



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CALIDAD DEL PROGRAMA CONTIGO Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LIMA METROPOLITANA, 2021

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración con
mención en Administración Pública

Autora:

Huaraz Damian, Tatiana Jhasmin

Asesora:

Méndez Gutiérrez, Nelly Lucy

ORCID: 0000-0001-5524-6081

Jurado:

Zavala Sheen, Elmo Ramon

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

Pazos Almeyda, Miguel Angel

Lima - Perú

2024



CALIDAD DEL PROGRAMA CONTIGO Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LIMA METROPOLITANA, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	5%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.unfv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.une.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.unasam.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
8	repositorio.unc.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**CALIDAD DEL PROGRAMA CONTIGO Y EL GRADO DE
SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LIMA
METROPOLITANA, 2021**

Línea de Investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con
mención en Administración Pública

Autora:

Huaraz Damian, Tatiana Jhasmin

Asesora:

Méndez Gutiérrez, Nelly Lucy
ORCID: 0000-0001-5524-6081

Jurado:

Zavala Sheen, Elmo Ramon
Medina Salgado, Antonio Bartolomé
Pazos Almeyda, Miguel Angel

Lima – Perú
2024

Índice

RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	09
1.1. Descripción y formulación del problema	10
1.2. Antecedentes	17
1.3. Objetivos	29
Objetivo general.....	29
Objetivos específicos	30
1.4. Justificación.....	29
1.5. Hipótesis.....	32
II. MARCO TEÓRICO.....	33
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	33
III. MÉTODO	51
3.1. Tipo de investigación	51
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	53
3.3. Variables.....	53
3.4. Población y muestra	57
3.5. Instrumentos	58
3.6. Procedimientos	62
3.7. Análisis de datos.....	62
3.8. Consideraciones éticas.....	63

IV.	RESULTADOS.....	65
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	79
VI.	CONCLUSIONES	82
VII.	RECOMENDACIONES.....	84
VIII.	REFERENCIAS	86
IX.	ANEXOS.....	89

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable: Calidad del programa Contigo.....	55
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable: Satisfacción del beneficiario.....	56
Tabla 3 Validez del instrumento mediante juicio de expertos.	60
Tabla 4 Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos.....	61
Tabla 5 Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Calidad del Programa Contigo	61
Tabla 6 Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Satisfacción de los beneficiarios.....	61
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la calidad del Programa Contigo del MIDIS.....	65
Tabla 8 Distribución de frecuencias de la tangibilidad del Programa Contigo del MIDIS	66
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la fiabilidad del Programa Contigo del MIDIS	67
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la capacidad de respuesta del Programa Contigo del MIDIS	68
Tabla 11 Distribución de frecuencias de la comprensión del usuario del Programa Contigo del MIDIS	69
Tabla 12 Distribución de frecuencias según la percepción de los beneficiarios del Programa Contigo del MIDIS	70
Tabla 13 Distribución de frecuencias según las expectativas de los beneficiarios del Programa Contigo del MIDIS	71
Tabla 14 Distribución de frecuencias según la valoración de los beneficiarios del Programa Contigo del MIDIS	72
Tabla 15 Coeficiente de correlación y significación entre la calidad del Programa Contigo y el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana.	74

Tabla 16 Coeficiente de correlación y significación entre los elementos tangibles del Programa Contigo y el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana.	74
Tabla 17 Coeficiente de correlación y significación entre la fiabilidad del Programa Contigo y el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana.	75
Tabla 18 Coeficiente de correlación y significación entre la capacidad de respuesta del Programa Contigo y el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana.....	76
Tabla 19 Coeficiente de correlación y significación entre la comprensión del usuario del Programa Contigo y el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana.....	77

Índice de figuras

Figura 1. Distribución porcentual de la calidad del programa contigo del MIDIS.....	65
Figura 2. Distribución porcentual de la tangibilidad del programa contigo del MIDIS	66
Figura 3. Distribución porcentual de la fiabilidad del programa contigo del MIDIS	67
Figura 4. Distribución porcentual de la capacidad de respuesta del programa contigo del MIDIS	68
Figura 5. Distribución porcentual de la comprensión del usuario del programa contigo del MIDIS	69
Figura 6. Distribución porcentual según la percepción de los beneficiarios del programa contigo del MIDIS	71
Figura 7. Distribución porcentual según las expectativas de los beneficiarios del Programa Contigo del MIDIS	72
Figura 8. Distribución porcentual según la valoración de los beneficiarios del Programa Contigo del MIDIS	73

RESUMEN

El siguiente trabajo investigativo tuvo el objetivo de determinar de qué manera la calidad del Programa Contigo se relaciona con el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana, 2021. Para ello, se presentó una investigación de tipo básico, descriptivo, con un enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. Los datos recabados corresponden a una totalidad muestral integrada por los familiares de 359 beneficiarios del Programa Contigo durante el año 2021, teniendo en cuenta que quienes reciben el beneficio directamente padecen discapacidad. Los resultados demostraron y evidenciaron que, el 54.2 % de los encuestados percibe que el Programa ofrece un servicio de calidad regular; mientras que, el 58.3 % de beneficiarios tienen un bajo nivel de satisfacción. Además, mediante el coeficiente Rho de Spearman = .893 se determinó que existe una relación positiva y alta entre las variables de análisis, ya que el p-valor calculado fue < 0.05 . Por tanto, la calidad del servicio del Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana en el año 2021. Dado el impacto significativo de la fiabilidad del Programa Contigo en la satisfacción de los beneficiarios, se sugiere mantener y reforzar los estándares de confiabilidad en la entrega de servicios. Esto podría lograrse mediante la implementación de sistemas y control de calidad, así como la capacitación continua del personal.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, servicios, ciudadano, programa social, expectativas, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The following research work had the objective of determining how the quality of the Contigo Program is related to the level of satisfaction of the beneficiaries in Metropolitan Lima, 2021. To do so, a basic, descriptive research was presented, with a quantitative approach, the design is non-experimental, cross-sectional and correlational level. The data collected correspond to a total sample made up of the relatives of 359 beneficiaries of the Contigo Program during the year 2021, taking into account that those who receive the benefit directly suffer from disabilities. The results demonstrated and evidenced that 54.2% of respondents perceive that the Program offers a regular quality service; while 58.3% of beneficiaries have a low level of satisfaction. In addition, through Spearman's Rho coefficient = .893, it was determined that there is a positive and high relationship between the analysis variables, since the calculated p-value was < 0.05 . Therefore, the quality of the Contigo Program service is significantly related to the level of satisfaction of beneficiaries in Metropolitan Lima in 2021. Given the significant impact of the reliability of the Contigo Program on beneficiary satisfaction, it is suggested to maintain and reinforce reliability standards in service delivery. This could be achieved through the implementation of quality control and systems, as well as ongoing staff training.

Keywords: Quality, satisfaction, services, citizen, social program, expectations, response capacity.

I. INTRODUCCIÓN

La política social se define como el conjunto de acciones del Estado enfocadas en asegurar diversos derechos sociales a la ciudadanía, ha sido implementada por diversos gobiernos a nivel mundial mediante programas sociales orientados a atender las demandas de los sectores más desfavorecidos.

En el contexto peruano, se han establecido numerosos programas sociales dirigidos a diversos grupos demográficos con el fin de brindar servicios a aquellos en condición de carencia económica, vulnerabilidad y desnutrición. Entre estos programas se encuentra el Programa Contigo, el cual ofrece apoyo económico a individuos con diversidad funcional severa que se encuentran en estado de carencia económica extrema, especialmente en Lima Metropolitana.

La finalidad del siguiente trabajo investigativo consiste en evaluar el grado de complacencia de los beneficiarios del Programa Contigo en Lima Metropolitana y determinar si la excelencia del servicio ofrecido resulta ser un elemento crucial en dicha satisfacción. Asimismo, se busca analizar si el programa logra satisfacer las necesidades prioritarias de la población con discapacidad y sus familias, aparte de sus anhelos por elevar sus estándares de vida.

Es relevante mencionar que este estudio sigue la estructura establecida por el reglamento de la Universidad Nacional Federico Villarreal. El primer capítulo presenta el planteamiento, la descripción y la formulación del problema, junto con un análisis de estudios previos tanto a nivel nacional como internacional. También se incluyen la justificación, las limitaciones de la investigación, los objetivos y la formulación de hipótesis.

En el segundo capítulo se enfoca en el marco teórico de la investigación, donde se exponen las bases conceptuales de las variables en estudio. El tercer capítulo detalla la metodología empleada, abarcando el enfoque, tipo, diseño de la investigación, la población, y

la muestra, definición operativa de variables, instrumentos, procedimientos y finalizamos con análisis de datos.

Los resultados obtenidos tras el procesamiento de los datos se presentan en el cuarto capítulo, lo que da paso al desarrollo de los capítulos siguientes, donde se discuten los hallazgos y se presentan las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

1.1. Descripción y formulación del problema

Las políticas sociales se definen como el conjunto de acciones del Estado para abordar diversos aspectos como educación, salud, alimentación, infraestructura básica, empleo y la promoción de la convivencia sin discriminación, con el objetivo de crear una sociedad que sea más equitativa y también justa, en la cual la ciudadanía disponga de igualdad de oportunidades. Esta idea se alinea con la definición de política social entendida como el conjunto de acciones públicas del Estado dirigidas a garantizar derechos sociales. (Herrera y Caston, 2004)

En este contexto, los gobiernos de diferentes países han desarrollado y puesto en práctica modelos de intervención con resultados diversos, los cuales suelen ser el resultado de fases previas de planificación, programación, presupuestación y puesta en marcha de medidas macrosociales.

Este panorama ha permitido crear la necesidad de evaluar, como parte integral del proceso de planificación, las acciones implementadas por el gobierno, con el fin de calificarlas en forma objetiva e imparcial. Corresponde someter estas medidas a evaluaciones permanentes como parte de un proceso más amplio que incluye la planificación, la asignación presupuestaria y la ejecución de actividades públicas, siendo necesario realizar reconfiguraciones en caso de desviaciones con respecto de las metas en el programa diseñado con anterioridad.

En el ámbito de la evaluación de la satisfacción en programas públicos, particularmente aquellos vinculados a quienes se benefician de los programas sociales, se ha notado una carencia de experiencia significativa en sectores nacionales e internacionales. Inicialmente, los

estudios de satisfacción surgieron en el campo de la mercadotecnia y la economía con el propósito de evaluar los niveles de satisfacción del usuario.

Los modelos pioneros en los entornos empresariales, que cada vez se emplean más para evaluar la política pública, consideran que la expectativa es uno de los factores o dimensiones más importantes en la formación de la satisfacción de las personas. Asimismo, se han integrado otros elementos en su análisis, como la percepción de calidad del producto, el valor para el cliente, las quejas y la confianza.

El estado de satisfacción de los que se benefician de los programas sociales y su percepción sobre la calidad de los mismos son aspectos cruciales que contrastan entre una perspectiva de tipo comercial de marketing y una perspectiva de política pública. Mientras que un empresario busca la fidelidad del cliente satisfecho a su marca, producto o servicio, en el caso de quienes reciben los programas sociales, el objetivo es que puedan superar su condición de pobreza y, por lo tanto, reducir su dependencia del programa.

En un entorno de competencia libre en la economía, los consumidores tienen la capacidad de elegir productos según su preferencia. Sin embargo, en el ámbito de los programas sociales, suele ser el gobierno el único proveedor, lo que restringe la libertad de elección de los beneficiarios.

En esta situación, quienes se benefician de los programas sociales adquieren un papel crucial en la evaluación para medir su grado de complacencia con el servicio o producto otorgado por el gobierno. Este análisis busca determinar si el gobierno comprende y satisface adecuadamente las necesidades y prioridades de los beneficiarios, o si, por el contrario, actúa en consonancia con las distorsiones provocadas por el mercado.

Bajo esta premisa, la evaluación de satisfacción se enfoca en los elementos que perciben los beneficiarios asociados con la calidad del programa, fundamentada en los resultados que

experimentan en su bienestar personal o en la nueva situación generada por la intervención gubernamental.

Es relevante señalar que este tipo de evaluaciones de satisfacción son relativamente novedosas dentro del sector público. Hasta la fecha, han sido realizadas sin considerar los factores relacionados con la manera en que los gobiernos funcionan internamente, así como su forma de operar, especialmente cuando se aplica como el único proveedor del bien o servicio para la ciudadanía en general.

Cuando un individuo se convierte en receptor de un programa gubernamental, suele estar en una posición pasiva, sin la capacidad de cambiar el proveedor del bien o servicio recibido, lo que dificulta su capacidad para una evaluación de la calidad de manera objetiva en comparación con otras alternativas que se encuentran en el mercado. En consecuencia, resulta fundamental que los servicios destinados a grupos vulnerables sean evaluados desde la perspectiva de los propios beneficiarios, lo que proporcionaría información valiosa para mejorar y ajustar las intervenciones gubernamentales.

En el contexto peruano, se implementan varios programas sociales dirigidos a grupos vulnerables con el fin de proporcionar servicios a aquellos que en situaciones de pobreza, desnutrición y vulnerabilidad. Sin embargo, la ausencia de un sistema y mecanismos de monitoreo y evaluación de estos programas plantea dudas sobre si realmente se está satisfaciendo las expectativas y necesidades de los beneficiarios.

El Ministerio de Inclusión Social (MIDIS), creado mediante la Ley N° 29792, tiene como propósito central atender una diversidad de sectores y entidades públicas. Su enfoque principal consiste en aplicar políticas de intervención que consideren el ciclo de vida, lo que requiere una coordinación estrecha y focalizada con otros ministerios relacionados, en concordancia con directrices de salubridad y educacional. (Ortiz, 2020)

El Programa Nacional de Entrega de la Pensión No Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza, denominado como Contigo, fue instaurado en 2015 a través del Decreto Supremo (DS) 004-2015-MIMP. Su principal objetivo radica en brindar respaldo económico a individuos con discapacidades graves que están en condiciones de carencia económica en todo el país, a fin de mejorar gradualmente su calidad de vida. Desde entonces, este programa ha experimentado un crecimiento notable y últimamente la cantidad de beneficiarios supera los 40,000 receptores en todo el territorio nacional, acorde con cifras establecidas por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) en el año 2021.

El propósito esencial del Programa Contigo es abordar de manera específica la problemática que enfrentan las personas con discapacidad severa que viven en condiciones de pobreza. Inicialmente, este programa estaba bajo la responsabilidad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), en particular del Viceministerio de Poblaciones Vulnerables, con el fin de promover y salvaguardar los derechos de este segmento de la población.

Durante el año 2017, el Programa fue transferido del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) mediante el Decreto Supremo 008-2017-MIDIS. Esta medida se adoptó con el objetivo de optimizar el uso de los recursos asignados y aumentar la eficacia en la consecución de las metas y resultados esperados, según lo establecido en el sexto considerando de dicho decreto. Como resultado, el Programa Contigo se integró al Viceministerio de Prestaciones Sociales (VMPS), junto con otros programas sociales del MIDIS.

Hasta octubre de 2020, se contabilizaron 40,075 usuarios del Programa, lo que representa aproximadamente el 1.2% de la población con discapacidad según los datos del Censo de 2017 (3,209,261 personas). Al contrastar estos datos con los obtenidos en la Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad (ENEDIS) de 2012, que calculó 1,575,402 de

personas que tienen alguna discapacidad a nivel nacional, cuyos puntos porcentuales aumentan de manera progresiva en 2.5%. De igual manera, al contrastar con la cantidad de población con discapacidad registradas en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) hasta septiembre de 2020 (302,793 personas), el porcentaje resulta en 13.2%. Estas cifras proporcionan una primera visión de la cantidad que solicitan el Programa en comparación con aquellas que podrían potencialmente hacerlo.

Se observa que la cantidad de adultos mayores (de 30 años o más) que son usuarios del Programa es inferior en proporción al total de personas con discapacidad, en comparación con los más jóvenes en el grupo etario (de 18 a 29 años) y los menores de edad. Esto indica que el Programa enfrenta un desafío específico para atraer a más adultos mayores (MIMP, 2021).

Para obtener una estimación más precisa se evalúa la demanda potencial del Programa Contigo, siendo crucial tener en cuenta la severidad de las limitaciones que afrontan de manera resiliente las personas con discapacidad. En este contexto, los 40,075 beneficiarios actuales del Programa constituyen el 29.6% de la totalidad de personas con discapacidad según los registros del CONADIS hasta septiembre de 2020 que enfrentan alguna limitación severa (135,577). Además, constituyen el 35.6% de la totalidad de personas limitadas que, según el registro oficial de personas con certificado de discapacidad severa hasta junio de 2020, poseen un certificado de discapacidad severa (112,650). (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2021)

Estas personas pertenecen a un grupo de la población que ha sido sistemáticamente relegado y enfrenta desafíos complejos, caracterizados por la exclusión, la marginación, la discriminación y la continua vulneración de sus derechos fundamentales. En su lucha por obtener reconocimiento en la sociedad y garantizar el respeto a su dignidad, demandan el pleno ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones con el resto de las personas. A pesar de

sus esfuerzos, muchos de ellos aún se encuentran en situaciones de pobreza y dependencia significativa. (Defensoría del Pueblo, 2020)

Aunque el Estado ha logrado avanzar en la cobertura del Programa Contigo, es esencial monitorear el grado de cumplimiento de las obligaciones destinadas a asegurar un estándar de vida adecuado para las personas, especialmente para aquellas que históricamente han enfrentado la exclusión social, lo que aumenta su vulnerabilidad, como es el caso de los ciudadanos con limitaciones o discapacidades severas, así como sus respectivos familiares. La necesidad de evaluar la satisfacción de los beneficiarios del Programa Contigo y determinar si el programa está cumpliendo efectivamente con sus objetivos de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad severa en situación de pobreza.

Por consiguiente, la supervisión de la implementación del Programa Contigo adquiere una importancia significativa, particularmente si se considera que esta pensión, al igual que otras, debe contribuir a la consolidación equitativa, justa e inclusiva, mientras se respeta la dignidad de las personas.

Por tal motivo, el desarrollo del siguiente estudio busca entender el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Contigo en Lima Metropolitana y determinar si su calidad incide en dicha satisfacción. Asimismo, tiene como objetivo identificar si el programa está cumpliendo con atender y priorizar las demandas de los ciudadanos con limitaciones o discapacidades y sus familias, así como las carencias diarias y las aspiraciones de mejorar sus condiciones de vida. Además, de proporcionar un panorama completo y detallado de la problemática relacionada con la evaluación de satisfacción en programas sociales, específicamente el Programa Contigo en Perú.

El propósito es contextualizar la importancia de este tipo de evaluaciones, destacando la complejidad de los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad severa en situación de pobreza. Al presentar datos estadísticos, explicar la evolución del programa y su

transferencia entre ministerios, así como señalar las brechas en la cobertura, busca establecer una base sólida que justifique la necesidad de su estudio. Además, subraya la importancia de considerar la perspectiva de los beneficiarios en la evaluación de programas sociales, algo poco explorado en el sector público. Con esta descripción detallada, pretende demostrar la relevancia social y política de evaluar la satisfacción de los beneficiarios del Programa Contigo, enfatizando cómo este tipo de evaluación puede contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad severa y sus familias, respetando su dignidad y derechos, estableciendo el contexto necesario para comprender su importancia en el marco más amplio de las políticas sociales en Perú.

1.1.1. Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera se relaciona la calidad del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021?

Problemas específicos

Problema específico 1: ¿De qué manera se relaciona la dimensión elementos tangibles del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021?

Problema específico 2: ¿De qué manera se relaciona la dimensión fiabilidad del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021?

Problema específico 3: ¿De qué manera se relaciona dimensión capacidad de respuesta del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021?

Problema específico 4: ¿De qué manera se relaciona la dimensión comprensión del usuario del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Matud et al. (2024), presentaron su estudio: Satisfacción laboral, síntomas mentales y bienestar en trabajadores adultos: un análisis de género. Este estudio examinó la relación entre la satisfacción laboral, de salud y bienestar en una muestra de 1,977 trabajadores adultos españoles (957 mujeres y 1,020 hombres) de entre 36 y 65 años. Se encontró que una mayor satisfacción laboral se asociaba con menos síntomas mentales, mayor bienestar psicológico y mayor satisfacción vital tanto en hombres como en mujeres, incluso después de controlar por autoestima y apoyo social. Sin embargo, la relevancia de la satisfacción laboral variaba según el indicador de salud mental y el género. Las diferencias de género en satisfacción laboral dependían del nivel educativo y ocupacional, siendo las mujeres con educación universitaria y ocupaciones profesionales las que reportaban mayor satisfacción laboral, superando incluso a los hombres. El tipo de trabajo también influyó, con los autónomos mostrando mayor satisfacción que los empleados contratados. El estudio concluye que la satisfacción laboral es importante para ambos géneros, y destaca la relevancia de promover la educación superior y empleos de calidad para las mujeres como medio para mejorar su satisfacción laboral y, por ende, su bienestar general. Estos hallazgos tienen implicaciones para políticas organizacionales y de salud pública a mejorar la satisfacción laboral y promover la igualdad de género.

Alahmari et al. (2023), presentaron su investigación: Economías de servicios autónomas y sostenibles: optimización basada en datos del diseño y las operaciones mediante el descubrimiento de parámetros multiperspectivos. El estudio presenta un enfoque innovador basado en datos para modelar y analizar el sector de servicios, combinando literatura académica

global y opinión pública local de Arabia Saudita utilizando técnicas de lenguaje, los investigadores desarrollaron una herramienta de software para extraer y analizar parámetros clave del sector de servicios desde múltiples perspectivas. El análisis resultó en la identificación de 29 parámetros distintos de la literatura académica y 11 parámetros de la opinión pública. Con esta información, se generó una estructura de conocimiento integral, una taxonomía multidimensional y un marco para el diseño y operaciones autónomas del sector de servicios. El estudio destaca la importancia de un enfoque holístico que considere factores económicos, sociales, ambientales, de gobernanza y culturales para abordar los desafíos del sector de servicios, como la globalización, los riesgos geopolíticos, las crisis económicas, los cambios tecnológicos y el cambio climático. Los autores argumentan que este enfoque puede conducir a economías de servicios más inteligentes y sostenibles, alineadas con los ODS de la ONU. El estudio también proporciona implicaciones teóricas y prácticas significativas para investigadores, tomadores de decisiones corporativos, funcionarios gubernamentales y el público en general, ofreciendo una base para investigaciones futuras y toma de decisiones informada en el sector de servicios. Aunque el estudio presenta algunas limitaciones, como su enfoque en Arabia Saudita y la dependencia de fuentes de datos específicas, los autores sugieren que estas pueden abordarse mediante estudios similares en diferentes contextos y la incorporación de diversas fuentes de datos en el futuro.

López et al. (2022), presentaron su estudio: Bienestar social para un futuro sostenible: la influencia de la confianza en las grandes empresas y los bancos en las percepciones del desarrollo tecnológico desde una perspectiva de satisfacción con la vida en América Latina. Este estudio analiza la relación entre confianza y las percepciones sobre el desarrollo tecnológico en América Latina, utilizando datos. La investigación se centra en cómo la confianza en grandes empresas, bancos y gobiernos influye en las actitudes hacia la tecnología y su impacto en el bienestar subjetivo. Los resultados indican que niveles más bajos de

confianza institucional se asocian negativamente con actitudes positivas hacia la tecnología. Factores como el orgullo nacional, la educación, la ubicación geográfica y las variables socioeconómicas también juegan un papel importante. El estudio encuentra diferencias significativas entre países, con México mostrando los niveles más bajos de confianza institucional pero las actitudes más positivas hacia la tecnología. Los hallazgos sugieren que mejorar la confianza en las instituciones podría fomentar percepciones más positivas sobre el desarrollo tecnológico para mejorar las necesidades de la región. La investigación destaca la importancia de estrategias de desarrollo tecnológico en economías emergentes.

Marian et al. (2022), presentaron su estudio: Análisis del apoyo social como argumento para la construcción sostenible del espacio comunitario europeo. Este estudio examina el apoyo social como un factor crucial para la cohesión y construcción sostenible del espacio comunitario europeo. Utilizando una muestra de 1346 ciudadanos del noroeste de Rumanía, el estudio analiza cómo los eventos de vida recientes, la ocupación y el estado civil influyen en la percepción del apoyo social y la satisfacción vital. Se empleó ecuaciones (modelos) para explorar estas relaciones. Los resultados indican que las dificultades cotidianas causa un impacto negativo significativo en la percepción del apoyo social, mientras que la ocupación y el estado civil tienen efectos positivos. El estudio encontró diferencias en la percepción del apoyo social basadas en factores demográficos como grupo etario, educación y residencia. Los autores argumentan que comprender cómo se percibe y manifiesta el apoyo social es crucial para fortalecer la cohesión social y desarrollar estrategias sostenibles para la construcción de la sociedad europea. El estudio propone un modelo interpretativo del apoyo social que podría usarse como un barómetro de la integración social de las comunidades locales, regionales o nacionales en el sistema social global promovido por la Unión Europea.

Cambil et al. (2020), presentaron su investigación: Satisfacción de beneficiarios con la Cooperación Universitaria al desarrollo en seguridad del paciente. Riobamba, 2017. El objetivo

fue evaluar la percepción de los beneficiarios, tanto directos como indirectos, sobre la efectividad y utilidad de las acciones instrumentales, técnicas y educativas del proyecto MaS•Ecuador en el cantón Riobamba en 2017. Se realizó una investigación que combinó métodos descriptivos y transversales. Se incluyó a 348 beneficiarios indirectos e directos que se involucraron en actividades de fortalecimiento de capacitación, seleccionados de manera no aleatoria para la muestra con 96 individuos que aceptaron participar. Los participantes tenían 20 años o más, un buen estado de salud mental y estaban disponibles en su lugar de trabajo o domicilio durante el recojo de información. Se empleó un cuestionario desarrollado por los investigadores, el cual fue validado previamente. Los resultados mostraron un nivel elevado de satisfacción global con las actividades del proyecto, especialmente entre mujeres y profesionales de la salud. Proyectos como MaS•Ecuador contribuyen al desarrollo formativo en ámbitos académicos y comunitarios, previenen enfermedades, disminuyen los riesgos en la atención médica y aseguran la integridad del paciente.

García et al. (2019), presentaron su estudio la relación entre la satisfacción y la desigualdad de ingresos con la vida en países de ingresos bajos y medios, utilizando datos para 25 países. Los autores encuentran que, sorprendentemente, las personas en estos países parecen estar más satisfechas con sus vidas cuando la desigualdad de ingresos es mayor. Sin embargo, esta relación está mediada por las oportunidades sociales disponibles en cada país. Específicamente, en países con bajas oportunidades, la desigualdad reduce el bienestar subjetivo, mientras que, en países con altas oportunidades, las personas están satisfechas independientemente del nivel de desigualdad. El estudio destaca que aspectos como la inclusión social y el acceso a educación avanzada son más importantes que la libertad política o los derechos personales en esta relación. Los autores concluyen que, desde una perspectiva de políticas públicas, enfocarse en medidas que permitan a los individuos alcanzar sus metas basadas en sus propios méritos sería más efectivo que centrarse únicamente en la redistribución

de ingresos, la riqueza o el crecimiento económico. El estudio contribuye al debate sobre la desigualdad aceptable y sugiere que las instituciones internacionales y los gobiernos deberían asegurar que las sociedades no caigan simultáneamente bajo umbrales de alta desigualdad y bajas oportunidades.

Pérez et al. (2017), presentaron su estudio: ¿Satisfacción con programas de fomento a la artesanía en México? El caso del FONART. El propósito de este estudio fue proponer una iniciativa metodológica y medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del Fondo Nacional para el Fomento a las Artesanías (FONART). Se empleó el modelo de ecuaciones estructurales con variables latentes y se aplicó un cuestionario a 612 beneficiarios de FONART. Se utilizó un método de muestreo denominado Probabilidades Proporcionales al Tamaño con opción de reemplazo para determinar el número de beneficiarios por estado, municipio y localidad. Dentro de cada localidad, los beneficiarios se seleccionaron de manera aleatoria simple y sin reemplazo. La recolección de datos fue realizada por la empresa consultora Mendoza Blanco y Asociados, S.C., del 3 al 17 de marzo de 2011. La distribución de los beneficiarios encuestados por estado fue: Guanajuato (16), Hidalgo (112), Jalisco (101), Estado de México (40), Morelos (7), Oaxaca (256), San Luis Potosí (13), Tamaulipas (9) y Veracruz (58). Las cargas factoriales de las variables proxis superaron el criterio de 0.5, salvo las relacionadas con la variable latente Expectativas del Programa (P19 y P22), aunque el Alfa de Cronbach fue 0.89, lo que confirma la pertinencia de la escala y las variables proxis. Los demás indicadores también mostraron un buen ajuste con un Alfa de Cronbach alto. Los resultados nos indicaron que el programa presenta oportunidades de mejorar tanto en su diseño como en su puesta en marcha, obteniendo una calificación de 7.2 sobre 10 por parte de los artesanos. Estos hallazgos destacan la necesidad de mejorar las condiciones de vida y habitabilidad de los artesanos, el entorno comunitario y de integración familiar, ya que las políticas públicas en México han atendido insuficientemente este sector.

Saturno et al. (2016), presentaron su estudio: Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. Este estudio tuvo como objetivo principal explicar el marco conceptual, la metodología empleada y el análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Protección Social en Salud de México. Se revisaron los aspectos metodológicos de las encuestas realizadas en los años 2013, 2014 y 2015, abarcando detalles como el tipo de cuestionario utilizado, el enfoque de muestreo, la estructura del estudio, el modelo conceptual y las métricas aplicadas para el análisis. La encuesta recopiló información sobre la percepción de calidad y satisfacción de los usuarios, utilizando un muestreo representativo tanto a nivel estatal como nacional. Se crearon varios indicadores, tanto simples como compuestos, como el índice de satisfacción y el porcentaje de problemas de calidad reportados. Para el análisis, se usaron herramientas como diagramas de Pareto y se correlacionaron estos indicadores mediante modelos multivariados. En 2015, los resultados mostraron que un mayor porcentaje de problemas de calidad percibidos tenía una correlación negativa con los indicadores de satisfacción. El índice de satisfacción, en particular, tuvo una fuerte relación con la evaluación de la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de 0.86. También se observó una alta correlación entre el trato recibido y el índice de satisfacción ($r=0.85$), la satisfacción con la atención médica ($r=0.73$), y la calidad del servicio ($r=0.71$). En resumen, medir la satisfacción y la percepción de calidad es un proceso complejo, pero esencial para cumplir con los estándares y mejorar continuamente el sistema. La encuesta fue diseñada y analizada rigurosamente, proporcionando información valiosa para la mejora continua del sistema de salud.

Gómez, en el año 2016, presentó su estudio: Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales. El objetivo principal de este estudio fue crear un marco conceptual y metodológico para evaluar la calidad de los programas de servicios sociales comunitarios. Se utilizaron tanto métodos cuantitativos como cualitativos, incluyendo encuestas, entrevistas en

profundidad y focus group, junto con datos secundarios relevantes. Se empleó un análisis estadístico que abarcó tres niveles: univariado, bivariado y multivariado. Los resultados evidenciaron que la mayoría de los beneficiarios del grupo etario tienen 65 años o más, y la mayoría percibe los trámites de acceso como simples, con solo un pequeño porcentaje considerándolos complicados. La explicación inicial del equipo fue bien valorada por la mayoría de los encuestados. El programa de teleasistencia cumplió con sus objetivos de proporcionar seguridad y compañía para la mayoría de los beneficiarios. Además, la mayoría consideró el servicio cómodo y tranquilizador, y un porcentaje significativo estaba satisfecho con la calidad del servicio. Se encontró una fuerte correlación entre la satisfacción general con el servicio y tres factores específicos: Los resultados sugieren que tanto el tiempo de respuesta a las demandas, el trato proporcionado por las teleoperadoras, como la relación con los profesionales relacionados al servicios sociales, influyen considerablemente en el nivel o grado de satisfacción de los usuarios.

1.2.2. Antecedentes nacionales

En el estudio de Espinoza et al. (2024), evaluaron el impacto de un programa de innovación social llamado Work4Progress en el desarrollo rural del departamento de Quispicanchi, Perú, utilizando un diseño experimental. El programa, que se implementó antes, durante y después de la pandemia de COVID-19, buscaba impulsar el emprendimiento y la creación de empleo mediante un enfoque sistémico y participativo. Los resultados muestran que los hogares participantes experimentaron un aumento significativo en sus ingresos per cápita en comparación con el grupo de control, especialmente entre la evaluación intermedia y final. Este incremento se debió principalmente a mayores ingresos por trabajo por cuenta propia y empleo asalariado, mientras que los ingresos agrícolas y ganaderos disminuyeron, sugiriendo una reestructuración de las actividades económicas hacia fuentes más rentables. Además, el programa tuvo un impacto positivo y en la percepción de oportunidades económicas dentro de

la comunidad. El estudio destaca la eficacia de los enfoques de innovación social para promover el desarrollo rural en contextos expuestos a choques exógenos como la pandemia, demostrando que pueden proporcionar resiliencia y adaptabilidad a las comunidades participantes. No obstante, se reconocen limitaciones en términos de sostenibilidad y el uso predominante de indicadores económicos. El estudio contribuye significativamente a la literatura sobre innovación social al proporcionar evidencia empírica sólida de su impacto y al demostrar técnicas analíticas para evaluar programas de naturaleza sistémica y heterogénea. Se sugiere que futuras investigaciones exploren la viabilidad a largo plazo de estos programas, comparen diferentes modelos de innovación social y examinen las disparidades demográficas y socioeconómicas en su implementación.

Pérez et al. (2024), presentaron su estudio: Programas sociales y variables socioeconómicas: su impacto en la pobreza regional peruana (2013-2022). Este documento presenta un estudio sobre el impacto de los programas sociales y variables socioeconómicas en la pobreza regional del Perú entre 2013 y 2022. Utilizando el Método Generalizado de Momentos del Sistema (SGMM) y datos de panel dinámicos, la investigación analiza cuatro programas sociales principales (Juntos, Pensión 65, Qali Warma y Trabaja Perú) y variables como desempleo, PIB per cápita, capital humano e infraestructura. Los resultados indican que, contrariamente a lo esperado. Por otro lado, el desarrollo de infraestructura (especialmente carreteras pavimentadas) muestran una relación inversa significativa con la pobreza. El estudio también destaca el impacto negativo del desempleo y eventos como la pandemia de COVID-19 en el aumento de la pobreza. Los autores concluyen que para reducir la pobreza de manera sostenible, se requiere una política integral que aborde sus causas estructurales, combinando el crecimiento económico, el fortalecimiento y el desarrollo de infraestructura, más allá de la implementación de programas sociales. El documento también discute las limitaciones del estudio y sugiere áreas para futuras investigaciones.

La investigación de Machaca et al. (2024), analiza la implementación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) del Perú y su alineación con el Objetivo de Desarrollo Sostenible I (ODS I) de erradicar la pobreza. Utilizando un enfoque de métodos mixtos, el estudio revela avances significativos en la ampliación de servicios financieros de manera formal, especialmente en zonas urbanas y entre segmentos de ingresos medios. Sin embargo, persisten brechas estructurales importantes, particularmente en áreas rurales, comunidades indígenas y poblaciones en situación de pobreza extrema. La investigación identifica desafíos clave como la brecha digital rural, las limitaciones en el financiamiento a micro y pequeñas empresas, la necesidad de fortalecer la educación culturalmente pertinente y mejorar la protección de los consumidores. Aunque la ENIF está parcialmente alineada con el ODS I, se requieren ajustes sustanciales en su diseño e implementación para enfocarse explícitamente en las poblaciones más vulnerables y excluidas del sistema financiero. El estudio concluye con recomendaciones para reorientar la estrategia, incluyendo la reformulación de objetivos e indicadores, una mejor articulación con políticas de protección social, la promoción de modelos de microfinanzas adaptados, el fortalecimiento del marco regulatorio y la creación de mecanismos robustos de monitoreo y evaluación. Estas medidas buscan aprovechar el potencial transformador de la inclusión financiera como herramienta para la reducción de la pobreza en Perú.

Villanueva y Villanueva (2023), presentaron su estudio: Políticas y mecanismos de financiamiento público para la vivienda social en el Perú. Este estudio analiza en profundidad el estado actual de la vivienda social en Perú, centrándose en los programas. La investigación revela que, a pesar de los esfuerzos gubernamentales, existe una brecha significativa entre la demanda efectiva de vivienda y la oferta disponible, con solo el 17.7% de la demanda siendo satisfecha por los programas actuales. El análisis abarca el perfil socioeconómico de los beneficiarios, las características de los programas, y los desafíos persistentes en la provisión de

vivienda adecuada. Se destaca que el 61.5% de los hogares en los niveles socioeconómicos D y E califican para Techo Propio, mientras que un 28.5% adicional en el nivel C podría calificar para Nuevo Crédito MIVIVIENDA. Sin embargo, factores como la informalidad en la tenencia de la tierra, la calidad y tamaño de las viviendas ofrecidas, y la ubicación de los proyectos limitan la efectividad de estos programas. El estudio concluye que el papel del Estado en la provisión de vivienda social, enfatizando la necesidad de políticas que aborden no solo el aspecto cuantitativo del déficit habitacional, sino también, en la integración urbana y la sostenibilidad social.

Aliaga et al. (2023), presentó su estudio evalúan las competencias y capacidades institucionales para la gestión de proyectos sostenibles en los actores de la cadena de valor del cuy en Jauja, Perú. La investigación encuentra que estos actores muestran un nivel moderado de competencias en gestión de proyectos y capacidades institucionales, que podrían mejorarse mediante capacitación. Se propone un programa innovador de desarrollo de competencias articulado a un plan de fortalecimiento de capacidades, basado en el modelo Working With People (WWP) y los Principios CFS-RAI para inversiones responsables en agricultura. El programa busca formar líderes íntegros con sensibilidad social y competencias en las áreas de perspectiva, personas y práctica, correspondientes a las dimensiones político-contextual, ético-social y técnico-empresarial del modelo WWP. Se recomienda que los actores consoliden la organización de la cadena de valor, se incorporen al Grupo de Acción Local (GAL) Jauja, y se vinculen para emprender proyectos comunitarios que contribuyan al desarrollo sostenible. La investigación destaca la importancia de la formación por competencias y el fortalecimiento de capacidades institucionales para empoderar a los actores rurales y promover una buena gobernanza y desarrollo sostenible en el territorio.

Pampa, en el año 2020, presentó su investigación: Calidad de servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción en las instituciones educativas del

distrito de Huaraz, 2020 Universidad Nacional “Santiago Antunez de Mayolo. Este estudio se centró en analizar cómo la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye en la satisfacción de las instituciones educativas de Huaraz durante el 2020. Se empleó un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, tomando una muestra de 53 instituciones y utilizando dos cuestionarios tipo Likert para recolectar información sobre la percepción del servicio y el nivel de satisfacción. Los resultados mostraron que el 52.5% de las instituciones calificaron la calidad del servicio como regular. Además, el análisis reveló una relación clara entre la calidad del servicio y la satisfacción de las instituciones, con un valor de p significativo ($p=0.000$). También se encontró una fuerte correlación directa (0.876) entre ambas variables. En conclusión, la calidad del servicio ofrecido por el Programa Qali Warma tiene un impacto positivo en la satisfacción de las instituciones educativas en Huaraz.

Ortiz, en el año 2020, presentó su estudio: Eficacia del programa CONTIGO y su relación con la satisfacción en la población con discapacidad severa, Región San Martín, 2019. El estudio analizó la relación entre la efectividad del programa CONTIGO y la satisfacción de personas con discapacidad severa en la Región San Martín durante el 2019. Se utilizó un enfoque no experimental y un diseño descriptivo-correlacional, trabajando con una muestra de 61 beneficiarios de un total de 600 personas con discapacidad severa en la región. La información se recopiló a través de un cuestionario. Los principales hallazgos mostraron una correlación positiva moderada (0.570**) entre la efectividad del programa y la satisfacción de los beneficiarios. El 41% de los participantes consideró la efectividad del programa como regular, mientras que el 54.1% reportó un alto nivel de satisfacción. En conclusión, mejorar la efectividad del programa en aspectos como la cobertura y la capacidad de respuesta podría incrementar significativamente la satisfacción y la experiencia positiva de los beneficiarios.

Troyes, en el año 2019, presentó su estudio: Nivel de satisfacción de las familias usuarias del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Más

relacionado con la calidad del servicio en el distrito de Bellavista, 2017. El objetivo de este estudio fue evaluar el nivel de satisfacción de las familias que usan el Servicio de Acompañamiento a las Familias en el distrito de Bellavista, respecto a la calidad del servicio recibido. La investigación se centró en 321 familias beneficiarias del Programa Nacional Cuna Más en 2017, y la muestra incluyó a 102 familias a las que se les aplicó un cuestionario. Los resultados mostraron que la mayoría de las familias están satisfechas con el servicio, tanto en las visitas domiciliarias como en las sesiones de socialización, con un 81.4% calificando el servicio como óptimo. Además, se observó que la satisfacción aumentaba cuando la madre participaba activamente en las actividades durante las visitas. Hubo una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción, con un coeficiente de Spearman de 0.222, lo que indica una relación moderada. El análisis de chi-cuadrado arrojó una significancia de 0.19, confirmando que las familias están satisfechas con la calidad del servicio recibido.

Machaca, en el año 2018, presentó su estudio: Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018. Los resultados obtenidos mostraron una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio del Programa Qali Warma y el nivel de satisfacción de los comités de alimentación escolar, con un coeficiente de correlación de $r = 0.685$ y un valor p menor a 0.05. Esto significa que, a medida que los comités percibían una mayor calidad en el servicio prestado por el programa, su nivel de satisfacción aumentaba de manera proporcional. El hallazgo principal de esta investigación sugiere que la calidad del servicio es un factor determinante para garantizar que los comités de alimentación escolar estén satisfechos con las operaciones del programa. Es decir, cuando el programa Qali Warma brinda un servicio que cumple con altos estándares de calidad, los comités que supervisan y participan en su ejecución tienden a estar más satisfechos, lo que contribuye a una mejor implementación del programa en las escuelas. En conclusión, este estudio resalta la importancia de mantener

una alta calidad en los servicios ofrecidos por programas de alimentación escolar como Qali Warma, ya que una buena percepción del servicio no solo mejora la satisfacción de quienes participan en su gestión, sino que también puede impactar de manera positiva en la efectividad y sostenibilidad del programa en el tiempo.

1.3. Objetivos

- Objetivo general

Determinar de qué manera se relaciona la calidad del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021.

- Objetivos específicos

Objetivo específico 1: Determinar de qué manera se relaciona la dimensión elementos tangibles del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021.

Objetivo específico 2: Determinar de qué manera se relaciona la dimensión fiabilidad del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021.

Objetivo específico 3: Determinar de qué manera se relaciona la dimensión capacidad de respuesta del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021.

Objetivo específico 4: Determinar de qué manera se relaciona la dimensión comprensión del usuario del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021.

1.4. Justificación

La investigación se justifica por la crucial importancia de evaluar la satisfacción y la calidad percibida del Programa Contigo, un programa social peruano dirigido a personas con discapacidad severa en situación de pobreza. Esta evaluación es necesaria debido a la falta de

experiencia significativa en la evaluación de satisfacción de programas públicos, especialmente aquellos dirigidos a grupos vulnerables. También, por la complejidad de los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad severa, caracterizados por la exclusión, marginación, discriminación y continua vulneración de sus derechos fundamentales, subraya la importancia de asegurar que el programa esté cumpliendo efectivamente con sus objetivos. La ausencia de un sistema y mecanismos de monitoreo y evaluación de estos programas plantea dudas sobre si realmente se están satisfaciendo las expectativas y necesidades de los beneficiarios. Por lo tanto, este estudio se justifica como un medio para entender el nivel de satisfacción de los beneficiarios, determinar si la calidad del programa incide en dicha satisfacción, y verificar si se están atendiendo y priorizando adecuadamente las demandas de los ciudadanos con limitaciones o discapacidades y sus familias. Esta evaluación es fundamental para garantizar que el Programa Contigo esté contribuyendo efectivamente, respetando su dignidad y derechos, y para proporcionar información valiosa que permita ajustar y mejorar las intervenciones gubernamentales en este ámbito crucial de la política social peruana.

La satisfacción de los beneficiarios es esencial para la evaluación, la efectividad de programas gubernamentales como Contigo. Este estudio busca comprender en detalle la y las expectativas de los beneficiarios, la calidad del servicio, ofreciendo información valiosa para mejorar el programa. Desde una perspectiva teórica, la satisfacción del usuario es clave según la teoría de la calidad del servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry. La relación entre satisfacción y fidelidad hacia el programa se ha demostrado en diversas investigaciones. Mejorar la calidad del servicio no solo aumentará la satisfacción, sino también fortalecerá el compromiso de los beneficiarios y tendrá impactos positivos a largo plazo. Este estudio aspira a proporcionar datos concretos y discernimientos que orienten la mejora de Contigo y, en última instancia, contribuyan al bienestar y la satisfacción de los beneficiarios.

El siguiente trabajo investigativo es de gran relevancia desde una perspectiva social, ya que los hallazgos no solo proporcionarán información valiosa para mejorar la eficiencia de las herramientas de responsabilidad social, la eficacia y, sino que también tendrán un impacto positivo en el desarrollo y bienestar social de la población. Al ubicar las zonas de mejora en la gestión del Programa Contigo, se podrán implementar estrategias más efectivas y adaptadas a las necesidades específicas de las familias beneficiarias. Esto no solo beneficia a la entidad responsable del programa, sino que también contribuye directamente al mejorar la calidad de vida y habitabilidad de las personas atendidas. Además, al alcanzar mejores estándares de calidad en la gestión del programa, se fortalece la confianza y el compromiso de la comunidad con las iniciativas de responsabilidad social, promoviendo así un ciclo virtuoso de apoyo mutuo y desarrollo comunitario sostenible. En resumen, los resultados tienen el potencial de generar un impacto significativo en la sociedad al mejorar la efectividad de las intervenciones sociales y promover un mayor bienestar y progreso para todos los involucrados.

Los hallazgos de la siguiente investigación constituyen el inicio para futuras investigaciones que sigan una metodología similar. Además, el entendimiento detallado de cómo la calidad del servicio del programa Contigo influye en la satisfacción de sus beneficiarios abre nuevas oportunidades de exploración en el campo de la asistencia social. Esta comprensión puede estimular la búsqueda de enfoques innovadores para potenciar la efectividad de programas similares y promover la adopción de estrategias más centradas en las necesidades del usuario. En última instancia, este estudio no solo promoverá el progreso del conocimiento en este ámbito, sino que también ofrecerá perspectivas renovadas sobre la importancia fundamental de dar una atención efectiva y centrada en el individuo a los beneficiarios de programas como Contigo.

El estudio promete una contribución significativa al desarrollar instrumentos específicos para abordar la problemática del programa Contigo. Estos instrumentos serán

validados por expertos, garantizando la confiabilidad y validez de los datos. Esto proporcionará un marco sólido para una evaluación precisa de la calidad del programa y la satisfacción de los beneficiarios. En resumen, la metodología propuesta asegura la calidad y relevancia de los resultados, informando de manera efectiva las decisiones y políticas relacionadas con el programa Contigo.

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

La calidad del servicio del Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: La calidad de los elementos tangibles del Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021.

Hipótesis específica 2: La fiabilidad del Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021.

Hipótesis específica 3: La capacidad de respuesta del Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021.

Hipótesis específica 4: La comprensión del usuario del Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Teoría de la satisfacción del ciudadano*

La Satisfacción del Ciudadano como teoría se enfoca en comprender cómo los individuos evalúan los servicios gubernamentales, con destacados pensadores como Adam Smith y Henry Sidgwick analizando el rol del Estado desde esta perspectiva. Este enfoque destaca la importancia de valorar la excelencia de los servicios partiendo de la visión ciudadana.

En el marco de la tesis Calidad del Programa Contigo y la Satisfacción de los Beneficiarios en Lima Metropolitana, esta teoría proporciona un contexto conceptual para entender cómo los beneficiarios perciben dicho programa. Se reconoce que la satisfacción de los beneficiarios está estrechamente ligada a la percepción de la calidad de los servicios y su confianza en el gobierno local. Por lo tanto, esta teoría puede guiar la investigación hacia la mejora del programa social y el aumento de la satisfacción de los beneficiarios.

La investigación sobre la satisfacción ciudadana con los servicios gubernamentales, tanto en el sector privado como en el público, es una práctica consolidada que destaca la importancia de entender cómo los ciudadanos perciben y evalúan los servicios gubernamentales. Este interés por evaluar el desempeño gubernamental desde la perspectiva ciudadana no es reciente, sino que se remonta a antes de la era de la "Nueva Administración Pública".

A lo largo del tiempo, se han realizado diversas investigaciones para evaluar cómo el gobierno cumple con sus funciones y cómo esto afecta la satisfacción de los ciudadanos. Algunas han adoptado un enfoque similar al utilizado para examinar los niveles de satisfacción del cliente dentro del sector privado, buscando valorar la calidad de los servicios

gubernamentales. Sin embargo, se ha argumentado que este enfoque puede no captar completamente la complejidad correlacional entre el gobierno y la ciudadanía.

Otros estudios se han centrado en desarrollar modelos y herramientas específicas para entender la satisfacción del ciudadano desde su propia perspectiva, reconociendo la amplia variedad de servicios que ofrece el gobierno, lo que dificulta establecer un estándar único para evaluar su calidad.

Es importante señalar que los niveles de satisfacción de los ciudadanos con los servicios gubernamentales no pueden ser simplemente equiparada con los niveles de satisfacción del cliente dentro del entorno privado, dado que los criterios de evaluación y las condiciones son distintos. Mientras que en el ámbito privado los consumidores tienen más opciones y acceso a información detallada, en el ámbito público la competencia y la disponibilidad de información pueden ser limitadas.

Por otro lado, es crucial diferenciar entre los objetivos de los estudios de satisfacción del cliente y del ciudadano en programas públicos. Mientras que los primeros se centran en evaluar la lealtad del consumidor hacia una marca específica, los segundos buscan evaluar la calidad del gobierno desde la perspectiva de los ciudadanos.

La creciente desconfianza de los ciudadanos hacia el gobierno y sus políticas resalta la importancia de este tipo de investigaciones. Desde la década de 1960, se ha notado una tendencia a la reducción y/o descenso de los niveles de confianza en democracias avanzadas, lo que subraya la relevancia de entender y abordar las preocupaciones y percepciones de los ciudadanos respecto al gobierno.

Por consiguiente, la satisfacción del ciudadano con el gobierno está estrechamente relacionada con la confianza en las instituciones gubernamentales y, por ende, con el desempeño gubernamental. La confianza en el gobierno es un pilar fundamental para la legitimidad y estabilidad de un sistema político, y entender las percepciones y preocupaciones

de los ciudadanos es crucial para fortalecer esa confianza y mejorar el desempeño del gobierno. (Corporación Latinobarómetro, 2011)

2.2. Programas sociales

El término “programa” en el aspecto de una actividad pública, como es la social. En este sentido, utilizamos el término “programa social” cuya definición se refleja en varios aspectos. El programa social es un concepto prometedor para el crecimiento del bienestar y el desarrollo de las relaciones sociales. Describe en términos generales la estrategia de desarrollo social del país en un período histórico determinado, las principales áreas de crecimiento del bienestar y los indicadores cualitativos y cuantitativos globales que se deben alcanzar durante este período. Aparecen como secciones especiales (anuales o a largo plazo) de las regiones, distritos y municipios correspondientes a la planificación. Reflejan más a fondo las orientaciones sociales perspectivas, forman las tareas para una determinada etapa y las vías para su realización, reflejan una aplicación más profunda de los criterios sociales en la planificación, en el desarrollo económico en su conjunto y en sus secciones individuales. Además, aparecen no sólo como resultado final de la planificación del desarrollo económico, sino como un conjunto de conocimientos sobre el mismo.

Los proyectos sociales y programas, como manifestación de las políticas sociales, son estructurados con el propósito primordial de satisfacer a la ciudadanía. Cuando estas necesidades se transforman en bienes o servicios intercambiados dentro de un contexto de oferta y demanda, se denominan demanda efectiva. Por otro lado, las demandas insatisfechas, también conocidas como déficit de demanda, representa la discrepancia entre esta última y la oferta disponible.

En el ámbito de los problemas sociales, se abordan generalmente al margen del mercado, con el propósito de atender las demandas de aquellos que no tienen capacidad económica. Es crucial diferenciar entre la demanda real y la potencial en este contexto. La

primera refleja el segmento de la población que manifiesta y busca solucionar sus necesidades, mientras que la segunda incluye a toda la población que experimenta carencias, sin importar si estas se expresan como demanda o no. Los programas sociales contienen una especificación de metas y objetivos, reflejan su jerarquía, sirven para la formación de nuevas formas de satisfacer y la formación de nuevas relaciones organizativas correspondientes. Como programa social, el conjunto de medidas identificadas y factibles en un determinado campo social puede considerarse razonablemente en el caso de que no se obtenga un documento programático, un plan, etc. unificado, sino que se basen en un concepto común interconectado y orientado a alcanzar un objetivo integral.

En esta situación, la demanda insatisfecha es equiparada con la necesidad insatisfecha. Esta necesidad se aborda mediante políticas sociales que subvencionan los productos (acerca de los bienes o servicios) del proyecto para proporcionarlos a los ciudadanos beneficiarios a un costo menor que el ofrecido en el mercado, e incluso de forma gratuita, o por debajo de su precio de producción. Las deficiencias en las atenciones de las demandas más elementales de los ciudadanos más vulnerables pueden considerarse como problemas, teniendo como solución a los proyectos sociales para resolverlos. Por consiguiente, los extremos de los programas sociales pueden describirse como una "situación actual", donde dicho problema está presente, y una situación deseada, donde se ha reducido o eliminado como resultante de la intervención que representa el proyecto.

En el contexto del análisis de consistencia de los proyectos, estos se conciben como la unidad mínima de asignación de recursos para lograr uno o varios objetivos específicos, enfocándose a determinada población objetivo, una ubicación geográfica y un período de inicio y finalización definidos. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 1998)

Frecuentemente, los métodos de organización, gestión de programas, y proyectos sociales asumen que existe una conexión directa entre los resultados producidos y el impacto

generado. Por tanto, las principales inquietudes en torno al programa giran en torno a los costos y la cobertura, dejando de lado el impacto real en los beneficiarios. Se tiende a medir el éxito en función de cumplir con los objetivos presupuestarios y de producción, así como garantizar que los servicios se proporcionen de acuerdo con los niveles de cobertura establecidos. Esta visión ha llevado a que el análisis de los programas sociales y su gestión se enfoque principalmente en la eficiencia y eficacia para generar bienes o servicios, relegando el análisis de su impacto en los usuarios. En términos generales, los modelos de organización y gestión que se aplican están diseñados para maximizar o mejorar la eficiencia en la producción y distribución de estos bienes o servicios, bajo la suposición de que el impacto es una variable constante o que no varía significativamente. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 1998).

Durante un extenso período, en el Caribe y América Latina, se han ejecutado programas sociales en múltiples sectores con el propósito de potenciar el capital humano. Su principal objetivo consiste en proporcionar oportunidades productivas y abordar conjuntos familiares y comunitarios a través de varios procedimientos. Estos programas deben incluir tanto mecanismos de reducción de la pobreza a corto plazo como medidas para abordar sus causas estructurales más profundas.

Estos factores se evidencian en el aspecto temporal de la pobreza, ya que, además de bajos ingresos, las familias pobres también enfrentan una acumulación insuficiente de capital humano en áreas como la nutrición, la salud y la educación, afectando las oportunidades futuras de la juventud y socava la igualdad de oportunidades. Además, otros componentes como el género, la pertenencia a minorías étnicas y la residencia en zonas rurales son desventajas sociales que sistemáticamente contribuyen a la reproducción intergeneracional de la pobreza, limitando las posibilidades de obtener ingresos adecuados y oportunidades.

Además, la experiencia de eventos adversos temporales y repetidos, como crisis económicas periódicas y las catástrofes naturales, suelen impactar de manera más severa a las personas más desfavorecidas, quienes tienen menos activos y recursos disponibles para enfrentar estas situaciones y reconstruir su condición económica durante las etapas de recuperación (Cruces et al., 2008). La participación en programas sociales implica una fase de aprendizaje en la que las personas comprenden los requisitos y los beneficios del programa, lo que influye en su decisión de postularse. Los estudios empíricos muestran que el conocimiento tiene un impacto significativo en los resultados de la participación, lo que destaca la importancia de una comunicación eficaz sobre los beneficios del programa.

Los programas sociales representan la implementación y aplicación sistemática de las estrategias, normativas y leyes establecidas en la política social estatal. El propósito principal de estas medidas específicas es mejorar directamente la mejora de la calidad y resiliencia de la población y el bienestar de una sociedad.

Los programas sociales como estrategia en el sector público tienen como finalidad gestar una calidad de vida digna, la habitabilidad y el bienestar de la población, ya que son indicadores del bienestar social. Esto se refleja tanto en el Acceso a servicios y productos, así como satisfacción de necesidades personales y comunitarias (Ramos, 2016). Estos programas están diseñados para facilitar la participación a través de un proceso estructurado que incluye la concienciación, la aplicación y la aceptación, como se ha demostrado en diversos contextos, incluidos los entornos educativos y los marcos políticos.

Estos programas se centran en atender las necesidades de quienes no pueden acceder al mercado, diferenciando entre la demanda real (quienes expresan sus necesidades) y la demanda potencial (todos los que tienen carencias). Las políticas sociales buscan reducir las desigualdades mediante la subvención de productos o servicios, a menudo entregándose de forma gratuita o a bajo costo. La problemática emerge problemas de la falta de atención a las

necesidades más básicas se abordan mediante estos proyectos, cuya eficacia se mide tradicionalmente por su costo y cobertura, dejando a un lado el impacto certero en la población beneficiaria. A lo largo, los programas sociales han trabajado en varios escenarios con el fin de mejorar el capital humano y ofrecer oportunidades productivas, buscando no solo reducir la pobreza a corto plazo, sino también atacar sus causas estructurales. Factores como el género, la etnia, la residencia rural y eventos adversos como fenómenos naturales, inestabilidad económica que afectan especialmente a las poblaciones más vulnerables. Los programas sociales son fundamentales, aseguran el bienestar a través del acceso a servicios, productos y la satisfacción.

2.3. Calidad del Programa Contigo

La calidad está constituida por una serie de particularidades y propiedades de un producto, servicio, o proceso orientadas a satisfacer necesidades que los usuarios, ciudadanos o clientes puedan demandar. Dentro de la administración pública, la calidad de los servicios que ofrecen los órganos gubernamentales constituye un requisito constitucional obligatorio e ineludible. También se considera un recurso mediante el cual el Estado puede abordar las disparidades de los ciudadanos a quienes se enfoca, ya que representa la posibilidad real de que toda la ciudadanía reciban servicios equivalentes. Como entidad encargada de coordinar la gestión de la excelencia de los servicios, tiene la obligación institucional de proponer alternativas de solución y prerrogativas para resolver problemáticas sociales (Casimiro, 2018).

Es crucial reconocer que la definición de servicio público debe honrarse sin manifestaciones de ineficacias que perjudiquen al Estado. Esta responsabilidad reitera en todos los miembros de la Administración Pública, ya que incluye un adeudo con la sociedad y el compromiso con la optimización y supervisión social de los servicios. Cada individuo que labora dentro de una entidad que ofrece servicios públicos debe tener una visión confiable a la que seguir, así como políticas de logros continuos que le presente el desafío de brindar lo mejor

de sí mismo a los usuarios a diario. También es esencial contar con un modelo de trabajo en equipo que le permita enriquecerlos y le brinde respaldo, así como la percepción de que la calidad y la integridad van de la mano. Dentro de las sociedades de calidad, se espera que la integridad, la excelencia y el principio de proporcionar un valor total por lo que se recibe sean normas de conducta, ya que cualquier brío para perfeccionar la calidad debe traducirse en un progreso total de la calidad de vida de los pobladores (Nevado-Batalla, 2003).

Consiste en implementar tácticas orientadas satisfacer a los clientes o usuarios, asegurando el acortamiento entre sus demandas y la prestación de los servicios que cumplan con sus expectativas, en línea con los estándares y regulaciones internacionales que garantizan una excelente atención (Wellington, 2011).

Entonces, es posible inferir que los servicios al usuario implican la responsabilidad de cada funcionario público de proporcionar los productos o servicios óptimos, garantizando que se entreguen de manera oportuna y conforme a sus demandas. Los clientes o usuarios, en todo momento, son individuos que buscan servicios de calidad por parte de una institución; es el motivo fundamental de existencia de cualquier institución, ya que sin clientes no habría instituciones ni negocios (Wellington, 2011).

Basándose en lo antes señalado, concluirse que, al referirse a la calidad en los servicios, se hace alusión a un servicio que cumpla con las expectativas de los usuarios, en lugar de hacer que el usuario se sienta maltratado por parte de individuos que no entienden sus necesidades. Resalta que la calidad no solo implica cumplir con estándares, sino también asegurar que los usuarios reciban un trato digno y adecuado. El autor enfatiza que los funcionarios públicos deben trabajar en equipo, con una visión clara de excelencia, y asumir la responsabilidad de garantizar que los servicios se entreguen de manera eficiente y oportuna. Además, se señala que la calidad es esencial para reducir las desigualdades sociales. Finalmente, se establece que los servicios deben cumplir con las expectativas de los usuarios, evitando que se sientan

maltratados o insatisfechos.

2.3.1. Dimensiones de la variable: Calidad del programa Contigo

2.3.1.1. Elementos tangibles. Los bienes físicos que posee una organización son esenciales para garantizar la calidad del servicio que ofrecen a sus usuarios. Estos recursos incluyen no solo la capacidad de disponer de espacios adecuados, sino también una distribución óptima de las distintas áreas y subáreas dentro de la empresa, asegurando que cada sección esté diseñada para maximizar la eficiencia y comodidad tanto para los empleados como para los usuarios. Además, estos bienes comprenden una serie de instalaciones físicas, como muebles, equipos y módulos, que contribuyen a la correcta atención y comodidad de los usuarios durante su interacción con la organización. No se limita únicamente a estos aspectos, ya que también incluye los materiales y recursos necesarios que facilitan y optimizan la prestación del servicio, garantizando así una experiencia de calidad y eficiencia en cada etapa del proceso. (Wellington, 2011).

En este sentido, brindar servicio de calidad no solo requiere un trato amable, sino también ofrecer áreas y zonas de tránsito bien organizadas, instalaciones cómodas durante el tiempo de atención esperado, y disponer de equipos, herramientas y módulos necesarios para la realización de trámites. Asimismo, es crucial contar con carteles de señalización que permitan a los usuarios encontrar fácilmente las diferentes zonas de la institución, así como las áreas de ingreso y salida.

En el contexto de la calidad del Programa, se incluye la infraestructura, los recursos físicos y tecnológicos utilizados para implementar el programa, así como la apariencia física del entorno donde se desarrolla las actividades del programa. La calidad de estos elementos tangibles puede influir en la percepción general de los beneficiarios sobre la eficacia y el valor del programa social.

Se destaca la importancia de los elementos tangibles que ofrecen las organizaciones,

argumentando que los recursos físicos, como instalaciones, mobiliario, equipos y la disposición adecuada de los espacios, son esenciales para garantizar una atención eficiente y satisfactoria. Estos elementos no solo mejoran la experiencia de los usuarios al brindar comodidad y facilidad en la realización de trámites, sino que también contribuyen a una percepción positiva de la calidad del servicio. Además, el autor subraya que la infraestructura y los recursos tecnológicos empleados para implementar un programa pueden afectar significativamente la valoración de los beneficiarios sobre la eficacia del mismo.

2.3.1.2. Capacidad de respuesta. Es la disposición de las organizaciones para asistir y ofrecer un servicio rápido a los clientes. Esto implica tener profesionales capacitados que puedan brindar servicios de manera oportuna y cumplir con los plazos establecidos. Además, es fundamental que los clientes o usuarios tengan la posibilidad de comunicarse con los colaboradores para resolver inquietudes y necesidades (Wellington, 2011).

En la actualidad, la mayoría de las organizaciones cuentan con diversos medios y canales que mejoran su capacidad de respuesta a los usuarios o clientes. Entre estos canales se incluyen el internet, el teléfono y la atención directa, siempre que haya una disposición a brindar una respuesta oportuna.

La capacidad de respuesta también se encuentra estrechamente vinculada con la calidad de Programas Sociales. En ese sentido, esta variable mide la capacidad del programa para adaptarse y responder eficazmente a la necesidad y expectativa de las personas beneficiarias y la comunidad en general. Por consiguiente, una alta capacidad de respuesta determina que el programa está apto adecuar sus acciones en forma oportuna y efectiva, garantizando que las intervenciones sean pertinentes y satisfactorias para quienes las reciben.

Se pretende resaltar la importancia de la capacidad de respuesta en las organizaciones, enfatizando que es esencial para ofrecer un servicio eficiente y rápido a los usuarios. Se subraya la necesidad de contar con profesionales capacitados y diversos canales de comunicación, como

internet y atención directa, para resolver inquietudes de manera oportuna. Además, el texto vincula la capacidad de respuesta con la calidad de los programas sociales, argumentando que un programa que responde eficazmente a las necesidades de los beneficiarios es capaz de adaptar sus acciones de manera adecuada y satisfactoria.

2.3.1.3. Fiabilidad del programa. Capacidad de cumplir consistentemente con un servicio ofrecido de manera segura y confiable, lo cual contribuye a generar credibilidad y confianza, especialmente en la manera en que los empleados atienden a los clientes. Por ejemplo, cuando una empresa se compromete a completar una tarea dentro de un plazo específico, debe cumplir con los estándares acordados (Wellington, 2011).

En una perspectiva similar, se entiende que la fiabilidad del servicio se refiere a la habilidad de una institución para cumplir con los productos y los servicios ofrecidos según lo acordado. No obstante, cuando un servicio no se proporciona según los términos establecidos, esto no solo perjudica al usuario, sino también a la reputación de la institución, dado que las críticas negativas de los clientes insatisfechos afectan su imagen pública.

Esta dimensión también puede ser asociada con la calidad de los Programas Sociales ya que está referida a la consistencia y confianza en la ejecución y entrega de los servicios o beneficios prometidos a los beneficiarios. De esta manera se puede garantizar que el programa se implemente de manera confiable y permanente en el largo plazo, cumpliendo con las expectativas de los beneficiarios en términos de disponibilidad, precisión y efectividad de los servicios y apoyos proporcionados. Una organización para cumplir de manera consistente y segura con los compromisos asumidos, lo que genera confianza y credibilidad tanto en los empleados como en los usuarios. El texto señala que, si los servicios no se entregan según lo acordado, esto no solo afecta al beneficiario, sino también a la reputación de la institución. Además, vincula la fiabilidad con la calidad de los programas sociales, afirmando que su éxito depende de la consistencia en la entrega de beneficios y servicios prometidos, asegurando que

se cumplan las expectativas de los beneficiarios a largo plazo.

2.3.1.4. Comprensión del usuario. Es el compromiso por comprender al usuario o cliente, y satisfacer sus necesidades; implica un buen trato, comunicación amigable, además de consideración y mutuo respeto hacia el cliente. La honestidad y credibilidad se generan cuando se proporciona el servicio (Wellington, 2011).

En este sentido, se puede confirmar que los funcionarios públicos tienen la responsabilidad de utilizar todas sus habilidades y roles profesionales para ofrecer un servicio que promueva el bienestar de los usuarios o ciudadanos. No se trata simplemente de cumplir, también de reconocer que están interactuando con personas que esperan recibir una atención adecuada, la cual tienen derecho a recibir. Cuando esto no sucede, puede causar frustración en el usuario y afectar negativamente la percepción de la institución.

El grado de vinculación entre la comprensión del usuario y la calidad de los Programas Sociales se establece mediante la manera en cómo este factor incide en la percepción e interpretación del usuario respecto de la calidad de determinado programa. Cuando los usuarios comprenden claramente los objetivos, beneficios y procedimientos del programa social, tienden a percibirlo como más efectivo y útil. Esta comprensión también puede incidir en la percepción de la transparencia, la confianza en los gestores del programa y la percepción general de si el programa cumple con sus expectativas y necesidades. En resumen, una buena comprensión por parte del usuario está directamente relacionada con la percepción de la calidad del Programa Social. Los funcionarios públicos deben esforzarse por entender las necesidades y ofrecer un servicio basado en el respeto, la comunicación amable y el trato adecuado. Además, la percepción de la calidad de los programas sociales está directamente influenciada por la capacidad de los beneficiarios para entender los objetivos y procedimientos del programa. Esto genera una mayor confianza y transparencia, fortaleciendo la relación entre los usuarios y los gestores, y contribuyendo a que los programas sean vistos como efectivos y

alineados con las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

2.4. Satisfacción de beneficiarios

El término se hace referencia al nivel o grado en el que las personas o grupos que reciben beneficios o servicios de un programa, proyecto o entidad están satisfechos con la calidad, eficacia, eficiencia y pertinencia de dichos beneficios o servicios. Esta satisfacción puede medirse a través de diversos indicadores, como encuestas de satisfacción, evaluaciones de desempeño, retroalimentación de los usuarios, entre otros métodos. La satisfacción de los beneficiarios es crucial ya que permite medir el impacto que los servicios generan y su efectividad; además, sirve para identificar aspectos que pueden ser mejorados en el ofrecimiento de servicios o beneficios (Fernández, 2015).

Además de medir la satisfacción con la eficiencia, calidad, eficacia, y pertinencia de los beneficios o servicios recibidos, la variable "satisfacción de beneficiarios" también abarca aspectos emocionales y psicológicos, como el grado de cumplimiento de expectativas, la percepción de valor y utilidad percibida de los servicios, así como el nivel de bienestar subjetivo experimentado por los beneficiarios. Esta variable no solo proporciona información sobre la percepción y experiencia de los beneficiarios, sino que también puede influir en su grado de compromiso, lealtad y participación continua en el programa o proyecto. Por lo tanto, comprender y evaluar los niveles de satisfacción de los beneficiarios es fundamental para diseñar estrategias efectivas de mejora continua, fortalecer la relación entre la organización y los beneficiarios, y garantizar la maximización del impacto social de las intervenciones.

Los niveles de satisfacción que los beneficiarios reciben del programa social del gobierno es un aspecto crucial para conocer la efectividad y los resultados de estas iniciativas. Esta variable no solo se limita a la evaluación de la calidad, eficacia, eficiencia y pertinencia de los beneficios o servicios recibidos, sino que también abarca aspectos emocionales y psicológicos que influyen en la percepción de los participantes.

En el contexto de los programas sociales gubernamentales, los niveles de satisfacción de quienes acceden a estos beneficios no solo reflejan la calidad de los servicios ofrecidos, sino también la incidencia que estos tienen en el bienestar y el confort los individuos y comunidades. Evaluar la satisfacción implica categorizar el cumplimiento de las expectativas de los beneficiarios, la percepción de valor y utilidad percibida de los servicios, así como el nivel de bienestar subjetivo que experimentan.

Además, la satisfacción de los beneficiarios puede influir en su grado de compromiso y participación continua en el programa, lo que a su vez puede afectar la efectividad y sostenibilidad de las intervenciones sociales. Por lo tanto, comprender y evaluar los niveles de satisfacción de los beneficiarios es muy esencial para diseñar las estrategias efectivas de mejora continua, fortalecer los vínculos entre las entidades del aparato gubernamental y la ciudadanía en general, y garantizar que los programas sociales cumplan con su objetivo de maximizar el impacto social y optimar la calidad de vida de las personas, de quienes son beneficiados del estado.

Esta variable evalúa la percepción subjetiva del beneficiario sobre diversos aspectos del programa, como la calidad del servicio, la eficacia de las intervenciones, la accesibilidad, la atención recibida y la satisfacción general con la experiencia proporcionada por el programa. La satisfacción de los beneficiarios se puede medir mediante encuestas, entrevistas, escalas de evaluación y otros métodos de recolección de datos diseñados para capturar la opinión y percepción de las personas quienes son los usuarios sobre la efectividad y utilidad del Programa Contigo.

2.4.1. Dimensiones de la variable Satisfacción de los beneficiarios

Se establece una ley inicial en el ámbito de los servicios, la cual aborda el análisis de cualquier sector organizacional y cualquier modelo de éxito: la Satisfacción se define como la Diferencia entre las Expectativas y la Percepción, reforzada por la Confianza y una serie de

consideraciones que la convierten en algo sumamente atractivo y de gran valor (Fernández, 2015).

A continuación, se presenta la explicación de cada concepto subyacente:

2.4.1.1. Percepción. Es un indicador de qué tan bien los servicios y productos ofrecidos por organización que satisface las expectativas de los usuarios. Esta satisfacción está estrechamente relacionada con lo que las organizaciones denominan valor. En este contexto, se evidencia cómo la satisfacción se relaciona con la superación de las expectativas. Aunque no se menciona directamente la percepción del cliente, implícitamente se establece una comparación entre lo experimentado y lo esperado.

La característica distintiva de la satisfacción del usuario es su subjetividad. Lo que puede satisfacer a una persona podría no satisfacer a otra, y lo que te satisface hoy puede no hacerlo mañana, incluso puede depender del estado de ánimo en ese momento. La percepción es subjetiva, variando según la persona que la experimenta y varios factores como el estado emocional, nivel de estrés, necesidades y el tiempo disponible para la experiencia. La percepción actual se convierte en una expectativa para futuras ocasiones.

Las expectativas de los usuarios se configuran, en gran medida, a partir de las experiencias previas que han tenido con un producto, servicio o experiencia, ya sea de una marca específica o de sus competidores dentro del mismo sector. Las organizaciones se esfuerzan constantemente en generar una percepción favorable en sus usuarios en relación con los productos, servicios y experiencias que ofrecen. Esta tarea resulta crucial, ya que la percepción está íntimamente ligada a las sensaciones captadas por los sentidos. Por esta razón, las empresas se preocupan por cuidar minuciosamente todos los aspectos relacionados con la experiencia sensorial del usuario, buscando que cada interacción que tengan con la marca refuerce la imagen positiva que intentan proyectar y, a su vez, influya en las expectativas futuras que los consumidores tendrán sobre sus ofertas.

En cuanto a los Programas sociales, es crucial considerar que la imagen proyectada se construye a partir de la información global del programa y de la institución responsable de su diseño e implementación. Esta información inicial es un factor principal que influye en la satisfacción del beneficiario, determinada por su percepción y evaluación del conocimiento general que posee sobre el programa.

Se espera que esta iniciativa genere un impacto directo y positivo en la satisfacción general de los beneficiarios. Para evaluar esta percepción, se tomarán en cuenta varios elementos clave, entre ellos: la información promocional relacionada con el Programa, el nivel de comprensión que tienen los beneficiarios sobre la institución que otorga el apoyo, y su grado de identificación con el Programa, lo que implica entender plenamente sus objetivos y alcances. Además, se analizará el funcionamiento operativo del Programa, el conocimiento que los beneficiarios tienen sobre las razones que justifican el apoyo recibido, así como su comprensión de los derechos y responsabilidades que conlleva su participación en dicho Programa. Estos factores serán fundamentales para medir la efectividad y la percepción del mismo en términos de satisfacción

Percepción y expectativas, las expectativas dan forma significativa a percepciones de la experiencia. Las investigaciones indican que, si bien cumple con las expectativas en cuanto al desarrollo personal, sigue habiendo una brecha en su satisfacción general. Esto resalta la importancia de alinear con las expectativas para mejorar sus evaluaciones de la experiencia.

2.4.1.2. Expectativas. Se refiere a la expectativa de lograr o alcanzar algo; la posibilidad plausible de que algo ocurra. Desde la perspectiva organizacional y del usuario (cliente, comprador, consumidor), se trata del deseo de obtener beneficios de los servicios, productos, o experiencias disponibles.

Expectativas del consumidor y evaluación del producto, en el comportamiento del consumidor, las expectativas influyen en las percepciones de la innovación del producto y las

evaluaciones posteriores. Los estudios muestran que cuando los consumidores esperan que un producto sea innovador, su fluidez de procesamiento afecta su percepción y evaluación, lo que repercute en las intenciones de compra. Esto sugiere que la gestión de las expectativas del consumidor puede mejorar la recepción del producto.

Como parte de la evaluación de satisfacción, las expectativas desempeñan un papel crucial, ya que es a través de esta dimensión que se determina si se ha alcanzado o no la satisfacción con el beneficio recibido. Esto se desarrolla inicialmente en una fase donde el beneficiario forma una idea de lo que espera recibir. Luego, en una segunda etapa, tras haber utilizado el apoyo proporcionado por un corto período de tiempo, el beneficiario cuenta con la información necesaria para evaluar y ajustar sus expectativas, determinando así si estas se han cumplido con el apoyo o beneficio recibido.

La formación de expectativas se ve influenciada por las estrategias publicitarias y de imagen que las organizaciones implementan, mediante anuncios, promociones y campañas publicitarias en diversos medios, las cuales crean ciertas expectativas en sus futuros clientes.

En este contexto, las expectativas que se forman previas al beneficio se basan en la confianza que el ciudadano tiene en recibir dicho beneficio, así como en el nivel de satisfacción que espera alcanzar en términos de cubrir sus necesidades personales, familiares y comunitarias. Además, estas expectativas están estrechamente vinculadas con la satisfacción y otras dimensiones como la calidad de la gestión, la efectividad del beneficio y la evaluación de impactos externos.

Como resultado de lo anterior, las expectativas implican tanto el nivel o grado de anticipación antes de recibir el beneficio como la confianza que se desarrolla al esperar recibir el apoyo. La Percepción, en la atención, en particular en los servicios, las expectativas dan forma a sus percepciones de la calidad del servicio. Factores como la capacidad de respuesta y

la empatía influyen significativamente en la satisfacción, lo que demuestra que cumplir con las expectativas es vital para obtener evaluaciones positivas.

2.4.1.3. Valoración. Un aspecto crucial que influye en el índice de satisfacción del beneficio es la evaluación de las externalidades, que abarca factores que indican el grado aceptación, de participación e integración entre los miembros familiares, dentro de un grupo social y en las actividades comunitarias, como resultado de las intervenciones del Programa

Esta dimensión se centra en aspectos de convivencia comunitaria, ofreciendo datos sobre la interacción entre los beneficiarios y el tipo de relaciones que surgen entre ellos como resultado del programa. También proporciona información sobre el monitoreo de la participación en la comunidad derivada de las actividades realizadas por los actores involucrados en la gestión y ejecución del programa.

La interacción entre la percepción, las expectativas y la evaluación es crucial en varios dominios. Comprender cómo interactúan los elementos puede mejorar las experiencias y los resultados en estos campos. Si bien estos estudios enfatizan la importancia de alinear las expectativas con las percepciones para obtener evaluaciones favorables, también es esencial reconocer que las expectativas no cumplidas pueden generar insatisfacción, lo que indica la necesidad de una retroalimentación y un ajuste continuos en varios sectores.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación se enmarcó dentro del enfoque de investigación básica, cuyo principal objetivo fue obtener y recopilar información relevante para analizar todos los datos recogidos a lo largo del desarrollo de este estudio. Este tipo de investigación se caracteriza por centrarse en el análisis teórico de una variable de estudio, con un enfoque puramente conceptual y fundamental. En otras palabras, se trata de un proceso orientado al desarrollo de conocimientos básicos que permitan una mejor comprensión de la variable en cuestión, sin una aplicación inmediata o práctica, sino más bien con el fin de ampliar el cuerpo teórico relacionado con el tema investigado (Stockemer, 2019).

Por su alcance, esta investigación se clasificó como descriptiva debido a su enfoque y alcance. Las investigaciones descriptivas tienen como objetivo principal observar y detallar fenómenos, buscando explicar, predecir o interpretar la realidad tal como se presenta. A través de este tipo de estudios, se intenta identificar patrones, principios o leyes generales que permitan estructurar una teoría científica sólida. En este sentido, la investigación descriptiva no solo se limita a la recolección de datos, sino que también busca ofrecer una comprensión más profunda y organizada de los hechos, sirviendo como base para el desarrollo de conocimiento teórico (Sánchez y Reyes, 2015).

El enfoque adoptado en este estudio fue de naturaleza cuantitativa, fundamentado en un proceso riguroso de investigación, análisis y verificación de datos. Este enfoque se caracteriza por la medición precisa de las variables, expresando los resultados obtenidos en valores numéricos que permiten un análisis estadístico detallado. A través de este análisis, se busca identificar patrones de comportamiento en los datos y someter a prueba teorías previamente planteadas. De este modo, el estudio cuantitativo permite una comprensión objetiva y basada en evidencia, facilitando la validación de hipótesis y la detección de

tendencias significativas en el comportamiento de las variables analizadas (Hernández et al., 2014).

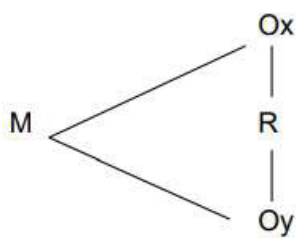
El siguiente estudio tuvo un diseño no experimental, ya que no se manipularon las variables que se busca interpretar. Las investigaciones no experimentales es cuando el investigador observa los fenómenos tal como ocurre naturalmente, sin intervenir en su desarrollo (Behar, 2008).

El presente trabajo de investigación se desarrolló con un enfoque de corte transversal, lo que significa que la recolección de datos se llevó a cabo en un único momento dentro de un periodo de tiempo previamente establecido. Este tipo de investigación se caracteriza por examinar y analizar las variables de interés en un punto específico, sin prolongar la observación a lo largo del tiempo. Al concentrarse en un momento puntual, el estudio transversal permite obtener una visión instantánea de la situación, facilitando la evaluación de las condiciones o fenómenos investigados en un contexto temporal definido (Ramos, 2016).

Este estudio se desarrolló con un enfoque de nivel correlacional, lo que permitió examinar el grado de relación entre diferentes variables a través del análisis de una muestra representativa. A partir de esta muestra, se pudieron establecer conexiones entre los factores investigados y analizar los resultados obtenidos, lo que facilitó realizar inferencias causales aplicables a una población más amplia. Este enfoque permitió explorar y explicar las razones detrás de la ocurrencia o ausencia de ciertos fenómenos o hechos, proporcionando una comprensión más profunda de las interacciones entre las variables y su impacto en el contexto estudiado.

Las investigaciones buscan determinar el grado de relación entre las dos o más variables a través del coeficiente de correlación (Hernández et al., 2014).

En ese sentido, el desarrollo de la siguiente investigación se llevó a cabo acorde con el siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra de la investigación.

Ox: Calidad del programa Contigo.

Oy: Satisfacción de los beneficiarios

r: Relación que existe entre ambas variables.

3.2. **Ámbito temporal y espacial**

La investigación estuvo enfocada en medir la calidad del Programa Contigo y conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios que recibieron el apoyo social durante el año 2021. Para ello, se recopiló información de los familiares de los beneficiarios, teniendo en cuenta que quienes reciben el beneficio directamente padecen algún tipo de discapacidad.

3.3. **Variables**

3.3.1. ***Definición conceptual de la variable: Calidad del Programa Contigo***

La calidad se refiere al nivel de excelencia que una organización decide alcanzar con el fin de satisfacer a sus clientes o usuarios. Generalmente, se entiende como la capacidad de superar las expectativas de quienes consumen los productos o servicios ofrecidos. Para algunos, la calidad también implica la adecuación y eficiencia de los procesos y procedimientos implementados en el desarrollo de un producto, ya sea un bien tangible o un servicio. En otros casos, se considera la superación de las expectativas mediante la implementación de estrategias enfocadas en la satisfacción del cliente. En el contexto de los programas sociales, la calidad se

manifiesta en las características y valores inherentes a la acción que se lleva a cabo, así como en las cualidades del servicio brindado a través de dichos programas, reflejando un compromiso con la excelencia en la atención a los beneficiarios (Wellington, 2011).

3.3.2. Definición conceptual de la variable: Satisfacción de los beneficiarios

La percepción del cliente en cuanto a la satisfacción está directamente relacionada con el grado en que sus requisitos han sido cumplidos. Sin embargo, es fundamental subrayar un punto clave en relación con las quejas de los clientes: la existencia de quejas generalmente señala una baja satisfacción, pero la ausencia de estas no implica necesariamente que los clientes estén altamente satisfechos. Esto sugiere que, aunque un cliente no exprese inconformidades, podría no estar plenamente satisfecho, lo que refleja la complejidad de evaluar la satisfacción y la necesidad de ir más allá de la simple ausencia de quejas para medirla con precisión. Esto puede deberse a problemas en los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, a que las quejas no se registran correctamente, o simplemente a que los clientes insatisfechos optan por cambiar de proveedor en lugar de expresar su descontento (Fernández, 2015). En este estudio, se trata de evaluar la opinión y percepción que tienen las personas en situación de carencia económica respecto de los servicios o acciones gubernamentales.

3.3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable: Calidad del programa Contigo

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Rangos
Variable 1. Calidad del programa Contigo	Esta variable se midió mediante 4 dimensiones, las cuales se desglosan en 8 indicadores. Se utilizó un cuestionario el cual fue medido en escala de likert. Luego se procesaron los datos en un análisis estadístico SPSS, para medir la confiabilidad.	Elementos tangibles	• Ambientes cómodos • Tecnología adecuada	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Regular Eficiente
		Fiabilidad del servicio	• Confianza del usuario • Calidad en el servicio		
		Capacidad de respuesta	• Profesionales capacitados • Servicio oportuno		
		Comprensión del usuario	• Comprensión de necesidades • Brinda soluciones		

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable: Satisfacción del beneficiario.

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Rango
Variable 2. Satisfacción del beneficiario	Esta variable se midió mediante 3 dimensiones, las cuales se desglosan en 13 indicadores. Se utilizó un cuestionario el cual fue medido en escala de likert. Luego se procesaron los datos en un análisis estadístico SPSS, para medir la confiabilidad.	Percepción.	• Información publicitaria del programa • Capacidad de organización • Información acerca de la institución que otorga el apoyo. • Identificación del beneficiario del programa • Funcionamiento del programa. • Capacidad de atención • Conocimiento de los derechos y obligaciones.	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto Medio Bajo
		Expectativa	• Grado que cubriría sus necesidades individuales y familiares. • Grado o ponderación antes del beneficio. • Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo		
		Valoración	• Confianza de calidad de beneficio • Confianza de calidad de servicio • Confianza de cumplimiento de objetivos del programa		

3.4. Población y muestra

La población se refiere a un conjunto de elementos, infinitos o finitos, que comparten particularidades comunes a quienes se aplican las conclusiones del estudio. Su delimitación se establece según el problema y los objetivos de la investigación. La población incluye todos los casos que cumplen con ciertas especificaciones (Hernández et al., 2010).

En este contexto, la población del trabajo de investigación estuvo compuesta por los familiares de los 5278 beneficiarios del Programa Contigo, ubicados en Lima Metropolitana durante el año 2021.

3.4.1. Muestra

La muestra está conformada por una parte de la totalidad poblacional. Dado que a menudo es inviable medir esta cantidad total, se extrae una porción con el objetivo de que represente fielmente a la población. Una muestra se considera aleatoria siempre que todos los elementos poblacionales cuenten igual probabilidades de ser escogidos para la investigación (Ramos, 2016).

Por lo tanto, la muestra para este estudio se estableció a través del método de muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Por consiguiente, se calculó el tamaño de la muestra probabilística de ambos grupos poblacionales y recolectar información sobre las variables del estudio, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

$Z = 1.96$ (95% de confianza)

$p = 0.50$ (probabilidad de éxito)

$q = 0.50$ (probabilidad de fracaso)

$e = 0.05$ error permisible

N = total de la muestra

Entonces:

$$n = \frac{((1.96^2) \cdot (0.50) \cdot (0.50) \cdot 5278)}{[0.05^2 \cdot (5278 - 1)] + (1.96^2) \cdot (0.50) \cdot (0.50)}$$

$$n = 359$$

En ese sentido, la muestra para el trabajo de investigación estuvo integrada por los familiares de 359 beneficiarios del Programa Contigo, ubicados en Lima Metropolitana para el año 2021.

3.4.2. Muestreo

Para este estudio, se empleó un muestreo probabilístico simple, seleccionando a los sujetos según la probabilidad y utilizando la fórmula para poblaciones finitas (Hernández et al., 2014). Se establecieron criterios de exclusión para considerar la posibilidad de que algunos beneficiarios se negaran a participar o no estuvieran disponibles en sus domicilios durante la recolección de datos.

Además, el seleccionado debía ser un familiar del beneficiario del programa Contigo, actuando como declarante y respondiendo en representación de la persona con discapacidad. El único criterio de inclusión fue que los beneficiarios del Programa Contigo estuvieran registrados en el padrón de usuarios de Lima Metropolitana durante el año 2021.

3.5. Instrumentos

se emplearon los instrumentos de recolección de datos en esta investigación, y fueron los siguientes: Cuestionario sobre la calidad del Programa Contigo y el cuestionario sobre la satisfacción de los beneficiarios.

Ficha técnica del cuestionario de la variable: Calidad del programa Contigo

Nombre: Cuestionario para medir la variable: Calidad del programa Contigo

Autor: Huaraz Damian, Tatiana Jhasmin (2021)

Procedencia: Lima, Perú.

Objetivo: Describir las particularidades de la variable gestión administrativa.

Población: 359 beneficiarios del Programa Contigo, ubicados en Lima Metropolitana para el año 2021.

Aplicación: Individual

Duración: 10- 15 MIN

Escala de medición es de tipo Likert: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Ficha técnica del cuestionario de la variable: Satisfacción de los beneficiarios

Nombre: Cuestionario para medir la variable: Satisfacción de los beneficiarios

Autor: Huaraz Damian, Tatiana Jhasmin (2021)

Procedencia: Lima, Perú.

Objetivo: Describir las particularidades de la variable calidad de servicios.

Población: 359 beneficiarios del Programa Contigo, ubicados en Lima Metropolitana para el año 2021.

Aplicación: Individual

Duración: 10- 15 MIN

Escala de medición es de tipo Likert: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre y (5) Siempre.

3.5.1. Validez de los instrumentos de medición de las variables

La validación de los instrumentos de medición de las variables en un estudio confiere un respaldo científico a dichos instrumentos, evidenciando su grado de aplicabilidad y adecuación. Esto garantiza que el contenido de los instrumentos sea relevante, pertinente y claro, lo que facilitará la obtención de resultados alineados con los objetivos de la investigación (Hernández et al., 2014).

En este marco, el contenido de los instrumentos utilizados en la muestra de este estudio será sometido a validación mediante la técnica de juicio de expertos. Especialistas en la materia evaluarán la coherencia y la validez científica de cada uno de los ítems de los instrumentos de medición. Este proceso será registrado en el certificado de validez del instrumento y se detallará en la tabla siguiente:

Tabla 3

Validez del instrumento mediante juicio de expertos.

Expertos	Nombres de los expertos	Aplicable	Suficiencia
Juez 1	(Metodólogo)	X	X
Juez 2	(Temático)	X	X
Juez 3	(Especialista)	X	X

Fuente: Giroux y Tremblay (2004).

3.5.2. Confiabilidad de los instrumentos de medición de las variables

El proceso para garantizar la fiabilidad adecuada de los instrumentos de medición asegura la coherencia y consistencia de los resultados, alineándose con los objetivos (Hernández et al., 2014).

En este estudio, se realizó una prueba piloto con una muestra reducida de la población para evaluar la fiabilidad de los instrumentos. Los resultados fueron analizados estadísticamente mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los valores superiores a 0.70 indicaron que el instrumento era confiable para su aplicación.

Tabla 4

Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos.

Rangos	Interpretación
0 a 0.20	Correlación muy baja
0.21 a 0.40	Correlación Baja
0.41 a 0.60	Correlación moderada
0.61 a 0.80	Correlación alta
0.81 a 1.00	Correlación muy alta

Fuente: Giroux y Tremblay (2004).

Tabla 5

Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Calidad del Programa Contigo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,882	16

Los resultados de la fiabilidad del instrumento utilizado para medir la variable "Calidad del Programa Contigo" mostraron un coeficiente de 0.882, lo que evidencia un nivel muy alto de fiabilidad para su uso.

Tabla 6

Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Satisfacción de los beneficiarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,892	22

Del mismo modo, los resultados de la fiabilidad del instrumento utilizado para medir la variable "Satisfacción de Beneficiarios" fueron de 0.892, confirmando un nivel muy alto de fiabilidad para su aplicación.

3.6. Procedimientos

Para el procedimiento de la tesis sobre la calidad del Programa Contigo y el grado de satisfacción de los beneficiarios, se empleó la técnica de encuesta como método principal de recolección de datos. Esta técnica permitió establecer contacto con las unidades de observación mediante cuestionarios previamente diseñados, los cuales fueron aplicados a la muestra seleccionada para el estudio.

La encuesta, como técnica primaria de recojo de datos, se fundamentó en una serie objetiva y coherente de ítems, garantizando que la información recopilada pudiera ser analizada utilizando métodos cuantitativos (Ildefonso, 2005). Para asegurar la calidad de los datos, los cuestionarios fueron aplicados y supervisados en un espacio apropiado.

Una vez establecida la validez y la confiabilidad de los instrumentos de recojo de datos, se procedió a aplicarlos a la muestra completa definida para este estudio, con un tiempo estimado de respuesta de aproximadamente 15 minutos por participante.

Posteriormente, los datos recopilados mediante los instrumentos de medición fueron procesados, organizados y tabulados utilizando el software Excel y el programa estadístico SPSS, lo que permitió obtener datos porcentuales. Estos datos fueron analizados e interpretados, y se presentaron mediante tablas y figuras para respaldar las hipótesis planteadas.

Por último, se derivaron conclusiones y se sugirieron recomendaciones alineadas con los objetivos del estudio, cerrando así el ciclo del estudio de manera integral y coherente.

3.7. Análisis de datos

El enfoque metodológico empleado en este trabajo investigativo fue el método hipotético deductivo, que implicaba hipotetizar y procurar objetarlas o falsearlas, derivando conclusiones confrontadas con los hechos (Tamayo, 2014).

Es importante señalar que, debido a las limitaciones de movilidad aplicadas por la emergencia sanitaria debido al Covid-19, el proceso de recojo de información se vio

condicionado en términos de acceso y aplicación presencial de cuestionarios a la muestra seleccionada. Por lo tanto, se prefirió manejar herramientas y plataformas tecnológicas para llevar a cabo esta actividad de manera exitosa.

Para el procesamiento y análisis de la información recogida, se empleó el programa Microsoft Excel 2019. Del mismo modo, se utilizó el software SPSS V26 (Statistical Package for Social Science) para generar gráficos estadísticos y calcular información porcentual, lo que facilitó el análisis de la relación entre las variables.

Para evaluar la confiabilidad y consistencia interna de los instrumentos, se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo resultados superiores a 0.70. También se llevó a cabo la prueba de Kolmogorov-Smirnov para verificar la distribución normal de los datos. Además, se empleó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para analizar la relación entre las variables del estudio.

3.8. Consideraciones éticas

Este trabajo investigativo se comprometió a respetar la autoría de los datos bibliográficos, asegurando la debida referencia a los autores junto con los detalles de la editorial, en cumplimiento de las normas APA, lo que implicaba una consideración ética fundamental. Esto significaba citar a los autores cuya contribución fuera relevante para los fundamentos teóricos de las variables, promoviendo así el respeto a la propiedad intelectual.

Asimismo, se garantizó la protección de la identificación de los colaboradores que ayudaron en la implementación de los métodos de recojo de información, asignándoles un código de identificación para mantener su anonimato.

En cuanto a los instrumentos para la recopilación de información en campo, se precisó su autoría y se detalló el proceso de revisión por juicio consulta a los expertos para validarlos, un procedimiento estándar en la investigación que aseguraba la calidad y fiabilidad de los instrumentos antes de su aplicación.

Se informó a los participantes de la investigación información acerca del consentimiento informado, en concordancia con los principios éticos investigativos. Antes de la aplicación de los cuestionarios, se procedió con explicar a cada participante sobre los objetivos de la investigación asegurándoles que los datos obtenidos serían tratados de forma anónima y utilizada exclusivamente para los fines de la investigación.

Además, se les aseguró confidencialidad, reafirmando que los datos recolectados y los hallazgos posteriores serían utilizados únicamente para los propósitos de esta investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos correspondiente a la calidad del Programa Contigo del MIDIS.

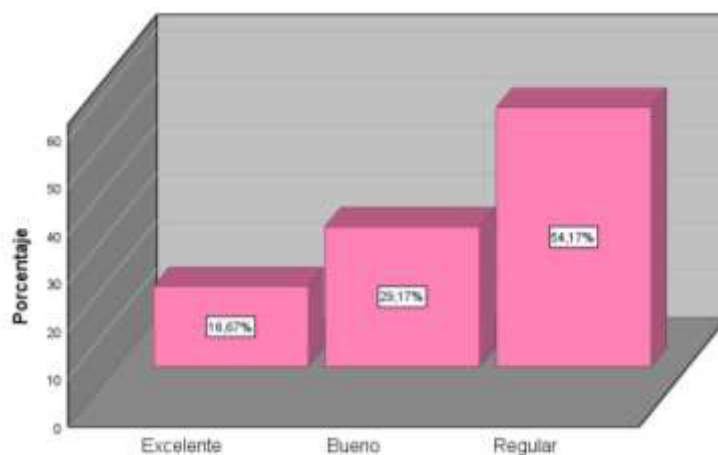
Tabla 7

Distribución de frecuencias de la calidad del Programa Contigo del MIDIS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	60	16,7
	Bueno	105	29,2
	Regular	194	54,2
	Total	359	100,0

Figura 1

Distribución porcentual de la calidad del programa contigo del MIDIS



De acuerdo con los datos presentados en la tabla 7 y la figura 1, se observa que el 54.2% de los encuestados percibe que los colaboradores ofrecen un servicio de calidad regular. Sin embargo, un porcentaje del 29.2% considera que los colaboradores brindan un buen nivel de servicio de calidad, mientras que solo un 16.7% restante afirma que el servicio de calidad ofrecido por los colaboradores es excelente. Por lo tanto, a partir de la prevalencia de los datos

recopilados en la tabla y la figura, se puede concluir que la percepción de los usuarios de Lima Metropolitana sobre la calidad del programa Contigo es de nivel regular.

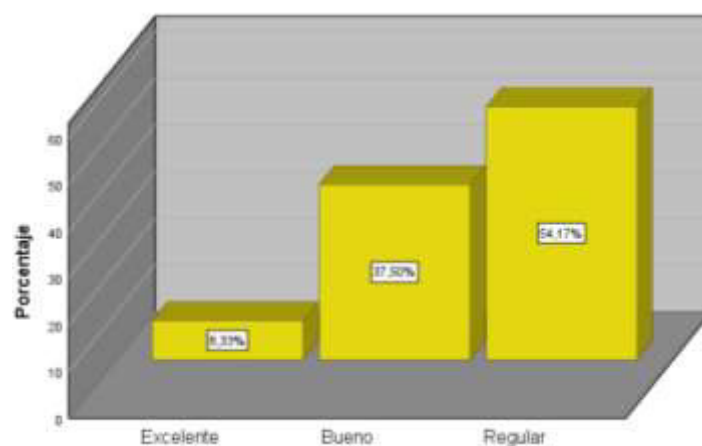
Tabla 8

Distribución de frecuencias de la tangibilidad del Programa Contigo del MIDIS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	30	8,3
	Bueno	134	37,5
	Regular	195	54,2
	Total	359	100,0

Figura 2

Distribución porcentual de la tangibilidad del programa contigo del MIDIS



Según los datos presentados en la tabla 8 y la figura 2, se destaca que el 54.2% de los participantes en el estudio perciben que los colaboradores ofrecen un servicio de calidad regular. Sin embargo, un porcentaje significativo del 37.5% considera que el servicio de calidad brindado por los colaboradores es bueno, mientras que solo un 8.3% restante afirma que dicho servicio es excelente. Por lo tanto, en base a la prevalencia de los datos reflejados en la tabla y

la figura, se puede concluir que, según la percepción de los usuarios de Lima Metropolitana, la calidad del programa Contigo se sitúa en un nivel regular.

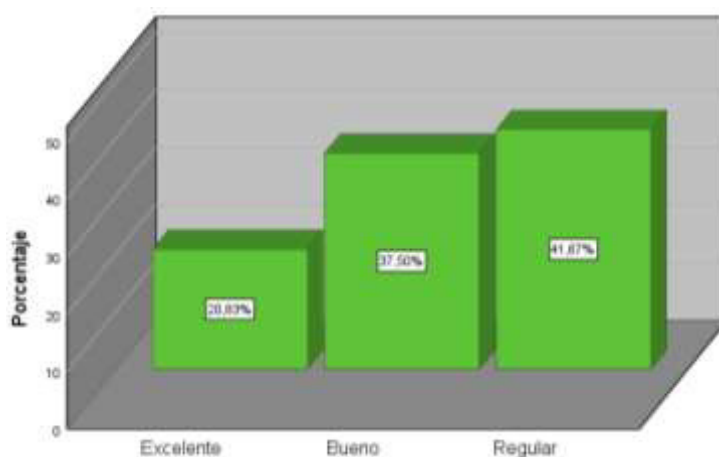
Tabla 9

Distribución de frecuencias de la fiabilidad del Programa Contigo del MIDIS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	75	20,8
	Bueno	134	37,5
	Regular	150	41,7
	Total	359	100,0

Figura 3

Distribución porcentual de la fiabilidad del programa contigo del MIDIS



Según los datos presentados en la tabla 9 y la figura 3, se destaca que el 41.7% de los participantes en el estudio perciben que los colaboradores ofrecen una fiabilidad regular. Sin embargo, un porcentaje considerable del 37.5% considera que la fiabilidad brindada por los colaboradores es buena, mientras que un 20.8% restante afirma que dicha fiabilidad es excelente. Por lo tanto, en base a la prevalencia de los datos reflejados en la tabla y la figura,

se puede concluir que, según la percepción de los usuarios de Lima Metropolitana, la fiabilidad del programa Contigo se sitúa en un nivel regular.

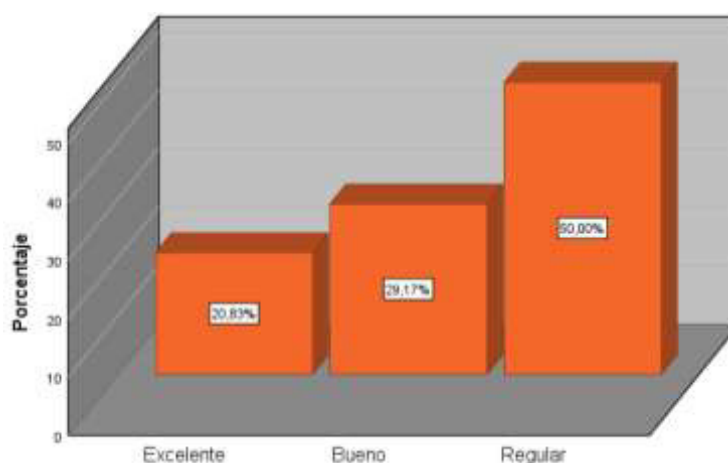
Tabla 10

Distribución de frecuencias de la capacidad de respuesta del Programa Contigo del MIDIS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	75	20,8
	Bueno	105	29,2
	Regular	179	50,0
	Total	359	100,0

Figura 4

Distribución porcentual de la capacidad de respuesta del programa contigo del MIDIS



Según se desprende de los datos presentados en la tabla 10 y la figura 4, se destaca que el 50.0% de los participantes en el estudio perciben que los colaboradores ofrecen una capacidad de respuesta a nivel regular. No obstante, un porcentaje considerable del 29.2% considera que la capacidad de respuesta brindada por los colaboradores es buena, mientras que un 20.8% restante afirma que dicha capacidad de respuesta es excelente. Por tanto, a partir de la prevalencia de los datos reflejados en la tabla y la figura, se puede concluir que, según la

percepción de los usuarios de Lima Metropolitana, la capacidad de respuesta del programa Contigo se sitúa en un nivel regular.

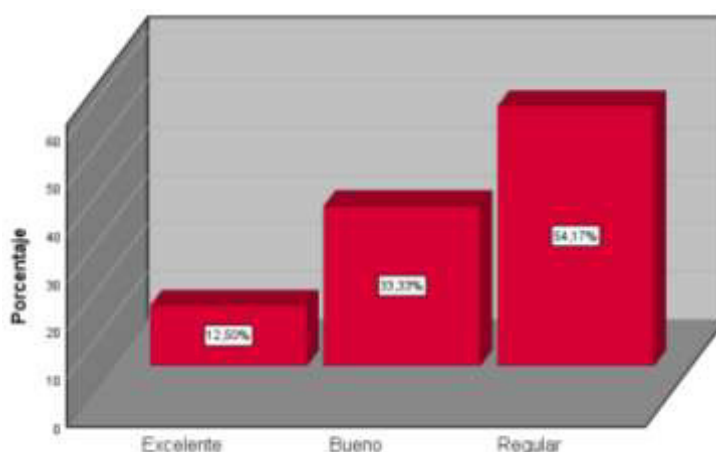
Tabla 11

Distribución de frecuencias de la comprensión del usuario del Programa Contigo del MIDIS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	45	12,5
	Bueno	119	33,3
	Regular	195	54,2
	Total	359	100,0

Figura 5

Distribución porcentual de la comprensión del usuario del programa contigo del MIDIS



A partir de los datos presentados en la tabla 11 y la figura 5, se evidencia que el 54.2% de los participantes en el estudio percibe que los colaboradores ofrecen un nivel de seguridad regular. No obstante, un 33.3% considera que la seguridad proporcionada por los colaboradores es buena, mientras que un 12.5% restante afirma que dicha seguridad es excelente. Por consiguiente, basándonos en la prevalencia de los datos presentados en la tabla y la figura, se

puede concluir que, según la percepción de los usuarios de Lima Metropolitana, la comprensión de la seguridad del programa Contigo se sitúa en un nivel regular.

Los resultados reflejan que la mayoría de usuarios del Programa Contigo del MIDIS perciben la calidad del servicio como regular, con más del 50% evaluando aspectos como la atención, fiabilidad y capacidad de respuesta de manera moderada. Aunque una minoría lo considera bueno o excelente, la percepción general sigue siendo insuficiente.

Además, el nivel de satisfacción de los beneficiarios es bajo, con más del 58% expresando insatisfacción tanto en la experiencia general como en las dimensiones de expectativa y valoración. Esto resalta la necesidad de mejorar el servicio para elevar la satisfacción.

4.2. Resultados descriptivos correspondiente a la satisfacción de los beneficiarios del Programa Contigo del MIDIS

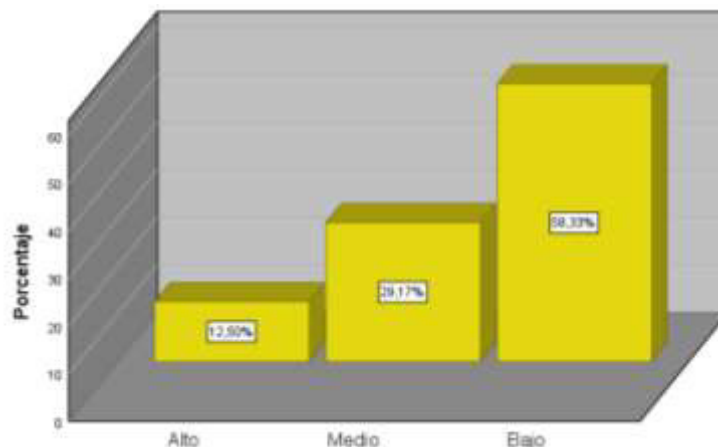
Tabla 12

Distribución de frecuencias según la percepción de los beneficiarios del Programa Contigo del MIDIS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	45	12,5
	Medio	105	29,2
	Bajo	209	58,3
	Total	359	100,0

Figura 6

Distribución porcentual según la percepción de los beneficiarios del programa contigo del MIDIS



A partir de los datos presentados en la tabla 12 y la figura 6, se observa que el 58.3% de los participantes en el estudio indica que los beneficiarios tienen un bajo nivel de satisfacción según su percepción. No obstante, un 29.1% de los colaboradores tiene un nivel medio, mientras que el 12.5% restante afirma que los colaboradores tienen un nivel alto de satisfacción. Por consiguiente, basándonos en la prevalencia de los datos presentados en la tabla y la figura, se puede concluir que el nivel de satisfacción, en términos de percepción, de los beneficiarios de Lima Metropolitana, se sitúa en un nivel bajo.

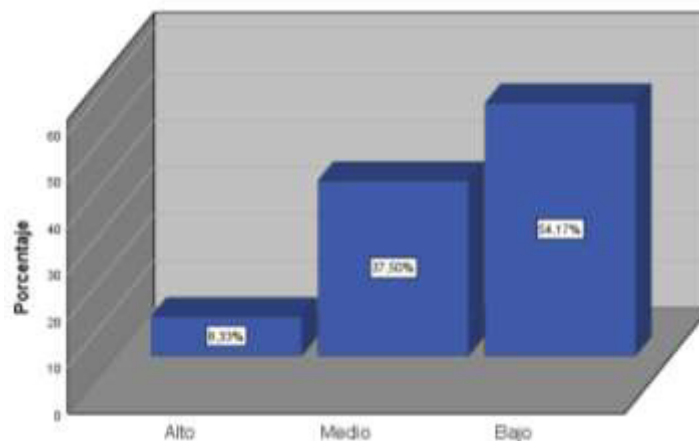
Tabla 13

Distribución de frecuencias según las expectativas de los beneficiarios del Programa Contigo del MIDIS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	30	8,3
	Medio	135	37,5
	Bajo	194	54,2
	Total	359	100,0

Figura 7

Distribución porcentual según las expectativas de los beneficiarios del Programa Contigo del MIDIS



A partir de los datos presentados en la tabla 13 y la figura 7, se destaca que el 58.3% de los participantes en el estudio indica que los beneficiarios tienen un bajo nivel de satisfacción en cuanto a la dimensión de expectativa. No obstante, un 29.1% de los colaboradores tiene un nivel medio, mientras que el 12.5% restante afirma que los colaboradores tienen un nivel alto de satisfacción en esta dimensión. Por consiguiente, en base a la prevalencia de los datos reflejados en la tabla y la figura, se puede concluir que el nivel de satisfacción, en términos de la dimensión de expectativa, de los beneficiarios de Lima Metropolitana, se sitúa en un nivel bajo.

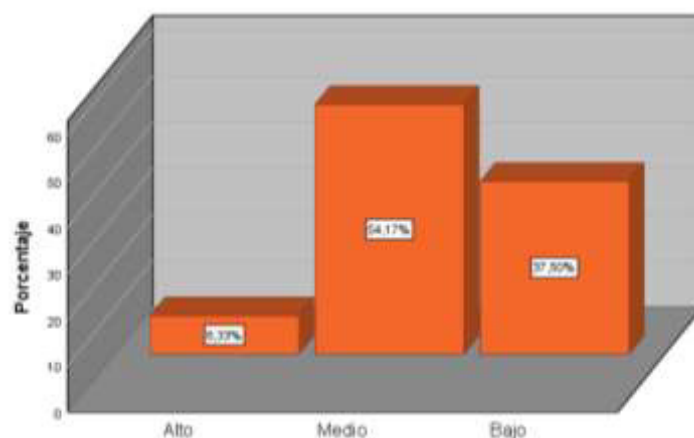
Tabla 14

Distribución de frecuencias según la valoración de los beneficiarios del Programa Contigo del MIDIS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	30	8,3
	Medio	194	54,2
	Bajo	135	37,5
	Total	359	100,0

Figura 8

Distribución porcentual según la valoración de los beneficiarios del Programa Contigo del MIDIS



Según los datos presentados en la tabla 14 y la figura 8, se destaca que el 58.3% de los participantes en el estudio indica que los beneficiarios tienen un bajo nivel de satisfacción en lo que respecta a la dimensión de valoración. No obstante, un 29.1% de los colaboradores tiene un nivel medio, mientras que el 12.5% restante afirma que los colaboradores tienen un nivel alto de satisfacción en esta dimensión. Por tanto, basándonos en la prevalencia de los datos reflejados en la tabla y la figura, se puede concluir que el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, en términos de la dimensión de valoración, se sitúa en un nivel bajo.

4.3. Resultados inferenciales

4.3.1. Prueba inferencial de la hipótesis general

Ho: La calidad del servicio del Programa Contigo no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana, 2021.

Ha: La calidad del servicio del Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana, 2021.

Tabla 15

Coeficiente de correlación y significación entre la calidad del Programa Contigo y el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana.

		Calidad del servicio	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,893
		N	359
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,893
		Sig. (bilateral)	,000
		N	359

Según los resultados presentados en la tabla 15, el coeficiente de correlación Rho de Spearman = .893 indica que existe una relación positiva y alta entre las variables de estudio. Además, el valor de p calculado es < 0.05 , lo que permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que la calidad del servicio del Programa Contigo está significativamente relacionada con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana en el año 2021.

4.3.2. Prueba inferencial de la hipótesis 1

Ho: La calidad de los elementos tangibles del Programa Contigo no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana, 2021.

H1: La calidad de los elementos tangibles del Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana, 2021.

Tabla 16

Coeficiente de correlación y significación entre los elementos tangibles del Programa Contigo y el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana.

		Elementos tangibles	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,815
		Sig. (bilateral)	,000
		N	359
	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,815
		Sig. (bilateral)	,000
		N	359

Según los resultados presentados en la tabla 16, el coeficiente de correlación Rho de Spearman = .815 indica que existe una relación positiva y alta entre las variables de estudio. Además, el valor de p calculado es < 0.05 , lo que permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que los elementos tangibles del Programa Contigo están significativamente relacionados con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana en el año 2021.

4.3.3. Prueba inferencial de la hipótesis 2

Ho: La calidad de la fiabilidad del Programa Contigo no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana, 2021.

H1: La calidad de la fiabilidad del Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana, 2021.

Tabla 17

Coefficiente de correlación y significación entre la fiabilidad del Programa Contigo y el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana.

		Elementos tangibles	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,825
		Sig. (bilateral)	,000
		N	359
	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,825
		Sig. (bilateral)	,000
		N	359

Según los resultados presentados en la tabla 17, el coeficiente de correlación Rho de Spearman = .825 indica que existe una relación positiva y alta entre las dimensiones de estudio. Además, el valor de p calculado es < 0.05 , lo que permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que la fiabilidad del Programa Contigo está significativamente relacionada con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana en el año 2021.

4.3.4. Prueba inferencial de la hipótesis 3

Ho: La calidad de la capacidad de respuesta del Programa Contigo no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana, 2021.

H1: La calidad de la capacidad de respuesta del Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana, 2021.

Tabla 18

Coeficiente de correlación y significación entre la capacidad de respuesta del Programa Contigo y el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana.

		Capacidad de respuesta	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,850
		N	359
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,850
		Sig. (bilateral)	,000
		N	359

En base a los resultados presentados en la tabla 18, el coeficiente de correlación Rho de Spearman = .850 indica que existe una relación positiva y alta entre las dimensiones de estudio. Además, el valor de p calculado es < 0.05 , lo que nos permite rechazar la hipótesis

nula. Por lo tanto, podemos concluir que la Capacidad de respuesta está significativamente relacionada con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana en el año 2021.

4.3.5. Prueba inferencial de la hipótesis 4

Ho: La calidad de la comprensión del usuario del Programa Contigo no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana, 2021.

H1: La calidad de la comprensión del usuario del Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana, 2021.

Tabla 19

Coeficiente de correlación y significación entre la comprensión del usuario del Programa Contigo y el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana.

		Comprensión del usuario	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Comprensión del usuario	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,870
		N	,000
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	359
		Sig. (bilateral)	,870
		N	,000

Según los resultados presentados en la tabla 19, el coeficiente de correlación Rho de Spearman = .870 indica que existe una relación positiva y alta entre las dimensiones de estudio. Además, el valor de p calculado es < 0.05 , lo que permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, podemos concluir que la comprensión del usuario está significativamente relacionada con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana en el año 2021.

Todos los aspectos evaluados y la comprensión del usuario revelaron una relación positiva y alta con la satisfacción de los beneficiarios, con coeficientes de correlación superiores a .800 y valores de $p < 0.05$. Esto indica que la calidad del servicio en sus diferentes dimensiones es clave para asegurar una experiencia satisfactoria entre los usuarios del programa.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la prueba de hipótesis general indican una relación positiva y significativa entre la calidad del Programa Contigo y la satisfacción de los beneficiarios, demostrada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.893. Estos resultados son coherentes con investigaciones previas, como la realizada por Saturno-Hernández et al. (2016), titulada Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. En este estudio, se encontró una correlación significativa entre el índice de satisfacción y otros indicadores, especialmente la calidad del servicio ($r = 0.86$). Además, se observó una alta correlación entre la calificación del trato recibido y el índice de satisfacción ($r = 0.85$), así como con la satisfacción con la atención médica ($r = 0.73$) y la calidad del servicio ($r = 0.71$).

Estos resultados coinciden también con la investigación de Cambil et al. (2020), titulada Satisfacción de beneficiarios con la Cooperación Universitaria al desarrollo en seguridad del paciente. Riobamba, 2017, donde se encontró que los beneficiarios del programa expresaron un alto nivel de satisfacción en general.

En ambas situaciones, se encuentran similitudes con investigaciones previas. Por ejemplo, los resultados de este estudio muestran correspondencias con los de Pampa (2020) en su investigación acerca de la calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y la satisfacción en instituciones educativas del distrito de Huaraz. En este estudio, mediante un análisis correlacional, se demostró una clara relación e influencia de la calidad del servicio por parte del Programa Qali Warma en la satisfacción de las instituciones educativas, con un grado de relación (0,876) entre ambas variables, lo cual sugiere una relación directa y significativa.

Sin embargo, los resultados de esta investigación difieren de los de Machaca (2018) en su estudio sobre la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y el nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa. En ese estudio,

se encontró una relación positiva entre la calidad del servicio del Programa Qali Warma y el nivel de satisfacción en los comités de alimentación, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = 0,685$.

En este estudio, se evidenció que el 54.2% de los participantes percibió que los colaboradores del Programa Contigo brindan un servicio de calidad regular, mientras que el 58.3% indicó un nivel de satisfacción bajo en términos de percepción. Estos hallazgos coinciden con la investigación realizada por Pérez et al. (2017) en su estudio titulado *¿Satisfacción con programas de fomento a la artesanía en México?*, donde se concluyó que el programa obtuvo una calificación de 7.2 en una escala del 1 al 10 en lo que respecta a su diseño e implementación. Asimismo, se recomendó implementar acciones para mejorar el bienestar de los artesanos, el entorno comunitario y la integración familiar de los beneficiarios del programa.

De manera similar, los resultados obtenidos por Ortiz (2020) en su investigación "Eficacia del programa Contigo y su relación con la satisfacción en la población con discapacidad severa, Región San Martín, 2019", mostraron una correlación positiva moderada (0.570^{**}) entre la eficacia del programa Contigo y la satisfacción de los beneficiarios. Además, el estudio de Ortiz concluyó que el programa Contigo tiene un nivel alto de eficacia, según el 54.1% de los beneficiarios.

Los resultados del estudio revelan una relación positiva y significativa entre las diversas dimensiones que conforman la calidad del Programa Contigo y la satisfacción experimentada por los beneficiarios, según el coeficiente estadístico Rho de Spearman. Los valores obtenidos fueron de 0.815 para los elementos tangibles, 0.825 para la fiabilidad, 0.850 para la capacidad de respuesta y 0.870 para la comprensión del usuario.

Estos hallazgos concuerdan con los resultados obtenidos por Gómez (2016) en su investigación titulada: *Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales*, donde

encontró una correlación significativa entre la satisfacción global con el servicio y diversos aspectos como el tiempo de respuesta a las demandas y la calidad de la atención brindada por los profesionales de servicios sociales.

Además, los resultados se asemejan a los hallazgos de Troyes (2019) en su estudio Nivel de satisfacción de las familias usuarias del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Más relacionado con la calidad del servicio en el distrito de Bellavista, 2017. Allí se observó una asociación moderada entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio, lo que se reflejó en un coeficiente de correlación de Spearman de 0.222 y un valor significativo de Chi cuadrado calculado.

Estos desafíos son similares a los identificados por Villanueva y Villanueva (2023) en su estudio sobre programas de vivienda social en Perú, donde factores como la informalidad y la ubicación de los proyectos limitaban la efectividad de los programas. También se alinean con las observaciones de Machaca et al. (2024) sobre las brechas persistentes en la implementación de programas de inclusión financiera, especialmente en poblaciones vulnerables.

Estos resultados respaldan las conclusiones de Pérez et al. (2024), quienes enfatizan la necesidad de una política integral, más allá de la mera implementación de programas sociales. Asimismo, coinciden con las recomendaciones de Aliaga et al. (2023) sobre la importancia de fortalecer las capacidades institucionales y las competencias de los actores involucrados en proyectos sociales.

Estas limitaciones son comunes en la evaluación de programas sociales, como lo demuestran Espinoza et al. (2024) en su estudio sobre el programa en Perú, donde se reconocen limitaciones en términos de sostenibilidad y el uso predominante de indicadores económicos.

VI. CONCLUSIONES

a. En consonancia con el objetivo general planteado, los resultados obtenidos revelan el grado de asociación entre las variables de estudio, evaluado mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de .893. Este hallazgo sustenta la existencia de una relación positiva y substancial entre las variables analizadas, respaldado por un p-valor calculado menor a 0.05, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula. Por ende, se concluye que la calidad del servicio ofrecido por el Programa Contigo guarda una relación significativa con el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana durante el año 2021.

b. Con base en el objetivo específico 1, los datos recolectados revelaron una relación significativa entre las variables de estudio, como lo evidenció el coeficiente Rho de Spearman, que mostró un valor notable de $= 0.815$. Esta observación señala una conexión sólida y positiva entre las variables examinadas, respaldada por un p-valor calculado < 0.05 , lo que implica el rechazo de la hipótesis nula. En consecuencia, se infiere que los elementos tangibles asociados al Programa Contigo están vinculados de manera importante con el grado de satisfacción experimentado por los beneficiarios en Lima Metropolitana durante el año 2021. Este descubrimiento enfatiza la relevancia de aspectos tangibles, como la infraestructura física, el equipamiento y otros componentes palpables del programa, en la percepción de satisfacción por parte de los beneficiarios.

c. La tercera conclusión del estudio, basada en el objetivo específico 2, reveló el grado de relación entre las dimensiones de análisis mediante el coeficiente Rho de Spearman, con un valor de 0.825. Este resultado indica una relación positiva y alta entre las dimensiones evaluadas, respaldada por un p-valor calculado < 0.05 , lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se concluye que la fiabilidad del Programa Contigo está significativamente relacionada con el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana durante el año 2021. Este hallazgo enfatiza la relevancia de la fiabilidad del

programa como un factor clave para la satisfacción de los beneficiarios, sugiriendo que la confianza y la coherencia en el servicio proporcionado influyen directamente en la percepción y valoración positiva de los usuarios. Además, estos resultados respaldan la importancia de mantener estándares elevados de fiabilidad en la entrega de servicios para garantizar una experiencia satisfactoria para los beneficiarios del Programa Contigo en Lima Metropolitana.

d. Basándose en el objetivo específico 3, se pudo determinar el grado de relación entre las diferentes dimensiones estudiadas, utilizando el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de $= 0.850$. Este resultado revela una relación positiva y alta entre las dimensiones analizadas, respaldada por un p-valor calculado < 0.05 , lo que permite rechazar la hipótesis nula. Por consiguiente, se concluye que la capacidad de respuesta guarda una relación significativa con el nivel de satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana durante el año 2021. Este hallazgo subraya la importancia de la capacidad de respuesta del Programa Contigo como un factor determinante en la satisfacción experimentada por los beneficiarios.

e. Según el cuarto objetivo específico, los resultados obtenidos mostraron un grado considerable de correlación entre las diversas dimensiones investigadas, como se evidencia en el coeficiente Rho de Spearman, que registró un valor de 0.870 . Esta cifra señala una relación positiva y significativamente alta entre las distintas dimensiones evaluadas. Además, el p-valor calculado, inferior a 0.05 , respalda el rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se puede inferir que la comprensión que los usuarios tienen del Programa Contigo está estrechamente relacionada con el nivel de satisfacción experimentado por los beneficiarios en Lima Metropolitana durante el año 2021. Este resultado subraya la importancia de que los usuarios comprendan completamente los servicios ofrecidos para alcanzar un mayor nivel de satisfacción entre los beneficiarios.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se presentan, junto con su interacción, tienen como objetivo inducir transformaciones significativas en el estilo de organización y gestión del programa. Su propósito es fomentar el desarrollo de una capacidad renovada para el cambio, la innovación y la adaptación a las condiciones del entorno. Estas modificaciones buscan mejorar la forma en que el programa se organiza y gestiona, promoviendo una mayor flexibilidad y capacidad de respuesta a los desafíos y oportunidades emergentes.

a. Con base en la evidencia que muestra una relación significativa entre la calidad del servicio ofrecido por el Programa Contigo y el nivel de satisfacción de los beneficiarios, se sugiere continuar priorizando y mejorando la calidad del servicio como un elemento clave para garantizar la satisfacción de los beneficiarios en Lima Metropolitana durante el año 2021. Esto implica una revisión continua de los procesos operativos, la capacitación del personal y una mayor atención a los estándares de calidad.

b. Dada la importancia de los elementos tangibles en la satisfacción de los beneficiarios, se recomienda considerar inversiones adicionales en la infraestructura física, equipamiento y otros componentes palpables del programa. Esto podría incluir mejoras en las instalaciones existentes, actualización de equipos y tecnología, así como la implementación de medidas para asegurar un entorno físico óptimo y cómodo para los beneficiarios.

c. Dado el impacto significativo de la fiabilidad del Programa Contigo en la satisfacción de los beneficiarios, se sugiere mantener y reforzar los estándares de confiabilidad en la entrega de servicios. Esto podría lograrse mediante la implementación de sistemas y control de calidad, así como la capacitación continua del personal para garantizar la consistencia en la prestación de servicios.

d. Se recomienda optimizar las actividades del programa Contigo, lo que implica aumentar la capacidad de cobertura, ampliar el alcance de los servicios a más lugares, extender

el tiempo de cobertura y garantizar una mayor precisión en la prestación de servicios. Además, se sugiere mejorar y agilizar los procesos de respuesta a las necesidades y solicitudes de los beneficiarios, lo cual requiere una revisión de los procedimientos operativos para asegurar una atención oportuna y efectiva. También es importante generar actividades dirigidas a mejorar las atenciones, con criterios de inclusión social, asignación adecuada de recursos, aumento en la frecuencia de atención, certificación de un mayor número de discapacitados, mejora en la calidad del servicio y orientación brindada, así como la reducción del tiempo de espera y la mejora en las condiciones del espacio de atención

e. Dada la importancia de la comprensión del usuario en la satisfacción de los beneficiarios, se recomienda implementar estrategias para mejorar la comunicación y la información proporcionada a los beneficiarios sobre los servicios ofrecidos por el Programa Contigo. Esto podría incluir iniciativas educativas y de sensibilización para aumentar la comprensión y conciencia de los beneficiarios sobre los beneficios y alcances del programa.

f. Esta investigación contribuye al creciente cuerpo de evidencia sobre la importancia de programas sociales en Perú. Los hallazgos resaltan la necesidad urgente de un enfoque integral en la implementación y evaluación de estos programas, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos del impacto en la población objetivo.

VIII. REFERENCIAS

- Behar, R. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Blind, P. (2006). *Building trust in government in the twenty-first century: Review of literature and emerging issues*. Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government.
- Cambil, J., Herrera, A., Salazar, Y., Gafas, C., Lalón, L., y Quishpi, V. (2020). Satisfacción de beneficiarios con la cooperación universitaria al desarrollo en seguridad del paciente. Riobamba, 2017. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), 1-16.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (1998). *Gestión de programas sociales en América Latina*.
- Corporación Latinobarómetro. (2011). *Informe 2011*.
- Cruces, G., Moreno, J., Ringold, D., y Rofman, R. (2008). *Los programas sociales en Argentina hacia el Bicentenario: visiones y perspectiva*. Banco Mundial.
- Defensoría del Pueblo. (2020). *Serie de Informes Especiales N° 33-2020-DP. Derecho a la pensión no contributiva de las personas con discapacidad. Avances y desafíos en la implementación del Programa CONTIGO*.
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública. Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. Chubut*. Universidad F.A.S.T.A
- Fornell, C. (2008). *El cliente satisfecho: estrategias cuantitativas y cualitativas para fidelizar al consumidor*. Deusto.
- Giannoccaro, R., Costantino, N., Ludovico, A., y Pietroforte, R. (2008). Measuring Citizen Satisfaction with Aspects of Public Services from a Local Authority and Determining Their Importance: A Case Study. *Public Organization Review*, 8(1), 1-15.
https://link.springer.com/article/10.1007/s11115-007-0044-1?utm_source=chatgpt.com

- Herrera, M., y Castón, P. (2004). Las políticas sociales en las sociedades complejas. *Revista Internacional de Sociología*, 62(37), 260–263. <https://bit.ly/3qD61VJ>
- Ildelfonso, E. (2005). *Técnicas de Encuesta*. Editorial Esic.
- Machaca, M. (2018). *Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- MIMP. (2021). *Cobertura del Programa CONTIGO a la población con discapacidad severa en condición de pobreza*. Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS.
- Nevado-Batalla, P. (2003). Calidad de los servicios. *Estudios Socio-Jurídicos*, 5(1), 17-32. <https://bit.ly/3eG7rZU>
- Ortiz, J. (2020). *Eficacia del programa CONTIGO y su relación con la satisfacción en la población con discapacidad severa, Región San Martín, 2019*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Pampa, F. (2020). *Calidad de servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz, 2020*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional “Santiago Antunez de Mayolo.
- Pérez, J., Martínez-Martínez, O., y Cogco, A. (2017). ¿Satisfacción con programas de fomento a la artesanía en México? El caso del FONART. *Investigación Administrativa*, 46(120). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456052444002>
- Ramos, Z. (2016). *Satisfacción de los beneficiarios del programa social programa articulado nutricional en el Centro de Salud San Antonio periodo 2015*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Moquegua.
- Saturno-Hernández, P; Gutiérrez-Reyes, J; Vieyra-Romero, W; Romero-Martínez, M; O’Shea-Cuevas, G; Lozano-Herrera, J; Tavera-Martínez, S y Hernández-Ávila, M. (2016).

Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. *Salud Pública México*, 58, 685-693.

<http://dx.doi.org/10.21149/spm.v58i6.8323>

Stockemer, D. (2019). *Quantitative Methods for the Social Sciences*. Springer.

Troyes, F. (2019). *Nivel de satisfacción de las familias usuarias del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Más relacionado con la calidad del servicio en el distrito de Bellavista, 2017*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Cajamarca.

Wellington, P. (2011). *¿Cómo brindar un servicio integral al cliente*. McGraw Hill.

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de Consistencia

Titulo: Calidad del Programa Contigo y el grado de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS	METODOLOGÍA	
Problema General ¿De qué manera se relaciona la calidad del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021?	Objetivo general Determinar de qué manera se relaciona la calidad del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021	Hipótesis General La calidad del servicio del Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021.	V1= Calidad del Programa Contigo	Elementos tangibles	- Ambientes cómodos - Tecnología adecuada	1 - 4	Deficiente [20 – 46] Regular [47 – 73] Eficiente [74 – 100]	Enfoque: cuantitativo Tipo: Básico Diseño: Descriptivo, no experimental, de corte transversal. Nivel: Correlacional Población: familiares de 5278 beneficiarios del Programa Contigo, ubicados en Lima Metropolitana para el año 2021. Muestra: familiares de 359 beneficiarios del Programa Contigo, ubicados en Lima Metropolitana para el año 2021. Técnica. Encuesta Instrumentos. Cuestionarios Estadísticas: SPSS V25 Análisis descriptivo: distribución de frecuencias, diagrama de Barras Análisis inferencial: Por ser variables cuantitativas se realizará la prueba estadística no paramétrica ρ (rho) de Spearman o	
Problemas Específicos Problema específico 1: ¿De qué manera se relaciona la dimensión elementos tangibles del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021? Problema específico 2: ¿De qué manera se relaciona la dimensión fiabilidad del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021? Problema específico 3: ¿De qué manera se relaciona dimensión capacidad de respuesta del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021? Problema específico 4: ¿De qué manera se relaciona la dimensión comprensión del	Objetivos Específicos Objetivo específico 1: Determinar de qué manera se relaciona la dimensión elementos tangibles del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021. Objetivo específico 2: Determinar de qué manera se relaciona la dimensión fiabilidad del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021. Objetivo específico 3: Determinar de qué manera se relaciona la dimensión capacidad de respuesta del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021.	Hipótesis específicas Hipótesis específicas Hipótesis específica 1: La calidad de los elementos tangibles del Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021. Hipótesis específica 2: La fiabilidad del Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021. Hipótesis específica 3: La capacidad de respuesta del Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021. Hipótesis específica 4: La comprensión del usuario del		Fiabilidad del servicio	- Confianza del usuario - Calidad en el servicio	5-8			
				Capacidad de respuesta	- Profesionales capacitados - Servicio oportuno	9 - 12			
				Comprensión del usuario	- Comprensión de necesidades - Brinda soluciones	13-17			
			V2= Satisfacción de beneficiarios	Percepción.	- Información publicitaria del programa - Capacidad de organización - Información acerca de la institución que otorga el apoyo. - Identificación del beneficiario del programa - Funcionamiento del programa. - Capacidad de atención - Conocimiento de los derechos y	1-5	Bajo [20 – 46] Medio [47 – 73] Alto [74 – 100]		

usuario del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021?	Objetivo específico 4: Determinar de qué manera se relaciona la dimensión comprensión del usuario del Programa Contigo con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021.	Programa Contigo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Lima Metropolitana, 2021.			obligaciones.			pearson según la muestra
				Expectativa	• Grado que cubriría sus necesidades individuales y familiares. • Grado o ponderación antes del beneficio. • Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo	6-11		
				Valoración	• Confianza de calidad de beneficio • Confianza de calidad de servicio • Confianza de cumplimiento de objetivos del programa	12-18		

Anexo B. Instrumentos

Estimado (a) beneficiario:

El presente cuestionario pretende evaluar la calidad del Programa Contigo y el nivel de satisfacción de los usuarios en Lima Metropolitana, para lo cual solicitamos su colaboración; por tal motivo, le pedimos responder con sinceridad y marcar con una x la alternativa elegida. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad del programa. Por favor, debe tener en cuenta los siguientes criterios

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

N°	V1: CALIDAD DEL PROGRAMA CONTIGO	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: ELEMENTOS TANGIBLES						
1	Los espacios donde le brindan el apoyo o beneficio del Programa Contigo cuentan con ambientes cómodos que le permiten esperar su turno de atención.					
2	Los espacios donde le brindan el apoyo o beneficio del Programa Contigo cuentan zonas de desplazamiento y acceso para personas con discapacidad.					
3	La institución que brinda el apoyo o beneficio del Programa Contigo tiene implementado el uso de plataformas virtuales para informar oportunamente sobre el apoyo.					
4	La página web institucional permite a los beneficiarios del Programa Contigo realizar trámites y/o formulación de reclamos.					
D2: FIABILIDAD DEL BENEFICIO						
5	Usted se ha podido sentir en confianza con la atención brindada al momento de recibir el apoyo o beneficio.					
6	Considera que el personal que le brinda el apoyo o beneficio cumple sus funciones con equidad y transparencia.					
7	El trato que recibe por parte de quienes brindan el apoyo o beneficio se realiza dentro de un ambiente de armonía.					
8	Considera que se han respetado sus derechos al momento de acceder al Programa Contigo.					
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
9	Sus requerimientos y/o quejas son atendidos con rapidez (si fuera el caso). Está de acuerdo con la respuesta.					
10	El apoyo o beneficio que recibe se efectúa acorde con la hora y fecha programada. La entrega y recibimiento del apoyo es eficiente.					
11	La emisión de una respuesta frente a cualquier circunstancia se da dentro de los tiempos establecidos.					
12	La atención a los beneficiarios en los trámites se da de manera ágil y viable.					
D5: COMPRENSIÓN DEL USUARIO						
13	El personal encargado emplea un diálogo asertivo para atender a los beneficiarios del Programa Contigo.					
14	Se le brinda orientación adecuada para aclarar sus dudas o inquietudes.					
15	El lugar donde acude para recibir el apoyo o beneficio cuenta con un libro de reclamaciones para registrar sus denuncias o reclamos.					
16	El personal a cargo de la asignación del apoyo o beneficio a los beneficiarios presenta una conducta ética.					
17	Considera que el proceso de evaluación en todas las etapas del Programa Contigo ha sido justo y transparente.					
N°	V2: SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: PERCEPCIÓN						
1	La información que recibió sobre el programa fue clara y exacta.					
2	La información que recibió sobre el programa fue apropiada.					

3	El Programa Contigo cumple con el apoyo de manera oportuna.					
4	El Programa Contigo ofrece un apoyo o beneficio confiable y accesible.					
5	El Programa Contigo ha tenido mejoras en el beneficio que ofrece.					
D₂: EXPECTATIVA						
6	Antes de recibir el apoyo o beneficio pensó que el programa podría cambiar y mejorar sus condiciones de vida.					
7	Actualmente el apoyo o beneficio que recibe del Programa Contigo ayuda a su familia.					
8	Antes de recibir el apoyo o beneficio pensó que el programa cubriría sus necesidades.					
9	Considera que si no recibe el apoyo o beneficio del programa afectaría su vida diaria.					
10	Desea que lo llamasen a diario para conocer y resolver sus necesidades.					
11	Desea que el Programa Contigo mantenga las actividades de enseñanza.					
D₃ VALORACIÓN						
12	Recibe un trato amable y adecuado del personal que le otorga el apoyo o beneficio.					
13	El apoyo o beneficio que recibe del Programa Contigo le inspira confianza y seguridad.					
14	El Programa Contigo es de su agrado y está satisfecho con el apoyo o beneficio que le ofrece.					
15	Las características y condiciones del apoyo o beneficio del Programa Contigo se ajustan a sus necesidades.					
16	Utiliza con frecuencia el apoyo o beneficio que le entrega el Programa Contigo.					
17	Considera que el apoyo o beneficio que recibe es práctico y le da el soporte que necesita.					
18	Recibir el apoyo del Programa Contigo le ha permitido sentirse mejor					

Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

N°	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
	D1: ELEMENTOS TANGIBLES	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Los espacios donde le brindan el apoyo o beneficio del Programa Contigo cuentan con ambientes cómodos que le permiten esperar su turno de atención.	X		X		X		
2	Los espacios donde le brindan el apoyo o beneficio del Programa Contigo cuentan zonas de desplazamiento y acceso para personas con discapacidad.	X		X		X		
3	La institución que brinda el apoyo o beneficio del Programa Contigo tiene implementado el uso de plataformas virtuales para informar oportunamente sobre el apoyo.	X		X		X		
4	La página web institucional permite a los beneficiarios del Programa Contigo realizar trámites y/o formulación de reclamos.	X		X		X		
D2: FIABILIDAD DEL BENEFICIO								
5	Usted se ha podido sentir en confianza con la atención brindada al momento de recibir el apoyo o beneficio.	X		X		X		
6	Considera que el personal que le brinda el apoyo o beneficio cumple sus funciones con equidad y transparencia.	X		X		X		
7	El trato que recibe por parte de quienes brindan el apoyo o beneficio se realiza dentro de un ambiente de armonía.	X		X		X		
8	Considera que se han respetado sus derechos al momento de acceder al Programa Contigo.	X		X		X		
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
9	Sus requerimientos y/o quejas son atendidos con rapidez (si fuera el caso). Está de acuerdo con la respuesta.	X		X		X		
10	El apoyo o beneficio que recibe se efectúa acorde con la hora y fecha programada. La entrega y recibimiento del apoyo es eficiente.	X		X		X		
11	La emisión de una respuesta frente a cualquier circunstancia se da dentro de los tiempos establecidos.	X		X		X		
12	La atención a los beneficiarios en los trámites se da de manera ágil y viable.	X		X		X		
D4: COMPRENSIÓN DEL USUARIO								
13	El personal encargado emplea un diálogo asertivo para atender a los beneficiarios del Programa Contigo.	X		X		X		
14	Se le brinda orientación adecuada para aclarar sus dudas o inquietudes.	X		X		X		
15	El lugar donde acude para recibir el apoyo o beneficio cuenta con un libro de reclamaciones para registrar sus denuncias o reclamos.	X		X		X		
16	El personal a cargo de la asignación del apoyo o beneficio a los beneficiarios presenta una conducta ética.	X		X		X		
17	Considera que el proceso de evaluación en todas las etapas del Programa Contigo ha sido justo y transparente.	X		X		X		
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO								
	D1: PERCEPCIÓN	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SUGERENCIA
1	La información que recibió sobre el programa fue clara y exacta.	X		X		X		
2	La información que recibió sobre el programa fue clara y exacta apropiada.	X		X		X		
3	El Programa Contigo cumple con el apoyo de manera oportuna.	X		X		X		

4	El Programa Contigo ofrece un apoyo o beneficio confiable y accesible.	X		X		X	
5	El Programa Contigo ha tenido mejoras en el beneficio que ofrece.	X		X		X	
D2: EXPECTATIVA							
6	Antes de recibir el apoyo o beneficio pensó que el programa podría cambiar y mejorar sus condiciones de vida.	X		X		X	
7	Actualmente el apoyo o beneficio que recibe del Programa Contigo ayuda a su familia.	X		X		X	
8	Antes de recibir el apoyo o beneficio pensó que el programa cubriría sus necesidades.	X		X		X	
9	Considera que si no recibe el programa afectaría su vida diaria.	X		X		X	
10	Desea que lo llamen a diario para conocer y resolver sus necesidades.	X		X		X	
11	Desea que el Programa Contigo mantenga las actividades de enseñanza.	X		X		X	
D3: VALORACIÓN							
12	Recibe un trato amable y adecuado del personal que le otorga el apoyo o beneficio.	X		X		X	
13	El apoyo o beneficio que recibe del programa Contigo le inspira confianza y seguridad.	X		X		X	
14	El programa Contigo es de su agrado y está satisfecho con el apoyo o beneficio que le ofrece.	X		X		X	
15	Las características y condiciones del apoyo o beneficio del Programa Contigo se ajustan a sus necesidades.	X		X		X	
16	Utiliza con frecuencia el apoyo o beneficio que le entrega el Programa Contigo.	X		X		X	
17	Considera que el apoyo o beneficio que recibe es práctico y le da el soporte que necesita.	X		X		X	
18	Recibir el apoyo del Programa Contigo le ha permitido sentirse mejor.	X		X		X	

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

☒

Aplicable después de
corregir

☐

No aplicable

☐

Lima, 28 de marzo de 2023.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Saúl Mateo Pérez Vega

Ingeniero Informático

Especialidad del evaluador:



Firmado digitalmente por:
PEREZ VEGA, Saul Mateo FIR
ID:51781 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 28/03/2023 14:30:08-0500

Firma

Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

N°	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
	D1: ELEMENTOS TANGIBLES	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Los espacios donde le brindan el apoyo o beneficio del Programa Contigo cuentan con ambientes cómodos que le permiten esperar su turno de atención.	X		X		X		
2	Los espacios donde le brindan el apoyo o beneficio del Programa Contigo cuentan zonas de desplazamiento y acceso para personas con discapacidad.	X		X		X		
3	La institución que brinda el apoyo o beneficio del Programa Contigo tiene implementado el uso de plataformas virtuales para informar oportunamente sobre el apoyo.	X		X		X		
4	La página web institucional permite a los beneficiarios del Programa Contigo realizar trámites y/o formulación de reclamos.	X		X		X		
D2: FIABILIDAD DEL BENEFICIO								
5	Usted se ha podido sentir en confianza con la atención brindada al momento de recibir el apoyo o beneficio.	X		X		X		
6	Considera que el personal que le brinda el apoyo o beneficio cumple sus funciones con equidad y transparencia.	X		X		X		
7	El trato que recibe por parte de quienes brindan el apoyo o beneficio se realiza dentro de un ambiente de armonía.	X		X		X		
8	Considera que se han respetado sus derechos al momento de acceder al Programa Contigo.	X		X		X		
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
9	Sus requerimientos y/o quejas son atendidos con rapidez (si fuera el caso). Está de acuerdo con la respuesta.	X		X		X		
10	El apoyo o beneficio que recibe se efectúa acorde con la hora y fecha programada. La entrega y recibimiento del apoyo es eficiente.	X		X		X		
11	La emisión de una respuesta frente a cualquier circunstancia se da dentro de los tiempos establecidos.	X		X		X		
12	La atención a los beneficiarios en los trámites se da de manera ágil y viable.	X		X		X		
D4: COMPRENSIÓN DEL USUARIO								
13	El personal encargado emplea un diálogo asertivo para atender a los beneficiarios del Programa Contigo.	X		X		X		
14	Se le brinda orientación adecuada para aclarar sus dudas o inquietudes.	X		X		X		
15	El lugar donde acude para recibir el apoyo o beneficio cuenta con un libro de reclamaciones para registrar sus denuncias o reclamos.	X		X		X		
16	El personal a cargo de la asignación del apoyo o beneficio a los beneficiarios presenta una conducta ética.	X		X		X		
17	Considera que el proceso de evaluación en todas las etapas del Programa Contigo ha sido justo y transparente.	X		X		X		
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO		PERTINENCIA¹		RELEVANCIA²		CLARIDAD³		SUGERENCIA
D1: PERCEPCIÓN		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	La información que recibió sobre el programa fue clara y exacta.	X		X		X		
2	La información que recibió sobre el programa fue clara y exacta apropiada.	X		X		X		
3	El Programa Contigo cumple con el apoyo de manera oportuna.	X		X		X		

4	El Programa Contigo ofrece un apoyo o beneficio confiable y accesible.	X		X		X		
5	El Programa Contigo ha tenido mejoras en el beneficio que ofrece.	X		X		X		
D2: EXPECTATIVA								
6	Antes de recibir el apoyo o beneficio pensó que el programa podría cambiar y mejorar sus condiciones de vida.	X		X		X		
7	Actualmente el apoyo o beneficio que recibe del Programa Contigo ayuda a su familia.	X		X		X		
8	Antes de recibir el apoyo o beneficio pensó que el programa cubriría sus necesidades.	X		X		X		
9	Considera que si no recibe el programa afectaría su vida diaria.	X		X		X		
10	Desea que lo llamasen a diario para conocer y resolver sus necesidades.	X		X		X		
11	Desea que el Programa Contigo mantenga las actividades de enseñanza.	X		X		X		
D3: VALORACIÓN								
12	Recibe un trato amable y adecuado del personal que le otorga el apoyo o beneficio.	X		X		X		
13	El apoyo o beneficio que recibe del programa Contigo le inspira confianza y seguridad.	X		X		X		
14	El programa Contigo es de su agrado y está satisfecho con el apoyo o beneficio que le ofrece.	X		X		X		
15	Las características y condiciones del apoyo o beneficio del Programa Contigo se ajustan a sus necesidades.	X		X		X		
16	Utiliza con frecuencia el apoyo o beneficio que le entrega el Programa Contigo.	X		X		X		
17	Considera que el apoyo o beneficio que recibe es práctico y le da el soporte que necesita.	X		X		X		
18	Recibir el apoyo del Programa Contigo le ha permitido sentirse mejor.	X		X		X		

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

☒

Aplicable después de corregir

☐

No aplicable

☐

Lima, 8 de marzo de 2023.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Mg Edinson Fernández Vega

Ciencias administrativas

Especialidad del evaluador:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'G. J. P.' or similar, written in a cursive style.

Firma

Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

N°	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
	D1: ELEMENTOS TANGIBLES	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Los espacios donde le brindan el apoyo o beneficio del Programa Contigo cuentan con ambientes cómodos que le permiten esperar su turno de atención.	X		X		X		
2	Los espacios donde le brindan el apoyo o beneficio del Programa Contigo cuentan zonas de desplazamiento y acceso para personas con discapacidad.	X		X		X		
3	La institución que brinda el apoyo o beneficio del Programa Contigo tiene implementado el uso de plataformas virtuales para informar oportunamente sobre el apoyo.	X		X		X		
4	La página web institucional permite a los beneficiarios del Programa Contigo realizar trámites y/o formulación de reclamos.	X		X		X		
D2: FIABILIDAD DEL BENEFICIO								
5	Usted se ha podido sentir en confianza con la atención brindada al momento de recibir el apoyo o beneficio.	X		X		X		
6	Considera que el personal que le brinda el apoyo o beneficio cumple sus funciones con equidad y transparencia.	X		X		X		
7	El trato que recibe por parte de quienes brindan el apoyo o beneficio se realiza dentro de un ambiente de armonía.	X		X		X		
8	Considera que se han respetado sus derechos al momento de acceder al Programa Contigo.	X		X		X		
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
9	Sus requerimientos y/o quejas son atendidos con rapidez (si fuera el caso). Está de acuerdo con la respuesta.	X		X		X		
10	El apoyo o beneficio que recibe se efectúa acorde con la hora y fecha programada. La entrega y recibimiento del apoyo es eficiente.	X		X		X		
11	La emisión de una respuesta frente a cualquier circunstancia se da dentro de los tiempos establecidos.	X		X		X		
12	La atención a los beneficiarios en los trámites se da de manera ágil y viable.	X		X		X		
D4: COMPRENSIÓN DEL USUARIO								
13	El personal encargado emplea un diálogo asertivo para atender a los beneficiarios del Programa Contigo.	X		X		X		
14	Se le brinda orientación adecuada para aclarar sus dudas o inquietudes.	X		X		X		
15	El lugar donde acude para recibir el apoyo o beneficio cuenta con un libro de reclamaciones para registrar sus denuncias o reclamos.	X		X		X		
16	El personal a cargo de la asignación del apoyo o beneficio a los beneficiarios presenta una conducta ética.	X		X		X		
17	Considera que el proceso de evaluación en todas las etapas del Programa Contigo ha sido justo y transparente.	X		X		X		
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO								
	D1: PERCEPCIÓN	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SUGERENCIA
1	La información que recibió sobre el programa fue clara y exacta.	X		X		X		
2	La información que recibió sobre el programa fue clara y exacta apropiada.	X		X		X		
3	El Programa Contigo cumple con el apoyo de manera oportuna.	X		X		X		

4	El Programa Contigo ofrece un apoyo o beneficio confiable y accesible.	X		X		X		
5	El Programa Contigo ha tenido mejoras en el beneficio que ofrece.	X		X		X		
D2: EXPECTATIVA								
6	Antes de recibir el apoyo o beneficio pensó que el programa podría cambiar y mejorar sus condiciones de vida.	X		X		X		
7	Actualmente el apoyo o beneficio que recibe del Programa Contigo ayuda a su familia.	X		X		X		
8	Antes de recibir el apoyo o beneficio pensó que el programa cubriría sus necesidades.	X		X		X		
9	Considera que si no recibe el programa afectaría su vida diaria.	X		X		X		
10	Desea que lo llamasen a diario para conocer y resolver sus necesidades.	X		X		X		
11	Desea que el Programa Contigo mantenga las actividades de enseñanza.	X		X		X		
D3: VALORACIÓN								
12	Recibe un trato amable y adecuado del personal que le otorga el apoyo o beneficio.	X		X		X		
13	El apoyo o beneficio que recibe del programa Contigo le inspira confianza y seguridad.	X		X		X		
14	El programa Contigo es de su agrado y está satisfecho con el apoyo o beneficio que le ofrece.	X		X		X		
15	Las características y condiciones del apoyo o beneficio del Programa Contigo se ajustan a sus necesidades.	X		X		X		
16	Utiliza con frecuencia el apoyo o beneficio que le entrega el Programa Contigo.	X		X		X		
17	Considera que el apoyo o beneficio que recibe es práctico y le da el soporte que necesita.	X		X		X		
18	Recibir el apoyo del Programa Contigo le ha permitido sentirse mejor.	X		X		X		

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

☒

Aplicable después de
corregir

☐

No aplicable

☐

Lima, 06 de Febrero de 2023.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Yani Lis Vergara Grández

Especialidad del evaluador:

Derecho



Firma