 hogares de Junín beneficiarios del programa social. El instrumento fue el cuestionario. Los resultados pusieron en manifiesto que las necesidades básicas de los beneficiarios del programa social se encuentran en un nivel de insatisfacción (63%), donde se muestra que existe una deficiente gestión del programa social en un 61%, puesto que no se satisfacen adecuadamente las necesidades de los usuarios. Por lo tanto, los autores concluyeron que existe una asociatividad relevante en ambas variables investigadas, ya que obtuvieron un p-valor menor a 0.05. Es decir, al no aplicar adecuadamente los mecanismos de gestión en los programas sociales estos se verán reflejados en el bajo nivel de satisfacción de los beneficiarios.

Por otro lado, referente a los enfoques conceptuales de las variables se expone en primera instancia los temas relacionados a la variable **gestión de programas sociales**, donde Reimer et al. (2018) manifiestan que es aquel proceso que integra



ciertos procesos orientados a maximizar la efectividad en cuanto al cumplimiento de la disposición de los programas sociales.

Por su parte, Kroll & Moynihan (2018) aseveran que la gestión orientado al logro de efectividad en cuanto a los programas sociales buscan incorporar procesos que están enfocados a proporcionar seguridad social a diversas personas que se encuentran en niveles altos de vulnerabilidad, ello con el fin de garantizar el mejoramiento de sus condiciones de vida. Del mismo modo McKillop et al. (2021) señalan que es aquella gestión con fines de ayuda social que busca a través del cumplimiento de cada uno de sus procesos solventar las necesidades propias de la población hasta el punto de optimizar sus nivel de calidad en cuanto a sus condiciones de vida. Para culminar, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2020) establece que la gestión de los programas sociales es el conjunto de procesos que implica la realización de actividades o funciones orientadas a lograr la efectividad y eficiencia en cuanto al otorgamiento de los beneficios respectivos a cada programa social que se brinda a la población vulnerable con el fin de mejorar su calidad de vida.

Respecto a la importancia de la gestión de programas sociales Otani et al. (2018), ponen en manifiesto que la gestión de los programas sociales es importante porque permite facilitar los procesos involucrados en cuanto al otorgamiento de los beneficios que brindan dichos programas en favor del conjunto poblacional que se encuentran en niveles altos de vulnerabilidad respecto a sus condiciones en las que viven. Del mismo modo, Muñoz & Larraín (2019) aluden que ante la existencia de una gran magnitud de personas vulnerables tanto de salud como económicamente, es importante que los programas sociales que crean los gobiernos estatales con el fin de mitigar la carencia que presentan dicha población sea gestionada de manera correcta y eficiente con la finalidad de que los recursos económicos que son destinados para solventar los programas sean administrados y asignados con la total transparencia, evitando en todo momento las malversaciones de fondos por actos inconstitucionales de parte de los propios funcionarios ediles.

Concerniente a los objetivos de la gestión de los programas sociales, Ortiz et al. (2019) recalcan que gestionar de manera correcta cada uno de los procesos vinculados al otorgamiento de los programas sociales tienen como objetivo

garantizar efectividad en cuanto a la promoción y protección social de la población vulnerable, además contribuye a que los recursos que fueron asignados para el mejoramiento de las condicionantes de subsistencia de la ciudadanía sean entregados con la total transparencia y en beneficio de los que realmente lo necesitan y no favorecer a personas que se encuentran en un estatus estable en cuanto a sus condiciones económicas. Por otro lado, Cui et al. (2019) indican que la gestión de los programas sociales tiene como objetivo principal contribuir en el control de la información correspondiente de los procesos de otorgamiento de los beneficios o pensiones no retributivas que ofrecen los programas sociales, evitando con ello que los fondos económicos no sean asignados de manera irracional, todo lo contrario que sean otorgados de manera igualitaria a nivel territorial.

También es fundamental precisar que en la aprobación e implementación de los programas sociales se presentan un sin número de obstáculos e inconvenientes, donde Villarespe et al. (2020) señalan que los principales obstáculos son las barreras burocráticas, los actos de corrupción por parte de los funcionarios a cargo de dichos programas, el incumplimiento de las políticas sociales, la descentralización de los organismos. Por su parte Barra & Guiñez (2018) enfatizan que los obstáculos que se presentan en la gestión de los programas sociales son provenientes de las endeble políticas públicas, poniendo en evidencia la generación de inconsistencias durante el otorgamiento de los beneficios que están enfocados a brindar una mayor estabilidad en cuanto a su postura económica y social.

Es importante también precisar que, si bien es cierto, la primera variable engloba a **los problemas sociales**, la problemática del estudio se centra específicamente en el programa CONTIGO, situación por la cual es sustancial definirla y exponer sus componentes teóricos que la engloban, donde el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2020) define a este programa de carácter social como aquel proyecto de protección social enfocado al otorgamiento continuo y progresivo de un beneficio monetario no retributivo al conjunto poblacional con discapacidad inflexible que se encuentra en un escenario de pobreza a nivel territorial con el fin de optimizar la calidad de vida de los beneficiarios en general.

Concerniente a las funciones del manejo y cumplimiento del otorgamiento del programa CONTIGO, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2020) establece que busca examinar las respectivas solicitudes por parte de las personas para ser beneficiarios de la pensión no retributiva que ofrece el Estado, velar por la transparente revisión y aprobación del padrón de beneficiarios del programa, expedir y fiscalizar la correcta entrega del beneficio monetario no retributivo, exhortar información a las entidades del sector público y privado para corroborar el cumplimiento de los requisitos y exigencias para acceder al beneficio, coordinar con la entidades externas las gestiones ineludibles para el cumplimiento de los objetivos del programa, requerir la inmediata inscripción de los beneficiarios que cumplieron los requisitos en el RNPD (Registro Nacional de Personas con Discapacidad), y cumplir eficientemente todas las funciones que involucra el otorgamiento de este programa de acorde a la normatividad vigente.

En cuanto a la labor principal y el compromiso del programa CONTIGO, se precisa según lo establecido por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2020), el Estado busca a través de este programa mejorar el nivel de la calidad de vida de los beneficiarios con discapacidad que se encuentran categorizados en el sistema de Focalización de Hogares como en condición de pobreza o pobreza extrema, por ello mediante el reconocimiento y la afiliación inclusiva de los ciudadanos, el Estado por medio de este programa otorga a los inscritos una pensión no contributiva que en términos monetarios asciende a S/ 300.00 depositados cada dos meses.

Para evaluar la gestión de los programas sociales, siendo en este caso el programa CONTIGO se ha considerado el informe presentado por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2020), quien bajo normativas establece los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, de los cuales para definir las dimensiones solo se considerará a los procesos misionales por estar enfocados precisamente al otorgamiento de los beneficios que ofrece dicho programa en favor de la población objeto de estudio.

Como primera dimensión se considera a **la gestión de la entrega de la pensión no contributiva**, el cual hace referencia a la ejecución y cumplimiento de subprocesos o actividades relacionados a la planificación, coordinación, organización, ejecución y supervisión de los de afiliación y asignación de la pensión

correspondiente. Teniendo como indicadores: i) procesos de afiliación, que como tal consiste en el primer proceso para el otorgamiento del beneficio que delega dicho programa, iniciando de este modo con el reconocimiento e identificación de las personas que podrán acceder a ser beneficiarios; ii) actualización del padrón, que consiste específicamente en la verificación constante del registro nacional de beneficiarios para efectuar de manera correcta la respectiva actualización de los nuevos usuarios que se incorporan al programa; iii) transferencia de la pensión, que involucra el cumplimiento de los procesos relacionados al control de las transacciones efectuadas para la proceder con el otorgamiento de la retribución económica a cada uno de los beneficiarios; iv) entrega de la pensión, considerado como el proceso final que consiste tras la efectiva verificación del cumplimiento de los requisitos en la respectiva asignación de las pensiones no contributivas a cada uno de los beneficiarios.

Como segunda dimensión se considera **la gestión de acompañamiento**, que consiste en la implementación de mecanismos para efectuar el constante monitoreo del destino o uso respectivo de las pensiones no retributivas entregadas a los beneficiarios, ello con la finalidad de fiscalizar e identificar que dicho beneficio se esté empleado para mejorar la calidad de vida de la población vulnerable considerados como los usuarios del programa asistencial. Teniendo como indicadores: i) la restitución y reconocimiento del usuario, que consiste en la presentación de oportunidades que permita incorporar a los usuarios con discapacidad a ser parte de los talleres que se realizan en la institución; ii) reconocimiento social, que consiste particularmente en la identificación de las personas con discapacidad a través del desarrollo de diferentes talleres o actividades que promuevan la difusión del programa CONTIGO y de los beneficios que ofrece; iii) promoción al acceso de los servicios complementarios especializados, que consiste a motivar a los usuarios a ser partícipes de las diferentes servicios médicos especializados o actividades sociales que promuevan a la incorporación de nuevos usuarios al beneficio que brinda el mencionado programa.

Asimismo, concerniente a la variable **satisfacción de los usuarios**, Pérez et al. (2019) manifiestan que es la condicionante valorativa que expresa todo usuario

respecto a la percepción que ha logrado tener sobre la calidad con la se desarrolla la prestación de un servicio o beneficio proporcionado por una entidad en favor de sus principales necesidades. Por su parte López et al. (2019) definen a la satisfacción del usuario como el grado de actitud perceptiva que pone en evidencia un usuario referente a las expectativas alcanzadas sobre cualquier servicio o retribución beneficiaria recibida por una entidad de cualquier índole. Del mismo modo Paredes (2020), fundamenta que la satisfacción de los usuarios revela el grado de complacencia que sienten los mismos en función a las perspectivas alcanzadas sobre la prestación de un servicio o cualquier beneficio retributivo que le otorga una entidad. Por último, Iskandar & Ade (2019), recalcan que la satisfacción del usuario se categoriza como un sentimiento de agradecimiento y júbilo proveniente de un servicio o disfrute retributivo brindado por una determinada entidad, institución u organización.

Por su parte Ruydiaz et al. (2018), recalcan que la satisfacción del usuario es importante por cuanto permite revelar el nivel de calidad en cuanto a la prestación de un servicio o de los beneficios retributivos que se predispone a entregar una entidad en pro de responder a las necesidades básicas de los beneficiarios en general. Por otro lado, Pereira et al. (2018) expresan que para toda entidad conocer el grado o nivel de satisfacción de un usuario es importante porque les facilita a la adquisición de saberes o conocimientos de las principales características propias que requieren ser tenidas en cuenta para maximizar la eficiencia en cuanto a los beneficios retributivos o servicios brindados a la sociedad en general con el fin de cumplir sus expectativas propias en base a las necesidades que requieren solventar.

También es preciso incorporar como soporte teórico los componentes que contribuyen a alcanzar la satisfacción de los usuarios, tal como lo refiere Pozón-López et al. (2020), dichos componentes se catalogan como: la apreciación sobre la calidad o las condiciones en la cual reciben un determinado servicio o beneficio; asimismo reporta como componente a la calificación que puedan proporcionar los usuarios con respecto al otorgamiento de los beneficios con el fin de maximizar las condiciones de vida de los diversos beneficiarios. Por su parte Gunsekera et al. (2019), acotan que los componentes fundamentales que contribuyen a alcanzar un

alto grado de satisfacción de los usuarios son la valoración percibida, las expectativas y la magnitud de las complacencia alcanzada concerniente a los servicios, beneficios retributivos y ayuda social que pueda brindar las entidades de cualquier idiosincrasia.

Respecto a la tipificación o clasificación de la satisfacción de los usuarios, Ruiz-Romero et al. (2021), manifiestan al igual que Nascimento et al. (2018), que los usuario revelan un alto grado de satisfacción únicamente si los servicios o beneficios retributivos o de ayuda social logran cumplir con sus expectativas en relación, en cambio se refleja un bajo grado de satisfacción del usuario cuando los mismos muestran descontento o inconformidad sobre las retribuciones recibidas. En tanto, Kopperundevi & Malmarugan (2018), manifiestan que la satisfacción de los usuarios se clasifica o categoriza en función a dos indicadores fundamentales, el primero que abarca al rendimiento percibido, cuyos valores de calificación son (Excelente con valor cuantificables igual a 10), (Bueno con valor cuantificable igual a 7), (Regular con valor cuantificables igual a 5) y (Malo con valor cuantificable igual a 3). Mientras que la valoración concerniente al indicador expectativas, tal como lo sustenta Bollet et al. (2018), se encuentra categorizada por “elevadas” que en términos cuantificables es igual a 3; las “moderadas” que en términos cuantificables es equivalente a 2, por último las expectativas bajas que solo indica un valor cuantificable igual a 1.

También es preciso exponer en este apartado las principales características de la satisfacción del usuario, las mismas que según Becerra-Canales et al. (2020), parte específicamente desde la percepción propia de los usuarios respecto a los servicios, beneficios retributivos o ayuda social que brinda toda organización o institución con el fin de optimizar sus condiciones de vida, igualmente el nivel de satisfacción depende de la valoración cuantificable que emitan los usuarios sobre los servicios recibidos. Por su parte Hernández-Vásquez et al. (2019), señalan que la satisfacción del usuario se caracteriza principalmente por revelar el grado de aceptabilidad que tiene un usuarios con respecto a la prestación de un servicio o al otorgamiento de beneficios retributivos como los que están enfocados a brindar ayuda social de cualquier índole con el fin de reparar su principales necesidades o requerimientos básicos y habituales.

Concerniente a los elementos de la satisfacción del usuario, Mero et al. (2021), aluden que para alcanzar un nivel aceptable en cuanto a la satisfacción del usuario no solo basta una particular y eficiente gestión, todo lo contrario implica que el colaborador o personal a cargo tenga en cuenta que los beneficiarios finales cumplan sus expectativas correspondientes, por ello es importante tener en consideración elementos fundamentales que canalicen a la efectividad, tales como: la denominación propia del servicio o beneficio (programas), la respectiva presentación de las funcionalidades de los mismos, la consistente y firme calidad, la optimización de la oferta y demanda. Como también Febres-Ramos & Mercado-Rey (2020), recalca y precisa como elementos el valor perceptivo, las expectativas concerniente al servicio o beneficios recibidos, el cumplimiento de las experiencias, las realidades comparativas y el grado satisfactorio totalizado de los usuarios.

Concerniente a lo referido por Mutre & González (2020), los beneficios que impulsan a que los usuarios se sientan satisfechos parte de la valoración específica de la calidad y celeridad en cuanto a la respectiva atención, bajo dicha premisa se recalca que en la actualidad los problemas relacionados a los dos criterios fundamentales que influyen en la satisfacción del usuario se acontecen generalmente por las inconsistencias presentadas durante la ejecutabilidad de una determinada gestión, motivo por el cual resulta relevante la incorporación de alternativas estratégicas que estén direccionadas al cumplimiento de los propósitos organizacionales.

Asimismo, en relación a los factores influyentes en la satisfacción del usuario Florián et al. (2020), pone en manifiesto que la generación de un nivel de complacencia concerniente al otorgamiento de servicios o beneficios retributivos o de ayuda social por parte de los beneficiarios o usuarios llega a acontecerse a partir del involucramiento de tres factores fundamentales, el primero que es la atención igualitaria, eficiencia y la celeridad en cuanto a la entrega de dichos beneficios. Por su parte Gómez-Cruz et al. (2020), aluden que los factores que influyen en el logro de la satisfacción de los usuarios son la equidad asistencial, la razonabilidad y respeto, la integración social global y la efectividad o rapidez con la que se desarrolle el otorgamiento de los beneficios o subvenciones que tienen caracteres de ayuda social y humanitaria.

Con la finalidad de evaluar la variable satisfacción de los usuarios se considerará el fundamento o aporte teórico de Parasuraman et al. (1988), quienes puntualizan que el nivel de satisfacción se evalúa en base a la escala o modelo SERVQUAL, del cual se considera como primera dimensión **elementos tangibles**, que consiste en la apreciación y/o valoración de las condicionantes físicas de las instalaciones, los recursos materiales de apoyo y las características propias del personal. Teniendo como indicadores: i) recursos materiales de apoyo, que hace referencia a la empleabilidad de todas aquellas herramientas o materiales directos que son empleados para brindar información general a los usuarios sobre el programa CONTIGO; ii) condición de las instalaciones, que hace referencia a la verificación de las circunstancias en la que se encuentran las instalaciones donde se encuentra y desarrolla las actividades propias del programa CONTIGO; iii) presentación del personal, que hace referencia a la evaluación de la postura profesional que muestra el personal encargado de la institución, desde aquellos que se encargan a brindar información sobre el programa CONTIGO, hasta los especialistas que ofrecen diversos servicios complementarios en beneficio de los beneficiarios.

Como segunda dimensión se considera **la capacidad de respuesta**, que consiste plenamente en la eficiencia que muestra el personal para absolver las dudas, inquietudes y requerimientos de los usuarios, a través de la presentación de información relevante sobre el propósito y los beneficios propios del programa CONTIGO, mostrando siempre certeza y confianza a la población en general. Teniendo como indicadores: i) comunicación asertiva, que consiste específicamente en que el personal debe mantener siempre una postura de respeto y buena comunicación con los usuarios con el propósito de que los mismos puedan sentirse satisfechos no solo con los beneficios que otorga el programa CONTIGO sino también con la calidad de atención que manejan los colaboradores; ii) tiempo de espera, que hace puntual referencia sobre el cumplimiento de los plazos establecidos para cada proceso en cuanto al otorgamiento de los beneficios propios del programa CONTIGO, iii) solución de los problemas, que hace referencia a la disponibilidad y capacidad que muestra el personal de la institución para atender los requerimientos de cada uno de los usuarios para dar solución a los inconvenientes que puedan tener los mismos.



Como tercera dimensión se considera **la fiabilidad**, que hace referencia al cumplimiento de los procesos organizados correspondientes del programa en mención con fin de brindar de manera imparcial el otorgamiento de los beneficios concerniente al programa CONTIGO. Teniendo como indicadores: i) orientación de los procesos, que hace referencia a la disposición del personal para orientar a los usuarios sobre los procesos y requisitos que deben cumplir para acceder y ser beneficiarios del programa CONTIGO; ii) atención oportuna a las quejas y reclamos, que hace referencia a la capacidad del personal para atender con total celeridad las quejas o reclamos que puedan tener los beneficiarios respecto al programa CONTIGO, logrando de este modo mejorar el nivel de satisfacción de los mismos.

Como cuarta dimensión se considera **la seguridad**, este elemento permite medir el juicio, cultura y educación del personal para mostrar la capacidad que tiene para generar, transmitir e inspirar confianza y seguridad en cada uno de los beneficios concerniente al programa CONTIGO. Teniendo como indicadores: i) transparencia en los procesos, que implica como tal inspirar confianza en los usuarios al cumplir con total eficiencia y transparencia cada uno de los procesos involucrados para el otorgamiento de los beneficios correspondientes al programa en mención, evitando en todo momento irregularidades en cuanto a la afiliación de los usuarios; ii) privacidad de la información, hace referencia a que el personal debe mantener una postura de ética y profesionalismo durante el cumplimiento de sus funciones, evitando en todo momento la revelación de la información personal de los usuarios afiliados en el programa CONTIGO.

Por último, como quinta dimensión se considera **la empatía**, el cual hace referencia a la capacidad que muestra el personal de la institución para ponerse en la posición de los usuarios, acentuando su muestra de solidaridad y respeto para con los beneficiarios. Teniendo como indicadores: i) trato igualitario, que implica la capacidad que tiene el personal de la institución para tratar a todos con total igualdad, evitando en todo momento mostrar diferenciación o distinción de unos con otros; ii) atención personalizada, que consiste en la plena disposición del personal por brindar atención personalizada a los usuarios, no solo por su condición sino por mostrar compromiso y muestra de admiración y valoración de los mismos;

iii) cumplimiento de los horarios, que da a conocer si los empleados de la institución cumplen siempre con los horarios establecidos para brindar atención a los usuarios.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Es importante, en primer lugar, precisar que la investigación presentó un enfoque cuantitativo, puesto que para dar solución a los objetivos planteados se tuvo que recurrir a la recopilación de datos, los mismos que fueron debidamente procesados en términos cuantificables y estadísticos para llegar a contrastar las hipótesis establecidas previamente. Según lo referido por Ñaupas et al. (2018), un estudio con enfoque cuantitativo expone principalmente hechos en base a una realidad estudiada, cuyos resultados provienen del tratamiento cuantificable y estadístico de los datos obtenidos mediante la aplicación de instrumentos con un fin establecido, el mismo que es contratar o probar la hipótesis de la investigación.

#### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue básica, ya que para dar sustento y/o fundamento a la información presentada concerniente a la realidad situacional y a la problemática evidenciada se tuvo que recurrir a la revisión y ampliación de conocimientos y saberes necesarios sobre los temas relacionados a las variables en estudio. Tal como lo señala el CONCYTEC (2018) los estudios que son de tipo básica se caracterizan particularmente por la indagación de fundamentos teóricos vinculados a los temas de una o más variables en estudio, recopilado de diversos contenidos o recursos informáticos procedentes de libros (físicos o virtuales), artículos obtenidos de revistas indexadas, medios digitales, entre otros.

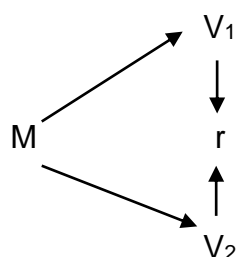
#### **Diseño de investigación**

El trabajo investigativo presentó un diseño no experimental de corte transversal, puesto que la información correspondiente a la realidad estudiada y a los problemas o falencias que se lograron identificar no fueron bajo ningún concepto sometidos a manipulados deliberadamente por la investigadora, pues de manera contraria el análisis de los hechos se efectuaron en su contexto real, además porque la totalidad de la información o datos correspondientes que se lograron obtener fueron procedentes o

correspondientes a un determinado periodo, siendo en este caso durante el periodo 2022. Tal como lo precisa Arbaiza (2019), un estudio con diseño no experimental de corte transversal se caracteriza por revelar el análisis de los hechos en su contexto real y sin la intencionalidad de generar manipulación alguna por el investigador, además de que los datos recopilados son procedentes de un determinado periodo establecido.

Del mismo modo, de acuerdo con su alcance la investigación presentó un nivel correlacional, puesto que con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados y lograr contrastar las hipótesis se recopilaron datos necesarios que contribuyeron a determinar el grado de relación que existen entre las variables en estudio. Según Hernández et al. (2018), las investigaciones de nivel correlacional tiene como principal propósito revelar en qué medida una variable se relaciona con la otra, partiendo desde el análisis de una realidad situacional y la recopilación de datos para dar respuesta a los objetivos planteados.

El esquema que se empleó en la investigación fue el siguiente:



**Donde:**

M = Muestra.

V<sub>1</sub> = Gestión de programas sociales

V<sub>2</sub> = Satisfacción de los usuarios

r = Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable I:** Gestión de programas sociales

**Variable II:** Satisfacción de los usuarios

**Nota:** La operacionalización de variables se encuentra detallada en el apartado de los anexos

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

#### **Población**

En la investigación la población fue conformada por usuarios que son beneficiarios del programa CONTIGO, el mismo que según la relación del padrón extraordinario presentado por el MIDIS asciende a un total de 62 registrados en el año 2022.

#### **Criterios de inclusión:**

- En la investigación se consideró para la aplicación de los instrumentos solo a los beneficiarios registrados en el padrón de usuarios del programa contigo del distrito de Lamas actualizado al año 2022.
- Beneficiarios mayores de edad correspondientes al 2022.

#### **Criterios de exclusión:**

- En la investigación se evitó considerar para la aplicación de los instrumentos a los beneficiarios del programa contigo que no quisieron ser partícipes de la investigación;
- Todos aquellos beneficiarios que fueron registrados en otra jurisdicción.

#### **Muestra**

De la misma manera, la muestra estuvo comprendida por la totalidad de la población, es decir los 62 beneficiarios registrados en la OMAPED Lamas al año 2022.

#### **Muestreo**

Para la determinación de la muestra se consideró un muestreo no **probabilístico**. Pues según Zacarías & Supo (2020) manifiestan que la aplicabilidad de procesos estadísticos o fórmulas no son necesarias para la selección de la muestra, en vista, que todos los participantes que conforman la población tienen la misma posibilidad de poder ser seleccionados.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Para la recopilación de datos fue necesario emplear como técnica la encuesta por cuanto permitió crear interacción entre los sujetos que conforman la muestra objeto de estudio y la investigadora a través del diseño previo de interrogantes que fueron elaborados en función a las dimensiones e indicadores de cada una de las variables. Tal como lo precisa Feria et al. (2020), la encuesta es aquella acción que busca a través de un investigador recopilar datos procedente de la muestra objeto de estudio mediante la presentación de una herramienta conformada por una cantidad establecida de interrogantes diseñadas en relación a las variables y el propósito principal de la investigación.

#### **Instrumento**

Para facilitar la recolección de datos que contribuyan a dar solución a cada uno de los objetivos se recurrió a la utilización de dos cuestionarios, los cuales estuvieron conformados por interrogantes previamente diseñadas y elaboradas en función a la teoría de respectivos autores. En la elaboración del instrumento de la Gestión de programas sociales se consideró lo señalado por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2020), contando en total con 20 interrogantes divididos en dos dimensiones: los 12 primeros ítems para la Gestión de la entrega de la pensión no contributiva y los 8 restantes para la Gestión del acompañamiento (desde el 13 al 20). Además, los rangos para esta variable fueron: Malo (20-47), Regular (48-75) y Bueno (76-100).

Por otro lado, en la variable Satisfacción del usuario se tuvo en cuenta lo expuesto por Parasuraman et al. (1988), considerando cinco dimensiones con sus respectivas preguntas: Elementos tangibles (1-4), Capacidad de respuesta (5-8), Fiabilidad (9-13), Seguridad (14-17) y Empatía (18-22). En cuanto a los rangos se consideró: Bajo (22-51), Medio (52-81) y Alto (82-110).

De igual manera, cabe resaltar que, en ambos cuestionarios, las respuestas estuvieron en función a la Escala de Likert: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Indiferente), 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo).

## Validez

Con la finalidad de alcanzar la validez de los instrumentos para su respectiva aplicación se tuvo que someterlos a la evaluación y calificación mediante el juicio crítico y la firma de expertos en los temas relacionados a las variables en estudio, logrando a partir de ello alcanzar las respectivas puntuaciones de validez:

**Tabla 1**

*Validez de los instrumentos*

Variable	N.º	Experto	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión de programas sociales	1	Metodólogo	4.8	Viable
	2	Especialista	4.3	Viable
	3	Especialista	4.5	Viable
Satisfacción de los usuarios	1	Metodólogo	4.8	Viable
	2	Especialista	4.4	Viable
	3	Especialista	4.6	Viable

**Nota:** Elaboración propia

El instrumento aplicado para evaluar la gestión de programas sociales obtuvo un promedio de validez de 4.5 en base a 10 criterios establecidos, representando un 90% de concordancia. Por otro lado, en cuanto al cuestionario que analiza la satisfacción de los usuarios alcanzó un puntaje promedio de 4.6 equivalente a un 92% de similitud entre los expertos. Por lo tanto, considerando el juicio crítico de los expertos se pudo determinar que ambos instrumentos cumplen con las condiciones necesarias para ser aplicadas en la muestra del estudio.

## Confiabilidad

Para dar fiabilidad a los instrumentos y determinar la aceptación para su aplicabilidad fue necesario efectuar la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach haciendo uso de la aplicación SPSS 28, precisando que se realizó en primera instancia una prueba piloto, de esta manera los datos obtenidos se describen a continuación:

**Tabla 2***Prueba de confiabilidad*

Variable	Valor Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión de programas sociales	0.971	20
Satisfacción de los usuarios	0.990	22

**Nota:** Resultados obtenidos del SPSS 28

Según los resultados obtenidos, se da a conocer que los instrumentos aplicados fueron confiables para ser utilizados en la investigación, puesto que presentaron un coeficiente de Alfa de Cronbach mayor a 0.75; donde la variable gestión de programas sociales alcanzó un valor igual a .971 y la satisfacción de los usuarios un valor igual a .990. Por cuanto Carrasco (2015) sostiene que los instrumentos son confiables y aplicables en los estudios de investigación cuando estos presentan valores iguales o mayores a 0.7; de esta manera se consideró que el instrumento alcanzó capacidad para ser repicado.

### 3.5. Procedimientos

Para evitar inconvenientes en todo el proceso investigativo y de manera específica durante la etapa de recolección de datos fue necesario tener que solicitar mediante la presentación de un documento, la previa autorización al responsable de la OMAPED Lamas para poder acceder a la información necesaria que se requirió y así contribuir al logro de los objetivos planteados. Seguidamente se procedió a efectuar la aplicación de los instrumentos dirigido a los usuarios del programa Contigo seleccionados como la muestra objeto de estudio, cuyos datos o respuestas obtenidas por cada interrogante fueron debidamente cuantificadas, tabuladas y procesadas en primer lugar haciendo uso del programa Microsoft Excel para posteriormente ser exportados al programa estadístico SPSS 28 con el fin de determinar el grado de correlación de las variables, y dar aceptación o rechazo a las hipótesis establecidas en la investigación.



### 3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis e interpretación de los datos recopilados procedentes de la aplicación de los instrumentos (encuestas) se emplearon dos métodos fundamentales: el descriptivo porque permitió exponer de manera detallada información coherente sobre la realidad situacional estudiada concerniente a las variables a través de tablas elaboradas en el programa Microsoft Excel, en las cuales se señaló la frecuencia y el valor porcentual concerniente a cada variable. Asimismo, se empleó el método inferencial puesto que mediante la prueba estadística Rho Spearman calculada en el software SPSS 28 se demostró la relación que existe entre las variables logrando de este modo contrastar las hipótesis establecidas en la investigación, siendo antes necesario efectuar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov (para muestras mayores a 50 sujetos).

### 3.7. Aspectos éticos

En este apartado es preciso recalcar que para dar sustentabilidad a todo el estudio se cumplió totalmente con el esquema presentado en los productos observables establecidos por la Universidad César Vallejo, además para evitar cualquier acto que represente el delito de plagio se efectuó la respectiva citación de los autores cumpliendo las normas APA 7ma edición. También se recalca que en la investigación se cumplió en todo el proceso investigativo cuatro fundamentales criterios o principios éticos, tal como se detalla a continuación:

- **Beneficencia**, por cuanto se buscó maximizar beneficios mediante el análisis de los posibles riesgos que se presentan con el fin de establecer alternativas de solución que permitieron mejorar la gestión de los programas sociales en beneficio de los usuarios del programa Contigo.
- **No maleficencia**, porque en todo el proceso investigativo se ha evitado infringir de manera intencionada algún tipo de daño a los participantes considerados como la muestra de estudio como también de la institución estudiada, además porque desde un inicio la información recopilada se ha

manejado con la total prudencia y confidencialidad debido a que solo fueron utilizadas para fines estrictamente académicos.

- **Autonomía**, dado que se ha respetado en todo contexto la libre toma de decisiones por parte de los sujetos o participantes conformados como la muestra del estudio, ello con el fin de que la información proporcionada por los mismos sea con la total fehaciencia y coherencia.
- **Justicia**, puesto que se ha respetado la participación voluntaria de los sujetos considerados como la muestra, además porque la selección de estos se realizó de manera igualitaria y sin distinción alguna.

## IV. RESULTADOS

Tras la aplicación de las encuestas a los 62 beneficiarios, los resultados obtenidos manifestaron lo siguiente:

### Estado actual de la gestión de los programas sociales en la OMAPED de Lamas 2022.

**Tabla 3**

*Estado actual de la gestión de los programas sociales*

Estado actual	Rangos		F	%
	Desde	Hasta		
Malo	20	47	13	21%
Regular	48	75	26	42%
Bueno	76	100	23	37%
Total			62	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 62 beneficiarios del programa Contigo de Lamas

### Interpretación

Conforme los resultados demostrados en la tabla 3, según la percepción de los usuarios la gestión de los programas sociales es malo en un 21%, regular en un 42% y bueno en un 37%. Estos resultados demuestran que los procesos de afiliación al programa son tardíos, asimismo, existe un desinterés por parte de los servidores en la comunicación oportuna de los requisitos y tiempos de presentación. Por otro lado, en la orientación en cada uno de los procedimientos no existe un encargado que muestre interés en la solución de algunos inconvenientes.

### Nivel de satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022

**Tabla 4**

*Nivel de satisfacción de los usuarios del programa Contigo*

Nivel	Rangos		F	%
	Desde	Hasta		
Bajo	22	51	12	19%
Medio	52	81	31	50%
Alto	82	110	19	31%
Total			62	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 62 beneficiarios del programa Contigo de Lamas

### Interpretación

De igual manera, los resultados expuestos en la tabla 4, revelan que el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Contigo es bajo en un 19%, medio en un 50% y alto en un 31%. Según lo pronunciado por los usuarios la institución no cuenta con profesionales empáticos, cuya capacidad de respuesta ante algunos reclamos sea oportuno. Por otro lado, la veracidad de la información proporcionada en el portal institucional difiere con lo mencionado por los colaboradores. No obstante, los funcionarios cumplen con los horarios de atención y disponen de personal suficiente para orientar en los procesos.

**Relación entre la gestión de la entrega de la pensión no retributiva y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.**

**Tabla 5**

*Relación de la gestión de la entrega de la pensión no retributiva con la satisfacción de los usuarios*

		Satisfacción de los usuarios
Gestión de la entrega de la pensión no contributiva	Coeficiente de Rho de Spearman	,847**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	62

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

**Interpretación**

La contrastación de la hipótesis fue desarrollada mediante el estadígrafo Rho de Spearman, cuyo coeficiente (0.847) demostró una correlación positiva alta, y también, un nivel de significancia bilateral menor al 0.01, es decir: 0.00, es así, que se acepta la hipótesis de la investigación que señala existe relación significativa entre la gestión de la entrega de la pensión no retributiva y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022. En la medida que los procesos del programa se desarrollen de manera inadecuada y con tiempos tardíos, la satisfacción de los usuarios presentará un nivel no esperado por la institución.

**Relación entre la gestión del acompañamiento y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.**

**Tabla 6**

*Relación entre la gestión del acompañamiento y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo*

		Satisfacción de los usuarios
Gestión del acompañamiento	Coeficiente de Rho de Spearman	,834**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	62

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

**Interpretación**

El método estadístico Rho de Spearman expuso que los elementos estudiados se encuentran relacionados estadísticamente, por cuanto, el coeficiente (0.847) demostró una correlación positiva alta, así también, un nivel de significancia bilateral menor al 0.01, es decir: 0.00, es así, que se acepta la hipótesis de la investigación que señala que existe relación significativa entre la gestión del acompañamiento y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022. En la medida que los profesionales públicos muestren mayor empatía y capacidad de respuesta en cada uno de los procesos desarrollados en la afiliación del programa, los colaboradores demostrarán mayor satisfacción.

**Relación entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.**

Para dar solución a los objetivos fue necesario el desarrollo de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, para muestras mayores a 50 sujetos, cuyos resultados fueron estimados bajo la siguiente regla de decisión:

Regla de decisión:

**Si el  $p \geq 0,05$  se concluye que la distribución de las variables proviene de la distribución normal.**

**Si el  $p < 0,05$  se concluye que la distribución de las variables no proviene de la distribución normal.**

**Tabla 7***Prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de programas sociales	0.115	62	0.040
Satisfacción de los usuarios	0.117	62	0.034

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación**

De acuerdo con los datos obtenidos mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov, los datos de las variables no provienen de la distribución normal, dado que el nivel de significancia asintótica bilateral obtenido (**0.040 y 0.034**) son menores al nivel de significación ( $\alpha=0,050$ ), por lo tanto, en la comprobación de las hipótesis determinadas en el estudio se aplicará la prueba no paramétrica (Rho de Spearman), como se visualiza en la tabla 7.

**Regla de decisión:**Si el p-valor $\geq$ 0,050 se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ Si el p-valor $<$ 0,050 se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ **Tabla 8***Relación entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios*

		Satisfacción de los usuarios
Gestión de programas sociales	Coeficiente de Rho de Spearman	,873**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	62

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

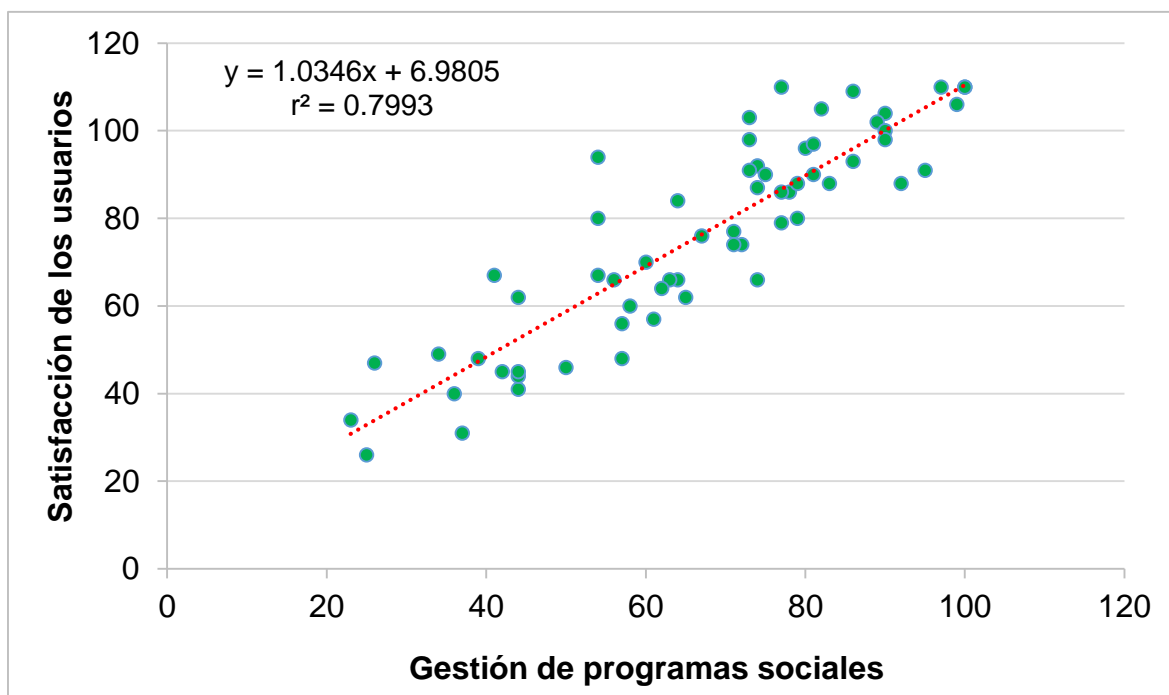
**Interpretación**

Según la información obtenida, existe una correlación positiva alta entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios, dado que; el coeficiente de Rho Spearman hallado (0,873) que se ubica en el intervalo de 0,90 a 0,99, así

también, el p-valor es 0.00, comprobando de esa manera que existe relación significativa entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.

### Figura 1

Regresión lineal de la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios



Fuente: Base de datos procesados en SPSS27

### Interpretación

Para un 95% de nivel de confianza se asevera que existe correlación lineal que muestra que la gestión de programas sociales influye un 80% en la satisfacción de los usuarios y según la ecuación a medida que incrementa una unidad en el porcentaje de la gestión de los programas sociales, le corresponde un incremento de 6.98 en la satisfacción de los usuarios

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se procede a discutir los resultados encontrados con las investigaciones realizadas por otros investigadores y que son similares a las variables de este estudio. Para dar con los resultados se ha aplicado cuestionarios a 62 usuarios que son beneficiarios del programa CONTIGO.

Para dar respuesta a uno de los objetivos específicos que consistió en conocer el estado actual de la gestión de los programas sociales en la OMAPED de Lamas 2022, se ha realizado el análisis descriptivo para ello se ha empleado un cuestionario diseñado bajo la teoría del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2020) que señala que es el conjunto de procesos que implica la realización de actividades o funciones orientadas a lograr la efectividad y eficiencia en cuanto al otorgamiento de los beneficios. Tal cuestionario estuvo dirigido a 62 beneficiarios quienes bajo su percepción manifestaron que la gestión de los programas sociales es desarrollada de manera regular en un 42%, dado que al realiza un análisis de cada uno de los elementos que comprenden el programa, los encuestados expresaron que la afiliación al programa no es efectuada de manera inmediata, el personal encargado del programa no brinda las fechas límites donde se efectúa la transferencia de la pensión, así mismo no existe un medio de comunicación donde brinden información al beneficiario para dar a conocer si la transferencia fue efectuada o caso contrario de existir algún inconveniente no se realizó, la verificación de beneficiarios del programa, en muchos casos, no es la adecuada, además no existe un procedimiento donde se filtran a los beneficiarios del programa adecuado que determinen el padrón de vulnerabilidad. De la misma forma; los resultados presentados por Daher et al. (2020) se asemejan a los alcanzados en la investigación, quien señala que existe una serie de limitaciones para desarrollar un programa social de manera eficiente, como la falta de compromisos establecidos por los funcionarios públicos así mismo la falta de supervisión y fiscalización que brinde garantía de continuidad y sustentabilidad del programa.

De igual forma tenemos a Piña et al. (2019), quienes mencionan en su trabajo de investigación que no existe un control mensual donde se refleje el cumplimiento de



las actividades del subprograma, también que los recursos humanos carecen un 86% de una adecuada capacitación, de la misma manera.

Por otra parte; los procesos se adecúan a las posibilidades, los requisitos para afiliarse al programa social son sencillos, así como el procedimiento y su afiliación, de igual manera la selección de beneficiarios al momento de actualizar el padrón es objetiva, el personal hace llenar el formato de solicitud para su respectiva transferencia, cumpliendo con el tiempo oportuno, así cubrir necesidades del beneficiario, permitiendo mejorar la calidad de vida. La institución realiza actividades promocionando el programa con la finalidad de tener nuevas afiliaciones de usuarios. Así, también, Kroll & Moynihan (2018) señalan que los profesionales no efectúan una verificación continua de los procesos lo cual limita la seguridad a los beneficiarios. Es por ello, que en la gestión de los programas sociales es importante realizar seguimiento al personal, para que de esta manera los beneficios sean para las personas que realmente lo necesitan, y les ayuden a cubrir sus necesidades.

Por otro lado, al identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED, a través de la aplicación de un cuestionario diseñado bajo la teoría de Parasuraman et al. (1988) quien al referirse a la satisfacción de los usuarios señala que, *es la condición perceptiva que refleja el grado de complacencia de todo usuario con respecto a los servicios o beneficios retributivos que reciben por parte de una entidad en favor de mejorar sus condiciones de vida y disminuir el nivel de vulnerabilidad en la que se encuentra*. Dicho cuestionario estuvo dirigido a 62 beneficiarios, quienes mencionaron que presentan un nivel de satisfacción medio en un 50%, ya que manifestaron que las instalaciones de la oficina no son seguras y no cuentan con accesos que brinde una atención correcta a las personas con discapacidad siendo estos muchos de los beneficiarios, no cuentan con una comunicación asertiva hacia las personas; por otra parte, los recursos de apoyo que brinda el programa logra contribuir mejorar la calidad de vida, los materiales de apoyo que brinda el programa son libre de acceso y pueden ser utilizados por todos los beneficiarios y el tiempo de espera para la atención al usuario que establecen es la correcta. De igual manera, se relaciona con la

investigación ejecutado por Godoy et al. (2018) quien señala que se evidenciaron que la insatisfacción de los beneficiarios, se debe a la falta de capacitación del personal quien cumple la función de atención al adulto mayor. Así también, Araya et al. (2020) demostraron resultados similares, dado que postuló que el nivel de satisfacción depende de la calidad de atención que se brinda y a su vez por la eficiente gestión de los programas sociales. De igual manera Paredes (2020), señala que es fundamental que la satisfacción de los usuarios revele las perspectivas alcanzadas sobre una prestación de un servicio. Así también, los resultados alcanzados por Calderón-Chipana et al. (2022) son congruentes a la investigación, por cuanto revelaron que el 48,5% de los beneficiarios presentaron un grado de satisfacción regular. Al realizar un análisis comparativo de los resultados y alcanzados por otros investigadores se evidencia que la satisfacción, es un recurso utilizado para medir la aceptación de las acciones, actividades o programas implementados por el Estado, por lo tanto, debe ser utilizada de manera continua, mediante la aplicación de encuestas que permita conducir a los actores públicos en la implementación de acciones efectivas, que parten de sus planes estratégicos, la misma, que debe ser mostrada en los planes articulados, como parte del diagnóstico regional, esto favorece un alineamiento asertivo de los objetivos con los planes de gobierno, permitiendo, que el ciudadano disponga de recursos para disfrutar de una mejora calidad de vida.

Así también, otros de los objetivos desarrollados en la investigación fue determinar la relación entre la gestión de la entrega de la pensión no retributiva y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022, su solución ha demandado la aplicación de métodos estadísticos que aterrizan en la aplicación del método estadístico de Rho de Spearman que reveló que los elementos estimados muestran una asociatividad, es decir; muestran una correlación positiva alta (0,847), así también, cumplen con los criterios de decisión, es decir; el nivel de significancia se encuentra bajo un valor menor al 0.05, por lo tanto se acepta, la hipótesis de la investigación que expresó que existe relación significativa entre la gestión de la entrega de la pensión no retributiva y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022, esto demuestra, que, al presentar deficiencias en el desarrollo del programa, el nivel de satisfacción de los usuarios

presentará un nivel medio. El estudio desarrollado por Espinoza-Beraún et al. (2020) expone resultados similares a la investigación, es decir; alude que los programas sociales, no cuentan con mecanismos de seguimientos para detectar las deficiencias, asimismo; no cuentan con sistema integrado para medir el avance y progreso del programa. Por lo tanto, la gestión del programa social muestra un vínculo con la satisfacción de beneficiarios. De igual manera, Fabian-Arias et al. (2021) llegó a concluir que la satisfacción de los beneficiarios ante la ejecución de los procesos que demandan los programas sociales es bajo en un 63%, asimismo, determinó una asociatividad relevante en ambas variables investigadas, ya que obtuvieron un p-valor menor a 0.05. Es decir, al no aplicar adecuadamente los mecanismos de gestión en los programas sociales estos se verán reflejados en el bajo nivel de satisfacción de los beneficiarios.

Igualmente, se consideró como propósito del estudio determinar la relación entre la gestión del acompañamiento y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022, en la cual su solución conllevó a la aplicación de una prueba paramétrica que vislumbró un coeficiente (0.847) que demuestra una correlación positiva alta, así también, el nivel de significancia obtenido (0.000) fue menor al 0.01, confirmando de esa manera que existe relación significativa entre la gestión del acompañamiento y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas. La investigación de Huaytán & Ruiz (2019) presenta resultados que se asemejan al estudio, ya que postuló que el nivel de calidad de atención integral es medio en un 71% así también, determinó que el nivel de la atención brindada en el servicio diurno es regular en un 52,5%, lo cual demostró de manera descriptiva, que la deficiente gestión del programa social tiene una relación directa con el nivel de calidad de los servicios que brinde el personal a cargo, y esto a su vez se verá reflejado en el grado de satisfacción de los usuarios. Por ello, es esencial crear estrategias para fortalecer las competencias para el cuidado integral de los niños que son beneficiarios de este programa.

La investigación estuvo orientada principalmente a determinar la relación entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022, cuya solución demandó la aplicación de la prueba

de normalidad de Kolmogórov-Smirnov que determina que los datos obtenidos no provienen de una distribución normal, dado que los niveles de significancia de ambas variables no son mayores al 0.05, es así, que en la solución de los objetivos se aplicó el método estadístico Rho de Spearman que demostró que las variables se encuentran estadísticamente relacionadas, en vista; que el coeficiente Rho obtenido (0,873) demostró una correlación positiva alta, así también, el p-valor presentó un valor igual a 0.00. De igual forma, Piña et al. (2019) presenta resultados similares, pues concluyó que existe relación positiva y significativa en el control de los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios en un 50%, ya que alcanzó una significancia de ( $p < 0.05$ ). Caso similar, es la investigación expuesta por Calderón-Chipana et al. (2022), dado que postula que existe una regular gestión del programa social (46,9%), y el 48,5% de los beneficiarios presentaron un grado de satisfacción regular, bajo lo mencionado determinan de manera estadística que existe una correlación positiva considerable de Pearson ( $r = 0.890$ ) y un p-valor igual a (0,000). Por lo tanto, es pertinente mencionar que, para que los programas sociales funcionen eficientemente deben contar con una adecuada gestión y monitoreo de las actividades que se lleven a cabo, para que los beneficiarios no tengan inconvenientes a la hora de recibirlos.

De acuerdo con los resultados que contrastan la información recabada, se determina que el programa social Contigo, no se encuentra estructurado bajo bases efectivas, ya que los participantes presentan limitados conocimientos estratégicos y cualidades que refuerzan el desarrollo asertivo de los procesos; esto ha generado que los beneficiarios muestren una regular satisfacción sobre el mismo; además no se dispone de las herramientas suficientes para lograr una afiliación rápida y saquen provecho de los beneficios que otorga esta actividad inclusiva. Por otro lado, el otorgamiento de los recursos públicos mediante estos programas inclusivos es un medio que permite y garantiza que la población cuente con mejores estándares de vida, talvez no muy significativas, pero son provechosas para solventar algunos gastos personales, es por ello; que deben ser administradas de manera efectiva, cumplimiento con los lineamientos que demanda su implementación.

Por otro lado, al realizar un análisis de las limitaciones presentadas en la investigación, recae en la recolección de datos, ya que esta fue desarrollada de manera presencial, y durante el proceso se evidenció desinterés por parte de los beneficiarios en la evaluación del programa. Por consiguiente, fue difícil la determinación de la población ya que la institución no dispone de una data actualizada que facilite el contacto con los mismos, es por ello, que sólo se trabajó con 62 beneficiarios cuya información personal se encontraba en los documentos de la institución.

En lo que respecta a las fortalezas del estudio, se alude que la investigación se ha encontrado basta información asertiva y actualizada que permitió la caracterización de las variables, facilitando el diseño de las encuestas, así también, el contenido metodológico se encuentra debidamente sustentado al cual podrán hacer uso futuros investigadores que deseen evaluar el programa CONTIGO.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se ha determinado que existe relación significativa entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022, por cuanto; se cumple con la regla de decisión, cuyo p-valor es menor al 0.05, y el coeficiente obtenido (,873) muestra correlación positiva alta, así también, mediante la regresión lineal quedó demostrado que la gestión de programas sociales influye un 80% en la satisfacción de los usuarios.
- 6.2. El estado actual de la gestión de los programas sociales en la OMAPED de Lamas 2022, es regular en un 42% según la percepción de los beneficiarios, quienes manifestaron que los procesos de afiliación al programa son tardíos, y que la comunicación de los tiempos de presentación de cada uno los requisitos, no es efectiva.
- 6.3. El nivel de satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022, es medio en un 50%, dado que, los profesionales no suelen ser empáticos con los beneficiarios en la pronta solución de los inconvenientes presentados durante las consultas efectuadas por estos.
- 6.4. Existe relación significativa entre la gestión de la entrega de la pensión no retributiva y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022, debido a que se obtuvo un nivel de significancia igual a 0.000 y un coeficiente de correlación positiva alta de 0.847, esto demuestra, que, al presentar deficiencias en el desarrollo del programa, el nivel de satisfacción de los usuarios presentó un nivel medio.
- 6.5. Existe relación significativa entre la gestión del acompañamiento y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022, por cuanto; se constató que el nivel de significancia presentó un valor igual a 0.000 y un coeficiente de correlación positiva alta de 0.834, esto demuestra, que, al presentar deficiencias en la gestión del acompañamiento, el nivel de satisfacción de los usuarios presentó un nivel medio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al jefe de la OMAPED de Lamas, mejorar la articulación del programa, mediante la participación de instituciones que fortalezcan la ejecución y optimización de los procesos.
- 7.2. Al jefe de la OMAPED, desarrollar capacitaciones sobre teorías de calidad de servicio, a fin de mejorar la atención, la capacidad de respuesta, empatía, asertividad en la información, el fortalecimiento de estos criterios permitirá que los beneficiarios muestren mayor satisfacción.
- 7.3. Al jefe de la OMAPED, desarrollar talleres o actividades para promocionar el programa CONTIGO, así también, capacitaciones internas para retroalimentar al personal de la institución, y efectivizar el asesoramiento y acompañamiento desde el proceso de afiliación hasta las respectivas transferencias de las pensiones.
- 7.4. A la gerencia de desarrollo social de la provincia de Lamas, implementar un centro de control local que efectúe los seguimientos y monitoreos correspondientes, en miras del cumplimiento de las normativas y lineamiento que conducen su ejecución y, por ende, maximizar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- 7.5. A la gerencia de desarrollo social de la provincia de Lamas, fortalecer la incorporación de las personas con discapacidad al programa CONTIGO mediante la publicación en diferentes canales de comunicación, así también; cumplir con los principios de transparencia y efectividad.

## REFERENCIAS

- Abramo, L., Cecchini, S., & Morales, B. (2019). *Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral Aprendizajes desde América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44602/1/S1900005\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44602/1/S1900005_es.pdf)
- Araya, M., Fernández, M., Hernández, C., & Carrión, J. (2020). Satisfacción de los adultos mayores con el programa socioeducativo de las Casas de encuentro de Chile. *Cuadernos de Trabajo Social*, 33(2), 271–283. <https://doi.org/10.5209/cuts.68005>
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones.
- Banco Mundial. (2018, April 4). *Los programas de protección social ayudan a millones de personas a salir de la pobreza, pero persisten brechas de cobertura*. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/04/04/social-safety-net-programs-help-millions-escape-poverty-but-coverage-gaps-persist>
- Barra, A., & Guiñez, C. (2018). Planificación estratégica para la gestión de programas sociales de la Secretaría Regional Ministerial de desarrollo social y los Municipios de la Región del Bío-Bío. *Horizontes Empresariales*, 17(2), 44–57. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/3453/3487>
- Becerra-Canales, B., Pecho-Chavez, L., & Gómez-León, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165–170. <https://doi.org/10.35563/RMP.V9I3.369>
- Bollet, F., Oyola, S., & Ferrari, F. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la dirección regional de Comercio Exterior y Turismo, Pucallpa, 2018. *Revista de Investigación Científica Cultura Viva Amazónica*, 3(3), 75–81. <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/view/125>
- Calderón-Chipana, J. C., Calderón-Torres, A., & Saavedra-Pinazo, M. A. (2022). Factores contributivos del programa Pensión 65 y su relación con el bienestar del adulto mayor. *Investigación Valdizana*, 16(2), 89–98. <http://diu.unheval.edu.pe/revistas/index.php/riv/article/view/1422>
- CONCYTEC. (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Instituto



- Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC.
- Cui, Y., Moriyama, M., Chayama, K., Liu, Y., Ya, C., Muzembo, B., & Rahman, M. (2019). Efficacy of a self-management program in patients with chronic viral hepatitis in China. *BMC Nursing*, *18*(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/S12912-019-0366-7/TABLES/5>
- Daher, M., Jaramillo, A., & Rosati, A. (2020). Avances en la evaluación integral: aportes para programas sociales de intervención en pobreza en organizaciones no gubernamentales. *Revista de Estudios Sociales*, *1*(74), 84–98. <https://journals.openedition.org/revestudsoc/48761>
- Espinoza-Beraún, L. M., Espinoza-Beraún, J. C., & Molina-Espinoza, S. (2020). El seguimiento en la gestión de los programas sociales. *Gaceta Científica*, *6*(2), 69–79. <https://doi.org/10.46794/GACIEN.6.2.783>
- Fabian-Arias, E., Pérez, J., Huamán, E., Vilcas, L., & Baltazar, C. (2021). Impacto del programa juntos en las necesidades básicas insatisfechas, pobreza, salud y educación en los beneficiarios de la región Junín. *Socialium*, *5*(2), 237–255. <https://doi.org/10.26490/UNCP.SL.2021.5.2.881>
- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Peru. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, *20*(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia*, *11*(3), 62–79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>
- Florián, N., Gálvez, N., & Barsallo, R. (2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque – Chiclayo 2019. *Revista Científica Institucional Tzhoecoen*, *12*(4), 525–535. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1401>
- Godoy, A., Casanova, M., Álvarez, M., Oliva, Y., & Rodríguez, N. (2018). Evaluación de la satisfacción de usuarios y prestadores del subprograma de atención comunitaria al adulto mayor. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar Del Río*, *22*(5). <http://www.revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/3545/html>
- Gómez-Cruz, M., Harari-Betancourt, V., & Vergara-Mendoza, G. (2020). Quality

- indicators and user satisfaction in university libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 1–18. <https://doi.org/10.1016/J.ACALIB.2020.102230>
- Gunasekera, A., Bao, Y., & Kibelloh, M. (2019). The role of usability on e-learning user interactions and satisfaction: a literature review. *Journal of Systems and Information Technology*, 21(3), 368–394. <https://doi.org/10.1108/JSIT-02-2019-0024>
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/RPMESP.2019.364.4515>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill Education.
- Huaytán, Y., & Ruiz, M. (2019). Calidad de atención integral brindada por madres cuidadoras a niños menores de 3 años, beneficiarios del Programa Nacional Cuna Más, Huánuco. *Socialium Revista Científica de Ciencias Sociales*, 3(2), 56–74. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/574/760>
- Iskandar, M., & Ade, E. (2019). Influence of human resources to the effect of system quality and information quality on the user satisfaction of accrual-based accounting system. *Revista Contaduría y Administración*, 64(2), 1–25. <https://doi.org/10.22201/FCA.24488410E.2019.1667>
- Kopperundevi, S., & Malmarugan, S. (2018). Evaluation of User satisfaction with the resources and services of library at Veterinary College and Research Institute, Tirunelveli: A Study. *Indian Journal of Agricultural Library and Information Services*, 34(1), 61–67. <http://52.74.19.76:81/index.php/IJALIS/article/view/8>
- Kroll, A., & Moynihan, D. (2018). The Design and Practice of Integrating Evidence: Connecting Performance Management with Program Evaluation. *Public Administration Review*, 78(2), 183–194. <https://doi.org/10.1111/PUAR.12865>
- López, J., Rodríguez, A., & Castillo, M. (2019). User satisfaction in the affiliation to Seguro Popular modules. *Revista Horizonte Sanitario*, 18(1), 83–90. <https://doi.org/10.19136/HS.A18N1.2400>
- McKillop, M., Snowdon, J., Willis, V., Alevy, S., Rizvi, R., Rewalt, K., Lefebvre, C., Kassler, W., & Purcell, G. (2021). A System to Support Diverse Social Program

- Management. *JMIR Medical Informatics*, 9(8), 1–10.  
<https://doi.org/10.2196/23219>
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista Espacios*, 42(2), 117–124. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2020). *Manual de Operaciones - Programa Nacional de Entrega de la Pensión No Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO*. [https://contigo.gob.pe/wp-content/uploads/2021/02/RM\\_012\\_2020MIDIS.pdf](https://contigo.gob.pe/wp-content/uploads/2021/02/RM_012_2020MIDIS.pdf)
- Muñoz, G., & Larraín, D. (2019). Interseccionalidad y los programas sociales pro-Integralidad: lecturas críticas sobre Intervención social. *Tabula Rasa*, 30(1), 153–170. <https://doi.org/10.25058/20112742.n30.08>
- Mutre, K., & González, M. (2020). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro – Ecuador. *Revista Más Vita*, 2(2), 31–41. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0008>
- Nascimento, S., Guimarães, M., & Mariano, C. (2018). Brazilian Mental Health Services Assessment: user satisfaction and associated factors. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23(11), 3799–3810. <https://doi.org/10.1590/1413-812320182311.25722016>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5th ed.). Ediciones de la U.
- Niño-Bautista, L., Gamboa-Delgado, E., & Serrano-Mantilla, T. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. *Salud UIS*, 51(3), 240–250. <https://doi.org/10.18273/REVSAL.V51N3-2019007>
- Ortiz, J. (2020). *Eficacia del programa CONTIGO y su relación con la satisfacción en la población con discapacidad severa, Región San Martín, 2019* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58369/Ortiz\\_PJI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58369/Ortiz_PJI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ortiz, R., Álvarez, G., & Albornoz, L. (2019). Pobreza objetiva y subjetiva de los hogares en Timul, Yucatán y su dependencia a programas sociales. *Estudios Sociales. Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 29(54), 1–92. <https://doi.org/10.24836/ES.V29I54.817>
- Otani, K., Legono, D., & Darsono, S. (2018). Effects of disaster Management programs on individuals' preparedness in Mount Merapi. *Journal of the Civil Engineering Forum*, 4(1), 90. [https://library.unismuh.ac.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/OTaxNTJmOTk0OTYwYzJjODM1Y2EyZWQ1NTE3OWE5Yzc5MjQ0YTlxZQ==.pdf](https://library.unismuh.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/OTaxNTJmOTk0OTYwYzJjODM1Y2EyZWQ1NTE3OWE5Yzc5MjQ0YTlxZQ==.pdf)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), 2–14. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
- Pereira, N., Lacerda, A., Bezerra, L., Santos, L., & Gondim, A. (2018). User satisfaction on the health care provided by the primary health care program in a state in northeastern Brazil. *Revista Científica Do CRO-RJ Rio de Janeiro Dental Journal*, 3(1), 59–68. <https://cro-rj.org.br/revcientifica/index.php/revista/article/view/18>
- Pérez, V., Maciá-Soler, L., & González, V. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Revista de Saúde Pública*, 53(87), 1–10. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- Piña, Y., Cordero, C., Rodríguez, O., Izquierdo, A., & Regino, A. (2019). Evaluación del subprograma de Atención Comunitaria al Adulto Mayor en Mantua. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar Del Río*, 23(4), 501–512. <http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v23n4/1561-3194-rpr-23-04-501.pdf>
- Pozón-López, I., Higuera-Castillo, E., Muñoz-Leiva, F., & Liébana-Cabanillas, F. (2020). Perceived user satisfaction and intention to use massive open online courses (MOOCs). *Journal of Computing in Higher Education*, 33(1), 85–120. <https://doi.org/10.1007/S12528-020-09257-9>
- Redacción Diario El Peruano. (2019, November 17). *Efectividad de los programas sociales*. <https://elperuano.pe/noticia/86624-efectividad-de-los-programas->

sociales

- Reimer, A., Denny, R. C. H., & Stuart, D. (2018). The Impact of Federal and State Conservation Programs on Farmer Nitrogen Management. *Environmental Management*, 62(4), 694–708. <https://doi.org/10.1007/S00267-018-1083-9>
- Revista Digital de la Cámara de Comercio. (2021, February 15). Programas sociales son fundamentales en tiempos de pandemia - La Cámara. *Revista Digital de La Cámara de Comercio de Lima*. <https://lacamara.pe/programas-sociales-son-fundamentales-en-tiempos-de-pandemia/#:~:text=Se trata del Programa Nacional,dos programas transversales de menor>
- Ruiz-Romero, V., Martínez-Pillado, M., Torres-Domínguez, Y., Acón-Royo, D., De Toro-Salas, A., Cruz-Villalón, F., & Rivera-Sequeiros. (2021). User satisfaction with telephonic consultations carried out during the COVID-19 pandemic. *Revista Española de Salud Pública*, 95(1), 1–18. <https://europepmc.org/article/med/33859157>
- Ruydiaz, K., Saldarriaga, G., & Fernández, S. (2018). Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. *Ciencia y Salud Virtual*, 10(1), 49–61. <https://doi.org/10.22519/21455333.969>
- Santos-Camacho, A., Hernández-Pech, Y., & Quijano-Gutiérrez, S. (2021). Progreso económico a través de Programas sociales en el entorno rural. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6–1), 125–132. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.887>
- Villarespe, V., Quintanilla, C., & Ramírez, B. (2020). Pobreza y programas sociales en México. *Acta Hispanica*, 2(1), 367–375. <https://doi.org/10.14232/ACTAHISP.2020.0.367-375>

# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de programas sociales	Es el conjunto de procesos que implica la realización de actividades o funciones orientadas a lograr la efectividad y eficiencia en cuanto al otorgamiento de los beneficios respectivos a cada programa social que se brinda a la población vulnerable con el fin de mejorar su calidad de vida. (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2020)	Para evaluar la variable se aplicó un cuestionario integrado por 20 interrogantes que fueron elaboradas en función a las dimensiones (Gestión de la entrega de la pensión no contributiva y Gestión del acompañamiento), dirigido a la muestra del estudio.	Gestión de la entrega de la pensión no contributiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos de afiliación</li> <li>- Actualización del padrón</li> <li>- Transferencia de la pensión</li> <li>- Entrega de la pensión</li> </ul>	Ordinal
			Gestión del acompañamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restitución y reconocimiento del usuario</li> <li>- Reconocimiento social</li> <li>- Promoción al acceso de los servicios complementarios especializados</li> </ul>	
Satisfacción del usuario	Es la condición perceptiva que refleja el grado de complacencia de todo usuario con respecto a los servicios o beneficios retributivos que reciben por parte de una entidad en favor de mejorar sus condiciones de vida y disminuir el nivel de vulnerabilidad en la que se encuentra. (Parasuraman et al., 1988)	Para evaluar la variable se aplicó un cuestionario integrado por 22 interrogantes que fueron elaboradas en función al modelo SERVQUAL y a las relativas dimensiones (Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Seguridad y Empatía), dirigido a la muestra del estudio.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos materiales de apoyo</li> <li>- Condición de las instalaciones</li> <li>- Presentación del personal</li> </ul>	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación asertiva</li> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Solución a los problemas</li> </ul>	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación de los procesos</li> <li>- Atención oportuna a las quejas y reclamos</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia en los procesos</li> <li>- Privacidad de la información</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato igualitario</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Cumplimiento de los horarios</li> </ul>	

**Nota:** Elaboración propia

## Matriz de consistencia

**Título:** Gestión de programas sociales y satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>P1. ¿Cuál es el estado actual de la gestión de los programas sociales en la OMAPED de Lamas 2022?</p> <p>P2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022?</p> <p>P3. ¿Qué relación existe entre la gestión de la entrega de la pensión no retributiva y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022?</p> <p>P4. ¿Qué relación existe entre la gestión del acompañamiento y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>O1. Conocer el estado actual de la gestión de los programas sociales en la OMAPED de Lamas 2022.</p> <p>O2. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022</p> <p>O3. Determinar la relación entre la gestión de la entrega de la pensión no retributiva y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.</p> <p>O4: Determinar la relación entre la gestión del acompañamiento y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1. El estado actual de la gestión de los programas sociales en la OMAPED de Lamas 2022, es regular</p> <p>H2. El nivel de satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022, es medio</p> <p>H3. Existe relación significativa entre la gestión de la entrega de la pensión no retributiva y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre la gestión del acompañamiento y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.</p>	<p>Gestión de programas sociales</p>	<p>- Gestión de la entrega de la pensión no contributiva</p> <p>- Gestión del acompañamiento</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Población:</b> Estará conformada por 62 beneficiarios del programa CONTIGO.</p> <p><b>Muestra</b> Estará conformada por 62 beneficiarios del programa CONTIGO.</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>
			<p>Satisfacción de los usuarios</p>	<p>- Elementos tangibles</p> <p>- Capacidad de respuesta</p> <p>- Fiabilidad</p> <p>- Seguridad</p> <p>- Empatía</p>	

**Fuente:** Elaboración propia.



## Instrumentos de recolección de datos



### Cuestionario – Gestión de programas sociales

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.

**Introducción:** Buen día estimado participante, el presente instrumento tiene como fin obtener información verídica que contribuya a dar solución de los objetivos planteados en la investigación, recalcando que los datos obtenidos serán empleados únicamente con fines académicos.

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una serie de interrogantes que fueron elaboradas en función a las dimensiones e indicadores de la variable. En ese sentido, se le solicita que marque con una (x) la respuesta que usted crea conveniente en función a las siguientes escalas:

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------	---------------------------

N° Ítems	Gestión de programas sociales	Escalas				
		1	2	3	4	5
	<b>D1: Gestión de la entrega de la pensión no contributiva</b>					
1	Los procesos de afiliación al programa CONTIGO se adecuan a mis posibilidades.					
2	Creo que los requisitos para la afiliación de los usuarios al programa CONTIGO son sencillos.					
3	Considero que el procedimiento de selección y afiliación al programa CONTIGO en su comunidad es el apropiado.					
4	He evidenciado si la afiliación al programa CONTIGO es efectuada inmediatamente al cumplir los requisitos.					
5	Considero que la verificación de los beneficiarios reales a los que llega el programa CONTIGO es adecuada.					

6	Considero que el programa CONTIGO realiza la selección de los beneficiarios de forma objetiva al momento de efectuar la actualización del padrón.					
7	Considero que el procedimiento de filtración de beneficiarios del programa CONTIGO es adecuado que permite registrar en el padrón a usuarios que se encuentren en situación de vulnerabilidad.					
8	El personal de la institución me hace llenar un formato de solicitud para la transferencia respectiva de la pensión que brinda el programa CONTIGO					
9	El personal de la institución me informa las fechas límites en el cual se efectuará la respectiva transferencia de mi pensión.					
10	El personal cumple con avisarme cuando la transferencia de mi pensión fue efectiva o cuando se presenta retraso alguno en el pago de este.					
11	La entrega de la pensión que me brinda el programa CONTIGO se cumple en el tiempo oportuno.					
12	El programa CONTIGO logra cubrir mis necesidades con el beneficio en el tiempo adecuado, permitiendo mejorar mi calidad de vida.					
	<b>D2: Gestión del acompañamiento</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	La institución realiza talleres o actividades para promocionar el programa CONTIGO, con el fin de lograr la afiliación de nuevos usuarios.					
14	He sido parte de la difusión de información sobre los beneficios que otorga el programa CONTIGO.					
15	El personal de la institución me brinda asesoramiento y acompañamiento desde el proceso de afiliación hasta las respectivas transferencias de mi pensión.					
16	Considero que el seguimiento que da el personal al destino de mi pensión es necesario para contribuir en el mejoramiento de mis condiciones de vida.					
17	Creo que la incorporación de las personas con discapacidad en los registros del MINSA y del CONADIS son apoyados por las instituciones competentes.					
18	Considero que la gestión del gobierno local de mi distrito como facilitador en el proceso de incorporación de las personas con discapacidad al programa CONTIGO son transparentes y correctas.					

<b>19</b>	Considero que el programa CONTIGO contribuye con el bienestar y el desarrollo sostenible de las personas con discapacidad.					
<b>20</b>	Considero que la pensión de S/ 300.00 además de los otros servicios complementarios que me brinda el programa CONTIGO permitirá mejorar mi calidad de vida como también la de los demás usuarios.					

***¡Muchas gracias por su participación!***



**Cuestionario – Satisfacción de los usuarios**

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la gestión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022.

**Introducción:** Buen día estimado participante, el presente instrumento tiene como fin obtener información verídica que contribuya a dar solución de los objetivos planteados en la investigación, recalcando que los datos obtenidos serán empleados únicamente con fines académicos.

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una serie de interrogantes que fueron elaboradas en función a las dimensiones e indicadores de la variable. En ese sentido, se le solicita que marque con una (x) la respuesta que usted crea conveniente en función a las siguientes escalas:

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------	---------------------------

N° Ítems	Satisfacción de los usuarios	Escalas				
		1	2	3	4	5
	<b>D1: Elementos tangibles</b>					
1	Considero que los recursos o materiales de apoyo que me brinda el programa CONTIGO logra contribuir a mejorar mi calidad de vida.					
2	Los materiales de apoyo que brinda el programa CONTIGO son de libre acceso y uso para todos los beneficiarios.					
3	Las instalaciones de la OMAPED Lamas son seguras y cuentan con accesos adecuados a las condiciones físicas de las personas discapacitadas que son usuarios del programa CONTIGO.					
4	Considero que en la OMAPED Lamas existe personal capacitado para brindar atención adecuada a las					

	personas con discapacidad beneficiarios del programa CONTIGO.					
	<b>D2: Capacidad de respuesta</b>					
5	He sido testigo de que el personal de la OMAPED Lamas tiene la capacidad de crear una comunicación asertiva con los usuarios durante la solicitud de información sobre el programa CONTIGO.					
6	Considero que el tiempo de espera para la atención a cada usuario que establece la institución es el correcto.					
7	El personal de la institución trata de atender lo más pronto posible a los usuarios, con el fin de evitar molestia alguna de los mismos por el tiempo de espera.					
8	El personal ha estado siempre dispuesto con ayudarme a resolver los problemas que he presentado durante los procesos de afiliación al programa al igual que al momento de efectuar el cobro de mi pensión.					
	<b>D3: Fiabilidad</b>					
9	El personal de la institución me ha orientado sobre los procesos o requisitos que se deben cumplir para la afiliación al programa CONTIGO.					
10	El personal de la institución me ha orientado sobre los procesos que debía seguir para registrarme en el padrón de los beneficiarios del programa CONTIGO.					
11	El personal de la institución me ha orientado sobre los requerimientos que debía cumplir para poder cobrar la pensión no retributiva otorgada por el programa CONTIGO.					
12	El personal de la institución ha mostrado interés cuando he presentado alguna queja o reclamo concerniente a los procesos de afiliación al programa CONTIGO.					
13	Considero que el tiempo de espera que emplean los profesionales del programa CONTIGO, para la absolución de mis quejas y reclamos es la adecuada y oportuna.					
	<b>D4: Seguridad</b>					
14	El personal de la institución ha mostrado profesionalismo y ética durante la atención brindada hacia mi persona.					
15	Considero que la experiencia que tiene el personal del programa CONTIGO me ha inspirado confianza de que los procesos de afiliación se efectúan con la total transparencia.					

16	El comportamiento de los colaboradores de la institución durante la atención brindada a mi persona me ha generado confianza.					
17	He percibido credibilidad y seguridad sobre la información que me ha brindado el personal de la institución respecto a los procesos de afiliación para ser beneficiarios del programa CONTIGO.					
<b>D5: Empatía</b>						
18	El personal de la institución brinda un trato igualitario a todos los usuarios del programa CONTIGO.					
19	La institución ofrece los servicios complementarios y una pensión no contributiva de manera igualitaria para todos los usuarios del programa CONTIGO.					
20	Considero que el personal de la institución se encuentra siempre dispuesto a brindar atención personalizada a los usuarios del programa CONTIGO.					
21	Considero que el personal encargado de atender a los usuarios del programa CONTIGO, realizan sus actividades con responsabilidad, calidez, empatía y respeto.					
22	El personal cumple con los horarios establecidos para la atención respectiva a los usuarios del programa CONTIGO.					

***¡Muchas gracias por su participación!***

# Validación de instrumentos



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Experto: Burgos Bardales, Roger  
 Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario para medir la gestión de programas sociales  
 Autor del instrumento: Bach. Bonny del Rocio Saavedra Soria

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Instrumento adecuado para ser aplicado*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Dr. Roger Burgos Bardales  
 CLAB: 0264

Tarapoto, 20 de junio del 2022

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

**I. DATOS GENERALES**

Experto: Burgos Bardales, Roger  
 Institución donde labora: Escuela de Administración de la Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios  
 Autor del instrumento: Bach. Bonny del Rocio Saavedra Soria

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

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

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Instrumento adecuado para ser aplicado*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 20 de junio del 2022

  
 .....  
**Dr. Roger Burgos Bardales**  
 CLAD: 9264



DECLARACIÓN JURADA DE EXPERTO EN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA  
RECOLECCIÓN DE DATOS

Yo, Roger Burgos Bardales de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N° 07497178, Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad domiciliado en Calle Domino Canal Guerra N° 440, distrito y provincia de Lamas, región San Martín, laborando en la actualidad como Docente en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, DECLARO BAJO JURAMENTO lo siguiente:

Haber revisado y validado los instrumentos de recolección de datos para ser aplicados en el trabajo de investigación "**Gestión de programas sociales y satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022**" para obtener el Grado académico de Maestro del estudiante, **Bonny del Rocio Saavedra Soria**, con DNI N° 47470920 en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, del Programa de Maestría en Gestión Pública, instrumentos que son confiables y se exponen:

No teniendo ningún tipo de sanción ETICA, me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento a los 20 días del mes de junio del 2022

  
.....  
**Dr. Roger Burgos Bardales**  
CLAD: 9264

DNI N° 07497178  
Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad

---

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

**I. DATOS GENERALES**

Experto: Mg. CPC. Cinthya Mori Pinedo  
 Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima Este  
 Especialidad: Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario para medir la gestión de programas sociales  
 Autor del instrumento: Bach. Bonny del Rocio Saavedra Soria

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

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

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*El instrumento es adecuado para ser aplicado.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43



Mg. CPC/ Cinthya Mori Pinedo  
 Matrícula N° 15447

Tarapoto, 20 de junio del 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Experto: Mg. CPC. Cinthya Mori Pinedo  
 Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima Este  
 Especialidad: Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios  
 Autor del instrumento: Bach. Bonny del Rocio Saavedra Soria

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*El instrumento es adecuado para ser aplicado.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 20 de junio del 2022



Mg. CPC. Cinthya Mori Pinedo  
 Matrícula N° 15-490



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DECLARACIÓN JURADA DE EXPERTO EN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Yo, Cinthya Mori Pinedo de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N° 43729939, Magister en Gestión Pública, domiciliado en Av. Universitaria N° 1143, distrito de San Miguel, provincia de Lima, región Lima, laborando en la actualidad como Docente en la Universidad Cesar Vallejo – sede Lima Este, DECLARO BAJO JURAMENTO lo siguiente:

Haber revisado y validado los instrumentos de recolección de datos para ser aplicados en el trabajo de investigación "**Gestión de programas sociales y satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022**" para obtener el Grado académico de Maestro del estudiante, **Bonny del Rocio Saavedra Soria**, con DNI N° 47470920 en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, del Programa de Maestría en Gestión Pública, instrumentos que son confiables y se exponen:

No teniendo ningún tipo de sanción ETICA, me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento a los 20 días del mes de junio del 2022



Mg. CPC. Cinthya Mori Pinedo  
Matrícula N° 19-490



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Experto: Mg. CPC. Walter Orlando Mori Pinedo  
 Institución donde labora: Dirección Regional de Salud del Callao  
 Especialidad: Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario para medir la gestión de programas sociales  
 Autor del instrumento: Bach. Bonny del Rocio Saavedra Soria

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES ADECUADO PARA SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 20 de junio del 2022

Mg. CPC. Walter Orlando Mori Pinedo  
 Matricula N° 19-491



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Experto: Mg. CPC. Walter Orlando Mori Pinedo  
 Institución donde labora: Dirección Regional de Salud del Callao  
 Especialidad: Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios  
 Autor del instrumento: Bach. Bonny del Rocio Saavedra Soria

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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


### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES ADECUADO PARA SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 20 de junio del 2022

  
 Mg. CPC. Walter Orlando Mori Pinedo  
 Matrícula N° 19-491




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DECLARACIÓN JURADA DE EXPERTO EN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Yo, Walter Orlando Mori Pinedo de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N° 43255680, Magister en Gestión Pública, domiciliado en Av. Pacífico N° 135, distrito de San Miguel, provincia de Lima, región Lima, laborando en la actualidad como Jefe de la Oficina de Logística de la Dirección Regional de Salud del Callao, DECLARO BAJO JURAMENTO lo siguiente:

Haber revisado y validado los instrumentos de recolección de datos para ser aplicados en el trabajo de investigación "**Gestión de programas sociales y satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022**" para obtener el Grado académico de Maestro del estudiante, **Bonny del Rocio Saavedra Soria**, con DNI N° 47470920 en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, del Programa de Maestría en Gestión Pública, instrumentos que son confiables y se exponen:

No teniendo ningún tipo de sanción ETICA, me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento a los 20 días del mes de junio del 2022

  
-----  
Mg. CPC, Walter Orlando Mori Pinedo  
Matricula N° 19-491

# Documento de Aceptación por parte de la entidad para realizar la investigación

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lamas, 23 de junio de 2022

**CARTA N° 001-2022-BRSS**

Señor:

ING ONESIMO HUAMÁN DAZA  
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Lamas

Presente

ASUNTO: Solicita autorización para aplicar investigación y publicación de la identidad en los resultados del estudio

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a su vez hacer de su conocimiento que, soy la Abog. Bonny del Rocio Saavedra Soria, identificada con DNI 4747090 y con domicilio en el Jirón Reinaldo Bartra Díaz N° 625, San Martín - Tarapoto, estudiante del III ciclo, aula "A4" del programa de estudio de Maestría en Gestión Pública de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Estoy realizando mi investigación titulada: "Gestión de programas sociales y satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022", bajo el asesoramiento de la Dr. Rosa Mabel Contreras Julián. Para ello, necesita aplicar los instrumentos de su investigación. En tal sentido, **solicito autorización para que aplique mi investigación en la institución que usted dirige, también solicito autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones** que se tendrá cuando termine la tesis; así mismo, me brinde las facilidades adicionales que necesite.

Cabe mencionar que, la autorización para que aplique mi investigación lo debe redactar bajo el tipo documento que considere. En el caso de la **autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones**, lo debe hacer firmando el formato oficial que solicita la UCV (adjunto al presente).

Conocedora de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente,

Abog. Bonny del Rocio Saavedra Soria  
Maestranda de Posgrado de la UCV-Tarapoto  
DNI. N° 47470920

Adjunto uno de los documentos que debe firmar (Formato oficial de la UCV).

23 JUN 2022  
10:25 03349  
f 2



## Alfa de Cronbach - Gestión de programas sociales

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg1	64,33	427,126	,667	,971
Preg2	64,27	421,168	,810	,969
Preg3	64,53	430,602	,612	,971
Preg4	64,50	419,086	,838	,969
Preg5	64,90	441,817	,429	,973
Preg6	64,80	423,683	,767	,970
Preg7	64,60	425,352	,727	,970
Preg8	64,90	421,128	,852	,969
Preg9	64,73	415,995	,878	,969
Preg10	65,07	416,064	,837	,969
Preg11	64,77	421,702	,844	,969
Preg12	64,73	413,857	,884	,968
Preg13	64,73	415,168	,859	,969
Preg14	64,73	417,995	,822	,969
Preg15	64,80	424,097	,683	,971
Preg16	64,60	415,834	,861	,969
Preg17	64,70	413,183	,913	,968
Preg18	65,27	416,547	,800	,969
Preg19	64,73	412,754	,813	,969
Preg20	64,83	419,385	,717	,970

## Alfa de Cronbach - Satisfacción de los usuarios

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	22

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	73,83	634,489	,844	,989
Item2	73,70	630,976	,910	,989
Item3	73,63	626,309	,907	,989
Item4	73,70	629,666	,911	,989
Item5	73,57	630,392	,919	,989
Item6	73,70	626,010	,913	,989
Item7	73,63	622,447	,931	,989
Item8	73,53	627,016	,935	,989
Item9	73,53	638,878	,864	,989
Item10	73,60	630,869	,931	,989
Item11	73,50	635,431	,904	,989
Item12	73,63	629,895	,926	,989
Item13	73,73	623,789	,930	,989
Item14	73,73	618,202	,946	,989
Item15	73,70	626,079	,948	,989
Item16	73,53	636,533	,906	,989
Item17	73,60	628,524	,909	,989
Item18	73,50	642,948	,795	,990
Item19	73,50	634,534	,897	,989
Item20	73,77	628,737	,828	,990
Item21	73,57	635,289	,821	,990
Item22	73,60	621,559	,897	,989

## Base de datos - Gestión de programas sociales

VALORES	
Máximo	100
Mínimo	20
Rango	80
Distribución	27

Nivel	Rangos	
	Desde	Hasta
Bajo	20	47
Medio	48	75
Alto	76	100

RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES																						
N°	D1: Gestión de la entrega de la pensión no contributiva												D2: Gestión del acompañamiento								Suma	Nivel
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		
S01	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	80	Alto
S02	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	36	Bajo
S03	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	2	72	Medio
S04	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	4	5	77	Alto
S05	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	77	Alto
S06	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	1	2	3	60	Medio
S07	3	2	2	2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	39	Bajo
S08	5	5	2	4	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	86	Alto
S09	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	Alto
S10	5	4	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	1	3	2	2	58	Medio
S11	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	90	Alto
S12	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	44	Bajo
S13	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	86	Alto
S14	5	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4	5	2	3	3	3	5	3	74	Medio
S15	3	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	2	2	2	73	Medio
S16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto
S17	1	3	3	3	1	3	2	3	2	1	3	1	3	5	4	5	4	3	3	4	57	Medio
S18	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	Bajo
S19	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	44	Bajo
S20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto
S21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	Alto
S22	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Medio
S23	4	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	89	Alto
S24	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	95	Alto
S25	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	92	Alto
S26	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	61	Medio
S27	1	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	1	4	3	37	Bajo
S28	3	5	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	1	1	3	57	Medio
S29	3	4	1	2	3	2	5	4	2	2	4	3	1	3	4	3	3	1	3	1	54	Medio
S30	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	23	Bajo
S31	3	4	3	3	3	3	2	3	1	3	5	2	5	4	5	4	3	1	5	5	67	Medio
S32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto
S33	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	71	Medio
S34	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	90	Alto

S35	3	3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	5	4	3	2	3	1	2	2	2	2	50	Medio
S36	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	25	Bajo
S37	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	79	Alto
S38	1	2	1	1	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	4	42	Bajo
S39	5	5	5	5	2	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	74	Medio
S40	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	90	Alto
S41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio
S42	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	Bajo
S43	3	5	3	3	3	3	5	3	1	3	3	4	4	3	1	3	4	2	4	4	4	64	Medio
S44	3	4	3	4	3	3	4	1	2	1	2	2	1	1	3	4	5	3	2	3	3	54	Medio
S45	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	Medio
S46	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	65	Medio
S47	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	Alto
S48	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	74	Medio
S49	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	Alto
S50	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	71	Medio
S51	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	26	Bajo
S52	1	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	34	Bajo
S53	3	5	5	4	3	3	5	3	3	4	3	4	5	5	3	3	2	4	4	2	4	73	Medio
S54	3	4	4	5	3	4	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	81	Alto
S55	1	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	2	3	5	5	4	5	5	5	82	Alto
S56	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Medio
S57	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	5	3	3	2	4	75	Medio
S58	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	44	Bajo
S59	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	73	Medio
S60	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	2	4	2	4	81	Alto
S61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	99	Alto
S62	1	3	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	54	Medio

## Base de datos - Satisfacción de los usuarios

VALORES	
Maximo	110
Minimo	22
Rango	88
Distribucion	29

Nivel	Rangos	
	Desde	Hasta
Bajo	22	51
Medio	52	81
Alto	82	110

RESULTADOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS																									
N°	D1: Elementos tangibles				D2: Capacidad de respuesta				D3: Fiabilidad					D4: Seguridad					D5: Empatía					Suma	Nivel
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22			
S01	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	96	Alto	
S02	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	3	40	Bajo	
S03	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	74	Medio	
S04	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	
S05	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	79	Medio	
S06	5	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	70	Medio	
S07	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	48	Bajo	
S08	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	Alto	
S09	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	
S10	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	60	Medio	
S11	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	104	Alto	
S12	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	41	Bajo	
S13	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	93	Alto	
S14	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	92	Alto	
S15	2	3	1	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	91	Alto	
S16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	
S17	4	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	2	1	2	3	3	4	56	Medio	
S18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	Bajo	
S19	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	Bajo	
S20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	
S21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	86	Alto	
S22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	
S23	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	102	Alto	
S24	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	Alto	
S25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto	
S26	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	57	Medio	
S27	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	31	Bajo	
S28	3	1	2	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	48	Bajo	
S29	3	3	2	1	2	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	80	Medio	
S30	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	34	Bajo	
S31	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	76	Medio	
S32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto	
S33	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	77	Medio	
S34	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	100	Alto	
S35	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	46	Bajo	
S36	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	Bajo	
S37	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	80	Medio	
S38	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	45	Bajo	
S39	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	

S40	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	98	Alto
S41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio
S42	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	67	Medio	
S43	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	84	Alto	
S44	2	4	4	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	94	Alto	
S45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	
S46	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Medio	
S47	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	Alto	
S48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	87	Alto	
S49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto	
S50	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	5	4	4	4	3	2	3	74	Medio
S51	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	5	1	3	1	3	1	3	1	5	5	1	5	47	Bajo
S52	2	1	4	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	49	Bajo	
S53	3	5	4	3	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	98	Alto
S54	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	97	Alto
S55	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Alto	
S56	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Medio	
S57	3	3	3	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	90	Alto	
S58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	62	Medio	
S59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	103	Alto
S60	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	90	Alto
S61	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	106	Alto
S62	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	67	Medio