



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Sociología

**Programa Social Contigo y su relación con la satisfacción del usuario, de la Municipalidad
Provincial de Huaral – 2025**

Tesis

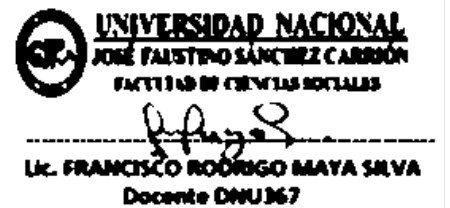
Para optar el Título Profesional de Licenciada en Sociología

Autoras

Mayra Lisbeth Enriquez Salazar
Jacky Anabel Giron Manrique

Asesor

Lic. Francisco Rodrigo Maya Silva



Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Sociología

METADATOS

| DATOS DEL AUTOR (ES): | | |
|---|------------|---|
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | FECHA DE SUSTENTACIÓN |
| Enriquez Salazar Mayra Lisbeth | 62033028 | 09/03/2026 |
| Giron Manrique Jacky Anabel | 71994781 | 09/03/2026 |
| DATOS DEL ASESOR: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CÓDIGO ORCID |
| Lic. Francisco Rodrigo Maya Silva | 15619198 | https://orcid.org/0000-0002-8374-1263 |
| DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CODIGO ORCID |
| Dr. Marcelo Gumercindo Zuñiga Rojas | 15728921 | https://orcid.org/0000-0002-7527-3762 |
| M(a). Monica Beatriz Juarez Lopez | 40813408 | https://orcid.org/0009-0006-5253-417X |
| M(o). Fernando Francisco Guillermo Agama | 44567639 | https://orcid.org/0000-0002-2127-1032 |

Enriquez Salazar Mayra Lisbeth_2025_100327 Giro...

PROGRAMA SOCIAL CONTIGO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, DE LA MUNICIPALIDAD PROV...

-  Quick Submit
-  Quick Submit
-  Facultad de Ciencias Sociales

Detalles del documento

| | |
|---|--------------------|
| Identificador de la entrega trncoid::13443181750 | 113 páginas |
| Fecha de entrega 12 dic 2025, 4:19 p.m. GMT-5 | 24.604 palabras |
| Fecha de descarga 12 dic 2025, 4:29 p.m. GMT-5 | 134.680 caracteres |
| Nombre del archivo borrador.pdf | |
| Tamaño del archivo 2.4 MB | |



Página 2 de 120 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: trncoid::13443181750




20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 20%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguir de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

**PROGRAMA SOCIAL CONTIGO Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO, DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUARAL – 2025**

**ENRIQUEZ SALAZAR MAYRA LISBETH
GIRON MANRIQUE JACKY ANABEL**

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: Lic. Francisco Rodrigo Maya Silva

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA
HUACHO
2026**



[Signature]
LIC. FRANCISCO RODRIGO MAYA SILVA
Docente DNU 367

Lic. Francisco Rodrigo Maya Silva

ASESOR



UNIVERSIDAD NACIONAL
José Faustino Sánchez Carrión
Facultad Ciencias Sociales

[Signature]
Dr. Marcelo Gumercindo Zúñiga Rojas
DNS 600

Dr. Marcelo Gumercindo Zúñiga Rojas

PRESIDENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

[Signature]
MG. MONICA BEATRIZ JUAREZ LOPEZ
DOCENTE

M(a). Monica Beatriz Juarez Lopez

SECRETARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

[Signature]
M(o). FERNANDO FRANCISCO GUILLERMO AGAMA
DOCENTE

M(o). Fernando Francisco Guillermo Agama

VOCAL

DEDICATORIA

A mi querida hermana Azumi, por haber estado ahí desde el principio

A mis padres, por su incondicional apoyo, ellos que confían en mí, y me han dado de sí mismos y hasta un poco más...

A ti, querido verbo, que te sumergiste en mi vida desde el primer suspiro de mi existencia.

Gracias por creer en mí.

Enriquez Salazar Mayra Lisbeth

A mis padres, por ser mi roca y mi inspiración, por su amor incondicional y apoyo constante. A la luz que guía mi camino y la voz que susurra palabras de aliento en mi corazón, por ser mi guía y mi fortaleza.

A mi peque por ser la melodía que armoniza mi vida y la compañera que baila conmigo en los momentos buenos y malos.

A mis hermanos, por ser mis amigos y aliados en este viaje llamado vida.

Gracias a todos por ser parte de este logro y por ayudarme a crecer como persona y como profesional. Este título es no solo mío, sino también de ustedes, que han sido mi apoyo y mi inspiración a lo largo del camino.

Giron Manrique Jacky Anabel

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro más profundo agradecimiento, en primer lugar, a nuestro asesor de tesis, el Lic. Francisco Rodrigo Maya Silva, por la valiosa guía brindada a lo largo del desarrollo de nuestra investigación.

Agradezco a quienes no solo están cuando hay arcoíris, sino que desde un principio bailan conmigo bajo la lluvia.

Enriquez Salazar Mayra Lisbeth

En este momento de culminación, queremos agradecer a nuestro asesor de tesis por ser el arquitecto de nuestro conocimiento, a mi compañera de tesis por ser mi aliada en este viaje académico, y a todos aquellos que me apoyaron en este camino, desde profesores hasta amigos y familiares, por ser los hilos que tejieron la red de apoyo que me permitió alcanzar este logro. Gracias por ser parte de esta historia y por ayudarme a escribir mi propio capítulo de éxito.

Giron Manrique Jacky Anabel

ÍNDICE

| | |
|----------------------|------|
| DEDICATORIA | vii |
| AGRADECIMIENTO | viii |
| Resumen..... | xiv |
| Abstract..... | xv |
| INTRODUCCIÓN | xvi |

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|--|----|
| 1.1 Descripción de la realidad problemática..... | 17 |
| 1.2 Formulación del problema | 19 |
| 1.2.1 Problema general | 19 |
| 1.2.2 Problemas específicos..... | 19 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 20 |
| 1.3.1 Objetivo general..... | 20 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 20 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 20 |
| 1.5 Delimitación del estudio | 21 |

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

| | |
|---|----|
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 22 |
| 2.1.1 Investigaciones internacionales | 22 |
| 2.1.2 Investigaciones nacionales..... | 23 |
| 2.2 Bases teóricas..... | 25 |
| 2.3 Definición de términos básicos..... | 56 |
| 2.4 Hipótesis de investigación | 59 |

| | |
|--|----|
| 2.4.1 Hipótesis general..... | 59 |
| 2.4.2 Hipótesis específicas..... | 59 |
| 2.5 Operacionalización de las variables..... | 60 |

Capítulo III

METODOLOGÍA

| | |
|---|----|
| 3.1 Diseño metodológico..... | 61 |
| 3.2 Población y muestra..... | 62 |
| 3.2.1 Población..... | 62 |
| 3.2.1 Muestra..... | 62 |
| 3.3 Técnicas de recolección de datos..... | 63 |
| 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información..... | 65 |

Capítulo IV

RESULTADOS

| | |
|------------------------------------|----|
| 4.1 Análisis de resultados..... | 66 |
| 4.2 Contratación de hipótesis..... | 85 |

Capítulo V

DISCUSIÓN

| | |
|----------------------------------|----|
| 5.1 Discusión de resultados..... | 89 |
|----------------------------------|----|

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|--------------------------|----|
| 6.1 Conclusiones..... | 93 |
| 6.2 Recomendaciones..... | 93 |

| | |
|-------------------------|-----------|
| REFERENCIAS..... | 95 |
|-------------------------|-----------|

| | |
|--------------------|------------|
| ANEXOS..... | 106 |
|--------------------|------------|

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Programa social contigo | 81 |
| Figura 2. Entrega de pensión | 82 |
| Figura 3. Acompañamiento | 83 |
| Figura 4. Satisfacción del usuario | 84 |
| Figura 5. Atención del usuario | 85 |
| Figura 6. Expectativa del usuario | 86 |
| Figura 7. Experiencia del usuario | 87 |
| Figura 8. Nivel de programa social contigo | 89 |
| Figura 9. Nivel de entrega de pensión | 90 |
| Figura 10. Nivel de acompañamiento | 91 |
| Figura 11. Nivel de satisfacción del usuario | 92 |
| Figura 12. Nivel de atención del usuario | 93 |
| Figura 13. Nivel de expectativa del usuario | 94 |
| Figura 14. Nivel de experiencia del usuario | 95 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach | 78 |
| Tabla 2. Fiabilidad de Programa social contigo | 78 |
| Tabla 3. Fiabilidad de Satisfacción del usuario | 78 |
| Tabla 4. Programa social contigo | 81 |
| Tabla 5. Entrega de pensión | 82 |
| Tabla 6. Acompañamiento | 83 |
| Tabla 7. Satisfacción del usuario | 84 |
| Tabla 8. Atención del usuario | 85 |
| Tabla 9. Expectativa del usuario | 86 |
| Tabla 10. Experiencia del usuario | 87 |
| Tabla 11. Estadísticos percentiles p30 y p70 | 88 |
| Tabla 12. Medición de niveles y rangos de las variables y dimensiones | 88 |
| Tabla 13. Nivel de programa social contigo | 89 |
| Tabla 14. Nivel de entrega de pensión | 90 |
| Tabla 15. Nivel de acompañamiento | 91 |
| Tabla 16. Nivel de satisfacción del usuario | 92 |
| Tabla 17. Nivel de atención del usuario | 93 |
| Tabla 18. Nivel de expectativa del usuario | 94 |
| Tabla 19. Nivel de experiencia del usuario | 95 |
| Tabla 20. Tabla cruzada entre entrega de pensión con satisfacción del usuario | 96 |
| Tabla 21. Tabla cruzada entre acompañamiento con satisfacción del usuario | 97 |
| Tabla 22. Prueba de normalidad de la variable Programa social contigo | 98 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 23. Prueba de normalidad de la variable Satisfacción del usuario | 99 |
| Tabla 24. Relación entre la V1 con la V2 | 100 |
| Tabla 25. Relación entre la V1 con la D1 de la V2 | 101 |
| Tabla 26. Relación entre la V1 con la D2 de la V2 | 102 |
| Tabla 27. Relación entre la V1 con la D3 de la V2 | 103 |

Resumen

Objetivo: Establecer la relación entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025. **Metodología:** Tipo básica, nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental con corte trasversal. **Población y muestra:** Población: 512 usuarios quienes reciben la pensión del programa social “Contigo” en la Municipalidad Provincial de Huaral. Muestra: Para la obtención de la muestra se usó un muestreo no probabilístico de carácter por conveniencia, 54 usuarios quienes reciben la pensión del Programa Social “Contigo” y adicionalmente reciben algún tipo de servicios terapéuticos por parte de la Municipalidad Provincial de Huaral. **Resultados:** El 55,6% de los usuarios indica que casi siempre participa en el programa, seguido por un 40,7% que a veces participa. Solo el 3,7% casi nunca participa. Esto refleja una alta participación constante en el programa, mostrando que la mayoría de los usuarios están activamente involucrados. Por otro lado, el 61.1% está de acuerdo con la satisfacción en general, y otro 24.1% totalmente de acuerdo; juntos suman un 85.2% con sentimiento positivo. Solo un 3,7% está en desacuerdo y un 11,1% indiferente. Esto indica una alta satisfacción general entre los usuarios del programa. **Conclusión:** Se estableció la relación entre ambas variables demostrando que, Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

Palabras clave: Programa Social Contigo, satisfacción del usuario, atención del usuario, expectativa del usuario, experiencia del usuario.

Abstract

Objective: To establish the relationship between the social program Contigo and user satisfaction, of the provincial municipality of Huaral, 2025. **Methodology:** Basic type, descriptive - correlational level, non-experimental design with cross-section. **Population and sample:** Population: 512 users who receive the pension from the social program "Contigo" in the Provincial Municipality of Huaral. Sample: To obtain the sample, a non-probabilistic convenience sampling was used, 54 users who receive the pension from the social program "Contigo" and additionally receive some type of therapeutic services from the Provincial Municipality of Huaral. **Results:** 55.6% of users indicated that they almost always participate in the program, followed by 40.7% who sometimes participate. Only 3.7% almost never participate. This reflects consistently high participation in the program, showing that the majority of users are actively involved. On the other hand, 61.1% agree with the overall satisfaction, and another 24.1% strongly agree; together, the total is 85.2% with positive sentiment. Only 3.7% disagree, and 11.1% are indifferent. This indicates high overall satisfaction among program users. **Conclusion:** A relationship between both variables was established, demonstrating a significant relationship between the Social Contigo program and user satisfaction in the Provincial Municipality of Huaral, 2025.

Keywords: Social Contigo program, user satisfaction, user service, user expectations, user experience.

INTRODUCCIÓN

La puesta en marcha de programas sociales ha demostrado ser una estrategia eficaz en distintas partes del mundo. Un ejemplo son las iniciativas desarrolladas en América Latina, donde se ha logrado disminuir la pobreza y potenciar la inclusión social. No obstante, el impacto real de estos programas está profundamente condicionado por la calidad de su diseño, la ejecución precisa y, sobre todo, el nivel de satisfacción que experimentan los usuarios con los servicios ofrecidos. La satisfacción del usuario es considerada un aspecto esencial para el éxito de cualquier programa social, ya que influye de manera directa en la participación activa y en la utilización efectiva de los beneficios ofrecidos (Kala et al., 2023).

Este estudio se organiza en seis secciones, cuya estructura se describe a continuación:

Capítulo I: Introduce el tema principal, plantea el problema a investigar, define la cuestión central, establece los objetivos y delimita el alcance del estudio.

Capítulo II: Presenta el desarrollo teórico, examina antecedentes, define categorías y dimensiones relevantes, asegurando así una sólida construcción del marco teórico y su conexión con las variables analizadas.

Capítulo III: Detalla la metodología utilizada, especifica el tipo, la modalidad y el enfoque de la investigación, describe la población y muestra, además de los instrumentos empleados para la recolección de datos y el procedimiento seguido para el análisis estadístico.

Capítulo IV: Muestra los resultados obtenidos, junto con su interpretación y análisis, apoyándose en gráficos y tablas, y presenta la validación de las hipótesis planteadas.

Capítulo V: Ofrece una discusión teórica que compara los resultados obtenidos con los antecedentes revisados durante el desarrollo de la investigación.

Capítulo VI: Presenta las conclusiones finales y las recomendaciones del estudio.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La pobreza y la desigualdad social aún son problemas importantes que siguen afectando a muchas personas en todo el mundo. Para ello, según el Banco Mundial (2021), se tiene un aproximado de 689 millón de personas que siguen viviendo en condiciones de pobreza extrema lo cual significa que disponen de poco menos de 1.90 dólares al día. Esta situación no solo afecta a la economía, sino que también llega a involucrar los aspectos sociales y políticos mostrando un gran aumento de las desigualdades dentro del acceso a servicios esenciales como la salud, educación y la protección social.

Para combatir la mayoría de estos problemas se han implementado estrategias más fuertes de protección social, las cuales dentro de ellas son las pensiones que se otorgan a ciudadanos que no han contribuido al sistema financiero del estado. Estas medidas lo que tratan de ofrecer son recursos básicos a los grupos sociales más vulnerables, tratando de llegar a mejorar su calidad de vida y contar con una fuente de ingresos estable.

En muchas partes del mundo, la inserción de programas sociales ha llegado a tener resultados favorables. Un claro ejemplo es América Latina donde estas acciones han ayudado a disminuir la pobreza y a aumentar la integración social. No obstante, la sostenibilidad de estos proyectos depende mucho de la manera en cómo se diseñan, se organizan y la manera en que los beneficiarios perciben la calidad del servicio. De hecho, la satisfacción de los usuarios es un aspecto fundamental para el buen funcionamiento de cualquier iniciativa de la sociedad, ya que influye dentro del compromiso y la participación de los ciudadanos que reciben los servicios (Kala et al., 2023).

En el caso del Perú, se lanzó el Programa Social Contigo para apoyar a personas con discapacidad grave que viven en situación de pobreza, proporcionándoles una pensión que no depende de aportaciones anteriores.

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) menciona que, desde su inicio, este programa ha beneficiado a miles de personas, brindándoles un apoyo esencial que contribuye al bienestar de quienes lo reciben (MIDIS, 2022).

No obstante, persisten retos importantes ligados a la percepción y experiencia de los usuarios. De acuerdo con Aucahuasi (2022), aunque el 85% de quienes reciben la pensión se declara satisfecho, poco más de la mitad (51%) considera que el proceso para obtener el beneficio es sumamente complejo. Tal situación pone de relieve la urgencia de perfeccionar los procedimientos administrativos y fortalecer la atención al usuario, a fin de favorecer un acceso más simple y directo a estas ayudas.

La pobreza en el Perú presenta particularidades que afectan principalmente a ciertos colectivos, especialmente a las personas con discapacidad. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) advierte que los índices de pobreza son más altos justamente entre quienes enfrentan discapacidades, cuando se los compara con la media de la población (INEI, 2021). Esto demuestra la relevancia de programas como Contigo y subraya la necesidad constante de analizar tanto su impacto como el grado de satisfacción de los beneficiarios.

En el ámbito local, específicamente en la Municipalidad Provincial de Huaral, el Programa Social Contigo enfrenta retos particulares que requieren atención. Según investigaciones recientes, el porcentaje de insatisfacción entre los beneficiarios de los servicios municipales, en la Municipalidad Provincial de Huaral es considerable. Un estudio realizado por Díaz (2022) señala explícitamente que existe insatisfacción entre los usuarios beneficiarios del

servicio municipal. Sin embargo, otra investigación desarrollada por Pérez (2018) aporta datos concretos: el 45,1% de los encuestados manifestó que el personal de la municipalidad no muestra interés por conocer las necesidades de los usuarios, el 32,4% indicó que la municipalidad no realiza su servicio en el tiempo acordado y el 26,6% expresó que la municipalidad no les transmite confianza. Por otro lado, en el estudio de Salas (2019) sobre calidad de servicios y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral muestra que el 30,4% de los usuarios manifiestan insatisfacción respecto a los servicios que brinda la municipalidad, considerando su nivel de satisfacción como bajo. Estos resultados reflejan que aproximadamente tres de cada diez beneficiarios presentan insatisfacción con los servicios municipales en Huaral.

Es por ello, que la presente investigación tiene como objetivo principal, el poder establecer la relación que existe entre el programa social Contigo y la satisfacción del usuario, estos resultados podrían ayudar a comprender mejor el fenómeno y poder interceder en políticas de solución mejorando así la calidad de vida de los usuarios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

PG: ¿Qué relación existe entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025?

1.2.2 Problemas específicos

PE1: ¿Qué relación existe entre el Programa Social Contigo y la atención del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025?

PE2: ¿Qué relación existe entre el Programa Social Contigo y la expectativa del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025?

PE3: ¿Qué relación existe entre el Programa Social Contigo y la experiencia del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

OG: Establecer la relación entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

OE1: Determinar la relación entre el Programa Social Contigo y la atención del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

OE2: Determinar la relación entre el Programa Social Contigo y la expectativa del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

OE3: Determinar la relación entre el Programa Social Contigo y la experiencia del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

1.4 Justificación de la investigación

Interés: Esta investigación llegó a generar atención, tanto en el ámbito social como institucional ya que examina cómo la satisfacción de los usuarios se relaciona con el Programa Social Contigo destacando cuestiones relacionadas con la inclusión y el bienestar dentro de la Municipalidad Provincial de Huaral.

Importancia: La importancia de esta investigación se debe a que ofrece información muy valiosa sobre el funcionamiento del programa la cual permite a los funcionarios municipales tomen decisiones más informadas para mejorar los servicios ofrecidos a los beneficiarios.

Utilidad: Los resultados que se obtuvieron sirven como base para poder establecer acciones que lleguen a permitir una mejorara a la atención y la buena experiencia de los usuarios

y también lleguen a contribuir a fortalecer las políticas públicas de manera más adecuadas en el escenario local.

Impacto social: La investigación tuvo efectos muy positivos luego de mostrar áreas en las que el Programa Social Contigo podría mejorar favoreciendo el bienestar de quienes lo reciben y fomentando una integración social.

Factibilidad: El desarrollo de la investigación fue viable gracias a la constante disponibilidad de información, también recursos y el apoyo de la institución donde se proporcionó por intermedio de la Municipalidad Provincial de Huaral.

1.5 Delimitación del estudio

Temática: El análisis solo se enfocó en la relación entre el Programa Social Contigo y la satisfacción de los usuarios y la revisión se limitó solo a las dimensiones inherentes a ambas variables.

Institucional: La investigación se llevó a cabo dentro de la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Huaral, en donde solo se consideró solo a los beneficiarios del programa.

Poblacional: La población de estudio solo se comprendió a los beneficiarios inscritas en el Programa Social Contigo las cuales reciben pensiones no contributivas adicionalmente las que participan activamente en la iniciativa municipal.

Temporal: La investigación se desarrolló entre julio y octubre de 2025 lo que permitió evaluar la relación entre el programa y la satisfacción de los usuarios.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Dueñas y colaboradores (2024) ofrecen en su trabajo un análisis exhaustivo de la literatura relacionada con la forma en que se evalúa la percepción de calidad y la satisfacción de los beneficiarios de servicios sociales en España. A través del enfoque PRISMA, resaltan el escaso número de estudios enfocados en la perspectiva del propio usuario y enfatizan la necesidad de adoptar modelos de evaluación que se alineen con los principios de intervención social de calidad. Finalmente, sostienen que es esencial incluir a los usuarios en el proceso evaluativo para garantizar que los servicios proporcionados satisfagan sus expectativas y requerimientos.

La investigación de Llanga y Villafuerte (2020), llevada a cabo en Ecuador, analiza el entorno familiar y social, así como la calidad de vida de pacientes con discapacidad que reciben atención en el Centro de Salud N°1 de Riobamba. Este estudio, de naturaleza documental y descriptiva, se fundamentó en una muestra de 40 historias clínicas, revelando que tanto el ambiente familiar como la calidad de vida se encontraban en niveles intermedios. Se detectó una correlación entre ambas variables, concluyendo que los pacientes disfrutaban de un bienestar moderado en estos aspectos.

Por otro lado, Bermúdez y Papamija (2019) llevaron a cabo un estudio fenomenológico cualitativo en Colombia, enfocado en jóvenes con discapacidad que acuden a una IPS en Palmira. Al trabajar con 10 participantes seleccionados por criterios específicos, encontraron que

la calidad de vida es vista como un fenómeno multidimensional, afectada tanto por el bienestar físico y emocional como por factores sociales. Subrayan la importancia de la inclusión social y el respaldo familiar en el bienestar de estos adolescentes.

Ros (2016) realizó una investigación teórica y empírica en España que analiza la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios de servicios educativos para personas con Trastorno del Espectro Autista. Tras examinar los datos de familiares representantes, valida herramientas de medición y demuestra que la calidad del servicio es crucial para la satisfacción, las intenciones de comportamiento y la calidad de vida. El autor propone futuras áreas de investigación y establece limitaciones que deben ser tenidas en cuenta.

Por último, Sánchez (2016) investiga en su artículo el nivel de satisfacción tanto de usuarios como de profesionales en los servicios sociales municipales de España. A través de un análisis cuantitativo y cualitativo de encuestas, revela un alto índice de satisfacción general, destacando que más del 91% de los usuarios en Cuenca expresaron conformidad con los servicios ofrecidos. Concluye que mantener altos niveles de satisfacción entre usuarios y profesionales es fundamental para el desarrollo y la mejora continua de los servicios sociales.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Zamudio (2024) llevó a cabo un estudio en Trujillo con el propósito de explorar cómo la resiliencia familiar influye en la calidad de vida de los beneficiarios del programa Contigo en el distrito de Víctor Larco Herrera. Se utilizó una metodología básica, con un enfoque tanto inductivo como deductivo, y se realizó un análisis de correlación. La muestra incluyó a 38 padres. Los hallazgos revelan que el 89.47% de ellos opina que sus hijos satisfacen sus necesidades esenciales. La principal conclusión destaca que la resiliencia de los padres impacta

de manera significativa en la calidad de vida de los beneficiarios, reflejada en su adaptación y bienestar social.

García (2024) llevó a cabo un estudio en Huaura para evaluar cómo la calidad de la atención afecta la satisfacción de los usuarios del servicio farmacéutico en el Centro de Salud Santa María. Este análisis, de carácter básico y no experimental, incorporó una muestra de 276 usuarios. El análisis de datos evidenció una correlación positiva moderada, con un coeficiente de Spearman de 0.463. Se estableció que la calidad del servicio tiene un efecto significativo en la satisfacción de los usuarios.

La investigación de Lazo y Tapara (2023), realizada en Huancayo, tenía como objetivo medir el impacto socioeconómico que el programa Contigo produce en los beneficiarios del distrito de El Tambo. Adoptaron un enfoque descriptivo y cuantitativo, trabajando con una muestra de 58 usuarios. Los resultados indican que el 74% de los encuestados asegura que el impacto socioeconómico es moderadamente alto, especialmente en los ámbitos social y económico. Se concluye que el programa brinda un efecto mayormente positivo en la comunidad beneficiada.

Echegaray (2023) realizó un estudio en Huaura para determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra. Este estudio, aplicado y de enfoque cuantitativo, utilizó una muestra de 58 usuarios. Los resultados mostraron una correlación del 60%, calificada como moderada, y el análisis estadístico demostró una relación significativa entre las dos variables analizadas.

Finalmente, Allpas y Meza (2022) llevaron a cabo una investigación en Huánuco centrada en la calidad de vida de individuos con discapacidad en el marco del programa social

Contigo en Chinchao. Con un total de 106 beneficiarios en su muestra, encontraron que el 60.4% califica su calidad de vida como moderada, el 26.4% como baja y solo el 13.2% como alta. Se concluye que la mayoría de los participantes perciben su calidad de vida en un nivel intermedio.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: Programa Social Contigo

2.2.1.1 Definición

Respecto a las definiciones del programa nacional “Contigo” se menciona un par de definiciones para su mayor entendimiento, para ello; tenemos a Loza y Tapara (2023) quienes citan al MIDIS (2023) nos mencionan que, viene a ser una política social por parte del estado de pensiones no contributivas para ciudadanos con algún tipo de discapacidad y en situación de pobreza, una de las funciones principales del programa es poder otorgar una pensión de 300,00 nuevos soles de manera bimensual a los ciudadanos que cuenten con un certificado de discapacidad severa, de igual manera el beneficiario debería de encontrarse en situación de pobreza o pobreza extrema, está dispuesta por los criterios de la focalización de hogares (SISFOH) y que no cuenten con alguna pensión por parte del sector público o privado.

De igual manera, esta definición coincide con la definición de Zamudio (2024) quien menciona que, esta es un programa que se encuentra adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, la cual otorga una pensión no contributiva de 300,00 nuevos soles cada dos meses. Los que son beneficiarios a este programa, llegan a ser personas que cuenten con alguna discapacidad severa que les impida poder realizar trabajos que para otros pudendes ser “normales”, también el beneficiario debería de encontrarse en una situación de pobreza y pobreza extrema quienes no tengan algún ingreso por parte del sector público o privado. Si las

personas con discapacidad cumplen con estos tres requisitos, el ciudadano debe acudir a los gobiernos locales (municipalidades) para que el ciudadano pueda ingresar al registro del Programa Contigo, estas unidades locales son los encargados y responsables de evaluar y seleccionar a las personas que ingresaran al programa.

2.2.1.2 Sustento teórico

2.2.1.2.1 Marco legal

El Programa Social denominado Contigo fue creado mediante el Decreto Supremo N° 04-2015-MIMP, inicialmente bajo el nombre de Programa Nacional de entrega de pensión no contributiva para personas con discapacidad severa en situación de pobreza. Posteriormente, sus disposiciones fueron actualizadas y modificadas por el Decreto Supremo N° 07-2016-MIMP. El objetivo central del programa es otorgar una pensión no contributiva de S/ 300.00 cada dos meses a personas que presenten discapacidad severa y vivan en condiciones de pobreza, según los criterios establecidos por el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Los beneficiarios, además, deben cumplir con el requisito de no recibir ingresos ni pensiones provenientes del sector público ni privado, buscando así mejorar sustancialmente su calidad de vida (Gonzales y Sánchez, 2022).

Desde el inicio de su funcionamiento, el Programa Contigo comenzó sus operaciones en los departamentos de Ayacucho y Tumbes, llegando a atender a 411 personas. Para el año 2016, la cobertura se amplió a 9 departamentos, atendiendo a 4,304 beneficiarios; en 2017 alcanzó 14 departamentos con 14,625 usuarios, y en 2018 logró ampliar su intervención a 21 departamentos, sumando un total de 19,822 beneficiarios. Durante el año 2019, el programa llegó a cubrir 22 departamentos y atender a 39,980 personas. Posteriormente, mediante el Decreto Supremo N° 303-2019-EF, se autorizó la expansión del programa a los 25 departamentos del país,

asignándose un presupuesto de 53 millones de soles para su implementación (Gonzales y Sánchez, 2022).

2.2.1.2.2 Ley N° 29973 Ley general de la persona con discapacidad

La normativa en cuestión proporciona, por primera vez en el país, una descripción precisa de quienes son considerados individuos con discapacidad y los derechos que les corresponden, en línea con la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Esta normativa se aplica a través del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), especialmente mediante el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS). La legislación tiene como propósito definir, impulsar y salvaguardar los derechos de las personas con discapacidad en condiciones equitativas, así como promover su desarrollo integral en diferentes ámbitos como la esfera política, económica, social, cultural y tecnológica, promoviendo de esta forma una inclusión genuina (Varillas, 2022).

2.2.1.2.3 Funciones del programa

Varillas (2022) nos menciona siete funciones fundamentales del programa:

- a) Analizar las solicitudes para otorgar la pensión no contributiva.
- b) Validar y aprobar el listado de beneficiarios del programa.
- c) Administrar y monitorear el proceso de entrega de la pensión no contributiva.
- d) Requerir información a entidades públicas y privadas con el fin de verificar que los postulantes cumplan los requisitos exigidos para ingresar al programa.
- e) Coordinar acciones con distintas instituciones públicas y privadas con el objetivo de cumplir las metas establecidas por el programa.
- f) Solicitar la inscripción de los beneficiarios en el Registro Nacional de Personas con Discapacidad.

g) Desarrollar otras tareas contempladas en el Manual de Operaciones, o aquellas que sean delegadas conforme a la normativa vigente. (Varillas, 2022, p.36)

Estas atribuciones se encuentran especificadas en el artículo 4 del Manual de Operaciones, aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 12-2020-MIDIS.

2.2.1.2.4 Acompañamiento

Gestión del Acompañamiento

El proceso de apoyo busca reactivar las actividades de los usuarios como agentes de derechos, promoviendo su reconocimiento social y facilitando el acceso a servicios profesionales que contribuyan a mejorar su calidad de vida. Además, se han implementado mecanismos para supervisar el uso de las pensiones otorgadas a personas con discapacidad que se encuentran en situaciones de pobreza extrema (MIDIS, 2020).

Acompañamiento al usuario

Se llevan a cabo diversas acciones destinadas a que los beneficiarios del programa CONTIGO amplíen sus conocimientos y fomenten el ejercicio de sus derechos mediante visitas domiciliarias (MIDIS, 2020).

Acompañamiento al hogar

El hogar es aquel espacio donde conviven los individuos la cual se convierte en un espacio clave para que quienes tienen alguna discapacidad para que sean reconocidos de sus derechos, lleguen a participar en las actividades familiares y puedan tener igualdad de oportunidades. Este tipo de proceso de acompañamiento llega a destacar y valora el rol del cuidador (MIDIS, 2020).

Acompañamiento con la comunidad

En la sociedad se han impulsado diversas iniciativas encaminadas a la creación de entornos un poco más accesibles para quienes tienen alguna discapacidad severa. Entre tantas medidas se encuentra la formación de redes de apoyo y la capacitación constante de personas que cumplen roles esenciales como la de los cuidadores (MIDIS, 2020).

2.2.1.2.5 Requisitos para acceder al programa

Para ello el Decreto Supremo N° 004-2015-MMP menciona las condiciones mínimas que deben cumplirse para que el ciudadano acceder al programa, uno de los requisitos principales es presentar un documento oficial que certifique la discapacidad severa, el cual debe ser emitido y entregado de acuerdo con la regulación técnica de salud. En segundo lugar, el solicitante no debe recibir ingresos ni pensiones provenientes del sector público o privado, lo que incluye las prestaciones económicas proporcionadas por el Seguro Social de Salud (EsSALUD). Por último, es necesario que la persona se encuentre en situación de pobreza conforme a los criterios establecidos por el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) (Gallo, et al, 2022).

Los requisitos para acceder al programa están establecidos en el Artículo 59 de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y son ratificados por el artículo 8 del Decreto Supremo N° 04-2015-MIMP. En síntesis, para ser considerado beneficiario del programa, la persona debe contar con un certificado de discapacidad severa emitido conforme a la normativa correspondiente, no percibir ingresos ni pensiones de ninguna fuente, y encontrarse clasificada como pobre según los criterios del SISFOH. Estos criterios buscan asegurar que el apoyo llegue efectivamente a quienes presentan mayor necesidad, contribuyendo así a mejorar su calidad de vida (Gonzales y Sánchez, 2022).

2.2.1.2.6 La discapacidad

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) describe la discapacidad como la presencia de limitaciones físicas, intelectuales, sensoriales o mentales que pueden convertirse en obstáculos, impidiendo que las personas participen en igualdad de condiciones con el resto de la población. Más allá de la afectación de la funcionalidad diaria, esta situación repercute de manera directa en el acceso a derechos y oportunidades sociales (OPS, 2024). Bajo esta perspectiva la discapacidad limita la participación en eventos cotidianos y el ejercicio de los derechos básicos lo que genera procesos de exclusión con un impacto significativo.

Los ciudadanos que viven con alguna discapacidad frecuentemente enfrentan dificultades para ejercer plenamente sus derechos. Esta situación llega a manifestarse en obstáculos para practicar algún tipo de deportes que les interesan, también en barreras para acceder a la educación. Por lo tanto, la discapacidad no solo representa un reto de manera personal, sino que también una llega a tener una posición de desventaja en el entorno social lo cual limita tanto los derechos como las responsabilidades del ciudadano.

2.2.1.2.7 Tipos de discapacidad

Discapacidad motora o física

García y Bustos (2015) señalan que en esta categoría se incluyen casos como la paraplejía, cuadriplejía, amputaciones, poliomielitis y artritis, entre otros ejemplos. Por su parte, la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10) considera la discapacidad motora como una limitación física que obstaculiza el desarrollo de acciones comúnmente aceptadas en una sociedad determinada (Lopez et al., 2005). De este modo, quienes presentan discapacidad motriz pueden afrontar obstáculos considerables tanto en desplazamientos como en su integración social.

De acuerdo con Pérez y Garaigordobi (2007), la discapacidad motora se puede dividir, según la zona corporal afectada, en monoplejía (una extremidad), hemiplejía (un lado del cuerpo), paraplejía (ambos miembros inferiores), tetraplejía (los cuatro miembros) y diplejía (mayor impacto en las piernas que en los brazos). Esta diferenciación resulta clave para entender las múltiples formas en que se manifiestan las discapacidades motoras y la necesidad de adaptar los tratamientos y apoyos a cada caso.

Discapacidad intelectual

Esta condición se define por importantes limitaciones en la capacidad de pensar y en las habilidades para manejar situaciones de la vida cotidiana, lo cual dificulta una integración completa en el entorno social. Normalmente, los primeros signos se presentan antes de la edad adulta (Peredo, 2016). MedlinePlus (2021) la describe como un nivel intelectual por debajo del promedio y problemas para vivir de forma independiente. Además, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1992) amplía esta definición para incluir limitaciones en la capacidad cognitiva que pueden afectar el aprendizaje, la expresión verbal, las relaciones sociales y la movilidad (Ke, 2017). Por esa razón, es muy importante planificar intervenciones educativas y de apoyo adaptadas a las necesidades de estas personas.

Discapacidad mental o psicosocial

A lo largo de la historia, las personas con discapacidad mental han sido víctimas de prejuicios y estigmatización. Hoy en día se reconoce que los trastornos mentales surgen por cambios químicos en el cerebro, los cuales influyen en el pensamiento, el estado de ánimo, los sentimientos y el comportamiento (García y Bustos, 2015). En este grupo se incluyen afecciones como la esquizofrenia y los trastornos bipolares, cuya atención requiere comprensión y apoyo

especializado. Fomentar más información y empatía sobre estas situaciones es clave para reducir la exclusión social y fomentar la integración de estas personas en la comunidad.

Discapacidad sensorial

La discapacidad sensorial se refiere a las múltiples dificultades en la percepción de estímulos del entorno principalmente relacionadas con la audición y la visión. De acuerdo con Luque (2013) quienes llegan a padecer este tipo de discapacidad se encuentran con limitaciones para recibir y comprender información, lo que puede limitar su rendimiento en actividades cotidianas y su acceso a experiencias diarias.

Discapacidad visual

Este grupo incluye a aquellos individuos con poca o baja visión y a aquellas que son completamente ciegas lo que significa que no pueden reconocer imágenes u ningún estímulo visual. En estos casos y como los otros sentidos tales como el tacto, también el olfato y el gusto se convierten en elementos claves para interactuar con su entorno (Gallo, 2022).

Discapacidad auditiva

Este tipo de discapacidad implica una reducción considerable en la capacidad para escuchar afectando uno o ambos oídos y dificultando tanto el aprendizaje del lenguaje como la interacción social. Las razones pueden incluir el envejecimiento o también ciertas condiciones de salud (Gallo, 2022).

2.2.1.2.8 Prevención en personas con discapacidad

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) llegó a definir que la prevención de la discapacidad es la implementación de estrategias que eviten la aparición de discapacidades físicas, mentales o sensoriales, lo que se le conoce como la prevención primaria. Además, la OMS llega a considerar que la prevención abarca las acciones destinadas a poder reducir las

consecuencias negativas tanto en lo físico en lo emocional y en lo social una vez que la discapacidad ya se haya desarrollado.

Por otro lado, la pobreza constituye una de las principales causas que favorecen el desarrollo de discapacidades. Por ejemplo, si una mujer que está embarazada no recibe buena nutrición, su hijo podría correr el riesgo de estar expuesto a un mayor riesgo de desarrollar parálisis cerebral. De igual manera, la niñez con desnutrición puede llegar a enfrentar daños en el cerebro que no se pueda revertir con el tiempo, también la falta de hábitos higiénicos puede provocar enfermedades como la tuberculosis. Estas situaciones corresponden a lo que se conoce como discapacidades primarias.

Por otro lado, quienes ya viven con algún tipo de limitación pueden estar en riesgo de adquirir discapacidades adicionales, conocidas como secundarias. Tal es el caso de una niña que, por haber tenido polio o parálisis cerebral y no caminar, va perdiendo fuerza muscular en las piernas, lo que favorece la aparición de contracturas que dificultan aún más sus movimientos y agravan su situación (Werner, 1990). Debido a esto, resulta primordial contar con estrategias de prevención secundaria que eviten el deterioro progresivo de la condición de las personas con discapacidad.

2.2.1.2.9 Rehabilitación

La Real Academia Española (RAE, 2024) describe la rehabilitación como un conjunto de acciones destinadas a restaurar habilidades o funciones que han sido comprometidas a causa de lesiones traumáticas o enfermedades. Esto implica que el proceso involucra diferentes tratamientos con el fin de recuperar las capacidades que han mermado. De manera semejante, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2024) la ve como la recopilación de prácticas enfocadas en optimizar el rendimiento de las personas y reducir las limitaciones que

experimentan aquellos con diversas afecciones de salud, tomando en cuenta su contexto y circunstancias. Además, MedlinePlus (2021) señala que la rehabilitación es un conjunto de cuidados orientados a fortalecer habilidades físicas, mentales o cognitivas que hayan sufrido daños por varias causas.

La rehabilitación incluye un variado rango de especialidades, como la fisioterapia, la terapia ocupacional y la medicina física, entre otras. Su enfoque se adapta al tipo y severidad de la discapacidad, por lo que los expertos clasifican los métodos de rehabilitación en categorías como ortopédica, neurológica, pulmonar, cardíaca, pediátrica, geriátrica y deportiva. Esta categorización permite diseñar programas más específicos y apropiados para las necesidades individuales.

Además, es fundamental que los servicios de rehabilitación sean accesibles en diversos lugares, desde hospitales y centros ambulatorios hasta organizaciones comunitarias, garantizando que cualquier persona tenga la posibilidad de acceder a la atención que necesita para su proceso de rehabilitación.

2.2.1.2.10 Características de las condiciones de vida de personas con discapacidad

La problemática de la discapacidad está marcada por una serie de características que varían según cada persona y el entorno familiar y social que la rodea. El contexto en el que vive una persona con discapacidad, incluyendo las distintas etapas de su desarrollo—como la infancia, adolescencia, adultez y vejez—, condiciona sus necesidades y la forma en que se expresan sus particularidades individuales. Por esta razón, resulta vital reconocer el papel primordial que desempeña la familia, ya que actúa como núcleo fundamental en la vida del individuo con discapacidad y tiene una influencia significativa en la mejora de su entorno educativo y social.

Aspecto educativo

De acuerdo a un informe del Congreso de la República (2012) relativo a la Ley N° 29973, destinada a salvaguardar los derechos de las personas con discapacidad, se destaca que este colectivo tiene derecho a acceder a una educación de calidad bajo condiciones que favorezcan la igualdad de oportunidades. Se resalta la necesidad de aplicar modelos educativos inclusivos, diseñados para responder tanto a las necesidades como a los potenciales de cada persona. Además, la norma reconoce la importancia de brindar formación a quienes no pudieron concluir sus estudios por motivos familiares o circunstancias adversas, lo que puede evidenciar aún más las dificultades en comparación con quienes no tienen discapacidad. Estadísticas del INEI reflejan que, en Lima Metropolitana, solo el 35,4% de las personas con discapacidad culminó la educación primaria, el 33,8% logró completar la secundaria, apenas el 17% alcanzó la educación superior y un 13,8% terminó el ciclo inicial. Estos resultados dejan patente las dificultades persistentes en el acceso a la formación, que repercuten en el abandono escolar, agravado muchas veces por la falta de apoyo o interés de quienes los acompañan.

Aspecto del empleo

La inserción laboral constituye uno de los derechos básicos establecidos en la Ley N° 29973, que garantiza igualdad de condiciones entre las personas con discapacidad y el resto de la población (Congreso de la República, 2012). Se requiere, en consecuencia, que tanto el sector público como el privado generen oportunidades de empleo reales que cumplan con los protocolos de inclusión establecidos por la ley. Fomentar espacios laborales accesibles no solo proporciona una fuente de bienestar económico para estos individuos, sino que también contribuye positivamente a la diversidad y el enriquecimiento interno de las instituciones.

Aspecto de vivienda

Por otro lado, corresponde al Ministerio de Vivienda priorizar y regular el acceso a programas de vivienda social para personas con discapacidad, lo que implica no sólo la asignación de bonos sino también el aseguramiento de que los espacios construidos sean realmente accesibles (Congreso de la República, 2012). Un ambiente habitacional adecuado impacta directamente en la calidad de vida familiar, por lo que resulta imprescindible contar con infraestructuras que permitan autonomía y una integración plena. Un hogar accesible no solo facilita el día a día, sino que sirve de puente para lograr una convivencia familiar y social más dinámica.

Aspecto de salud y seguridad

La Ley General de la Persona con Discapacidad (Ley N° 29973) dentro de su artículo 26, establece que los ciudadanos con discapacidad tienen derecho a acceder al servicio de salud de manera completa y sin exclusiones. Este derecho se le incluye tanto la atención física como la emocional lo cual requiere que los sistemas de salud sean de manera inclusiva y accesibles para todos los miembros de la familia (Congreso de la República, 2012).

Aspecto familiar

El rol de la familia es crucial para fomentar la integración y la participación social de los ciudadanos con discapacidad. Además de brindar apoyo emocional y la familia también pueda actuar como guía informado sobre los recursos disponibles y los programas sociales que existen (Congreso de la República, 2012). Las leyes que se encuentran vigentes buscan amparar especialmente a las familias con miembros vulnerables afectados por alguna discapacidad. El Artículo 61 de la Ley General de la Persona con Discapacidad establece el acceso a los programas sociales estatales que ofrecen asistencia preferente a este grupo, en esta línea hay una

atención especial para adultos mayores, niños y mujeres en situación de pobreza, favoreciendo la cobertura de gastos derivados de la discapacidad (Congreso de la República, 2012).

2.2.1.2.11 Discapacidad y pobreza

La vulnerabilidad que enfrentan las personas con discapacidad está estrechamente vinculada con la pobreza. Sin el acceso a apoyos técnicos, humanos y cuidados adecuados, la discapacidad puede aumentar el riesgo de caer en pobreza, mientras que la pobreza, a su vez, incrementa la probabilidad de desarrollar una discapacidad, formando un círculo vicioso entre ambas condiciones. Este vínculo destaca la importancia de abordar ambas problemáticas de manera conjunta para romper dicho ciclo.

Tanto las personas con discapacidad como sus familias deben asumir costos adicionales directos, como desplazamientos para recibir atención médica, adquisición de medicamentos, terapias, elementos adaptativos y ajustes en el hogar. Además, los cuidados—ya sean temporales o permanentes—suelen recaer en familiares o terceros, generando costos indirectos al limitar las posibilidades de generar ingresos. Esto se traduce en una menor productividad laboral tanto de la persona con discapacidad como del integrante encargado de su cuidado. Según la OMS (2011), los hogares que incluyen a una persona con discapacidad presentan mayor propensión a enfrentar dificultades materiales como inseguridad alimentaria, malas condiciones de vivienda, limitado acceso a agua potable y saneamiento, y restricciones en servicios de salud.

La experiencia de vida y las necesidades específicas de una persona con discapacidad varían según el tipo y grado de discapacidad y el contexto en el que se desenvuelve. Además, estas situaciones se ven afectadas por las actitudes y percepciones sociales ante la discapacidad (CEPAL, 2012); la forma en que la sociedad responde puede facilitar o dificultar la superación de la pobreza.

La pobreza puede analizarse desde diferentes perspectivas: monetaria, multidimensional, por necesidades básicas insatisfechas, subjetiva o relativa. El enfoque más habitual es la pobreza monetaria, definida por el INEI como aquella que utiliza el gasto como indicador de bienestar e incluye compras, autoconsumo, pagos en especie y transferencias. Según la ENAHO, la pobreza total se considera cuando el ingreso per cápita mensual es inferior a 378 soles (INEI, 2022).

El INEI estima que el 17,2% de los hogares pobres tienen al menos un miembro con discapacidad, cifra superior en 3,9 puntos porcentuales a la de hogares no pobres con personas con discapacidad (13,3%) (INEI, 2022). Considerando los gastos directos e indirectos que representa la discapacidad, es fundamental emplear métodos alternativos para medir la pobreza que contemplen múltiples dimensiones del bienestar. Los enfoques no monetarios resaltan la importancia de evaluar el acceso real a bienes y servicios fundamentales—como vivienda, agua potable, saneamiento, salud y educación (Correa, 2021)—para obtener una visión más amplia de las condiciones de vida.

A nivel internacional, se observa que las personas con discapacidad destinan alrededor del 15% del gasto familiar a asuntos de salud, frente al 11% en familias sin discapacidad (CEPAL, 2020). Esto demuestra que los hogares con integrantes discapacitados suelen afrontar mayores gastos para equiparar su nivel de vida al de quienes no conviven con discapacidad. Por lo tanto, es esencial identificar y registrar adecuadamente estos costos a nivel institucional para cerrar brechas de inclusión social y atender las necesidades de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad.

2.2.1.2.12 Gestión pública y discapacidad

Según el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que oficializa la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública hasta el año 2030, se pretende consolidar un Estado

eficiente capaz de evaluar el efecto que las políticas y la gestión pública ejercen sobre la vida de la población. Esta propuesta promueve un modelo de gestión basado en una perspectiva integral y sistémica, con particular atención al enfoque territorial en las acciones públicas. El objetivo es asegurar que dichas intervenciones sean social y culturalmente apropiadas, resaltando el rol de los ministerios en su diseño e implementación, así como la colaboración de entidades de los tres niveles de gobierno en su puesta en práctica.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública para el 2030 plantea que la gestión pública debe estar dirigida a la obtención de resultados y centrada en el servicio al ciudadano. Bajo esta visión, se requiere que los servidores públicos sean competentes y estén motivados para identificar las necesidades de la ciudadanía considerando las políticas públicas nacionales, regionales y locales. Asimismo, deben coordinar los procesos productivos y de apoyo para transformar insumos en productos concretos—como seguridad jurídica, requisitos normativos y servicios públicos—con el propósito de maximizar el grado de satisfacción de la ciudadanía (PNMDD, 2022).

La detección del problema público en la Política Nacional Multisectorial para las Personas con Discapacidad al 2030 (PNMGP) parte del procesamiento de datos y evidencias, buscando comprender a fondo la realidad existente. El desafío se establece de la siguiente forma: "Los bienes, servicios y normativas no coinciden con las expectativas ni atienden las necesidades de la ciudadanía, ni contribuyen al valor público". En este marco, el elemento central son los bienes, servicios y regulaciones, ya que son el vínculo directo entre la ciudadanía, sin importar si son personas naturales o jurídicas, y el sistema estatal. Su función es fundamental para lograr resultados positivos; su eficacia no solo influye en la satisfacción de necesidades básicas, sino también en cómo se percibe el desempeño general del Estado (PNMDD, 2022).

Uno de los principales conflictos sociales detectados es la discriminación estructural a la que se enfrentan las personas con discapacidad. Esta problemática no se limita a acciones aisladas, sino que está arraigada en un sistema que genera situaciones de desventaja y obstaculiza el pleno ejercicio de los derechos, perpetuando la desigualdad. Desde la perspectiva de la PNMDD, se reconoce que la causa de la discapacidad está vinculada a factores sociales y a la existencia de múltiples barreras en el entorno. Estas limitaciones pueden manifestarse en el ámbito físico, comunicativo, institucional o actitudinal, lo cual restringe la posibilidad de ejercer derechos en condiciones de igualdad (PNMDD, 2022).

La forma en que se abordó este tema fue el resultado de una revisión cuidadosa que consideró tanto las expectativas y necesidades expresadas por las personas con discapacidad y sus colectivos representativos, como la bibliografía especializada y el análisis de tendencias, escenarios, riesgos y oportunidades. A partir de esta labor conjunta con instituciones estatales que forman parte de la PNMDD, se planteó una meta hacia el año 2030: se aspira a que el Perú experimente una reducción considerable de la discriminación estructural, posibilitando el desarrollo integral y la plena participación en una sociedad inclusiva para todas las personas con discapacidad (PNMDD, 2022).

Considerando el análisis del problema público que afecta a las personas con discapacidad y el diseño de una situación futura ideal, se han establecido objetivos principales acompañados por indicadores y lineamientos que orientarán las acciones de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública para la Discapacidad (PNMDD). Los siete objetivos fundamentales son:

- a) Fomentar la participación política y social de las personas con discapacidad.
- b) Garantizar su integración en actividades económicas tanto dependientes como

independientes.

- c) Asegurar el acceso a servicios de salud completos y adecuados.
- d) Promover el desarrollo educativo garantizando igualdad de oportunidades.
- e) Impulsar actitudes sociales favorables hacia las personas con discapacidad.
- f) Garantizar la existencia de condiciones accesibles en el entorno físico y social.
- g) Consolidar la gestión pública específica para temas de discapacidad.

Ambas políticas están centradas en mejorar el bienestar y el reconocimiento ciudadano, buscando alcanzar un desarrollo integral y equitativo en derechos y oportunidades para toda la población de cara al 2030.

2.2.1.3 Teorías

a) Teoría sociológica de la discapacidad

Tagle y Castillo (2016) explican que la teoría sociológica de la discapacidad se dedica al estudio de cómo las personas con discapacidad se relacionan y son influenciadas por el contexto social y cultural en que viven. Esta visión entiende la discapacidad no sólo como un asunto médico o biológico, sino como un fenómeno determinado por factores sociales, tales como las normas, creencias, estructuras y actitudes predominantes en la sociedad.

En este campo, se analizan las vivencias de quienes tienen alguna discapacidad y se examina cómo su condición incide en el acceso al empleo, la educación, los servicios y otras oportunidades. La sociología de la discapacidad también reconoce el papel que juegan el estigma y la discriminación en la vida diaria de estas personas. Asimismo, estudia el impacto que generan las políticas públicas, regulaciones y sistemas institucionales en el bienestar y la inclusión de esta población, sugiriendo que ajustarlos puede favorecer su integración social. Además, esta perspectiva profundiza en el análisis de la interseccionalidad, observando la manera en que la

discapacidad se cruza con factores como género, situación económica, origen étnico y orientación sexual, resultando en experiencias particulares de discriminación o exclusión.

b) Teoría de la inclusión social

La persistencia de la desigualdad representa uno de los grandes desafíos para los países latinoamericanos. El análisis de sus causas y efectos ha sido un tema central de la discusión pública, especialmente en el plano político. Se reconoce que el debate sobre la desigualdad está profundamente vinculado a las decisiones y orientaciones políticas de la región. En los últimos tiempos, la tendencia a colocar los asuntos sociales como prioridad en la agenda política evidencia este cambio (OEA, 2016). Por más avances que haya habido en los procesos de democratización, la pobreza y la desigualdad continúan produciendo inquietudes sobre el alcance real de los derechos de la ciudadanía.

La inclusión social constituye un concepto amplio e integral que involucra el ejercicio de derechos básicos, la participación activa en la vida social y la garantía de acceso a educación, salud, vivienda y recursos económicos. El propósito de este modelo es transformar las condiciones estructurales, sociales y políticas para que todas las personas puedan desarrollarse y formar parte, en igualdad de condiciones, de su comunidad.

Abramo et al. (2014) señalan que los programas de protección social no contributivos están destinados principalmente a personas que se encuentran en situaciones de extrema pobreza y vulnerabilidad. Estos programas constituyen un componente fundamental de las políticas y estrategias adoptadas por los países de la región para combatir la pobreza. No solo deben incrementar los ingresos de las familias beneficiarias, sino también facilitar el acceso a servicios sociales y promover el empleo digno, dependiendo de la naturaleza del programa. Estos tres

aspectos resultan esenciales para fortalecer la equidad en el acceso a los beneficios del desarrollo y asegurar que los derechos sean efectivamente ejercidos.

c) Teoría de los Programas Sociales

En los últimos años, ha surgido un amplio acuerdo entre gobiernos, entidades internacionales y la sociedad en general sobre la urgente necesidad de fortalecer el impacto y la eficiencia de las políticas sociales. Este consenso responde a diversos factores: la pobreza sigue siendo una problemática persistente en América Latina; en algunos países, las políticas de ajuste estructural han reducido significativamente el gasto social; el impacto real de ese gasto es poco comprendido y predomina la percepción de que solo una pequeña parte realmente beneficia a los sectores más necesitados; además, los destinatarios de estos programas exigen cada vez bienes y servicios de calidad superior (Naciones Unidas, 1998).

El efecto de los recursos destinados a programas sociales en la distribución del ingreso y la mitigación de la pobreza es un tema de especial relevancia en América Latina, donde aún existen marcadas desigualdades. Es ampliamente aceptado que la disparidad en los ingresos afecta negativamente el bienestar colectivo. Se sostiene que, incluso en momentos de crecimiento económico, la desigualdad puede frenar el avance hacia una reducción real y sostenida de la pobreza (Manzanares, 2013).

d) Teoría de evaluación de Programas Sociales

En los últimos años, ha aumentado considerablemente el número de programas sociales. Es fundamental que las personas que crean y administran estos proyectos verifiquen si los objetivos iniciales se están alcanzando o, en caso contrario, analicen si es necesario cambiar, ampliar o reducir el alcance de los mismos. Realizar este tipo de análisis sin un enfoque claro y organizado puede llevar a conclusiones incorrectas o poco útiles. Por esta razón, las evaluaciones

formales son herramientas clave para obtener información precisa sobre el funcionamiento y la efectividad de las intervenciones sociales (Picado, 1990).

Desde este punto de vista, un programa social puede considerarse como un sistema compuesto por distintos agentes, tanto individuos como organizaciones, que trabajan juntos en torno a una acción definida. El objetivo principal de este sistema es lograr resultados concretos, con el fin de provocar cambios positivos o brindar beneficios a quienes participan. Por consiguiente, una buena planificación permite integrar y coordinar los esfuerzos de los distintos actores involucrados. Las actividades que conforman estos proyectos dependen tanto de la situación actual como de las expectativas futuras en relación con sus componentes esenciales (Vega, 1998).

Es importante señalar que, aunque los términos "investigación evaluativa" y "evaluación de programas" se usan con frecuencia en el mismo contexto, tienen significados diferentes. La investigación evaluativa se refiere al uso sistemático de principios y metodologías propias de la investigación social para comprobar la efectividad de programas orientados a intervenir en problemáticas sociales. Por otro lado, la evaluación de proyectos se enfoca en el conjunto de principios y procedimientos que fundamentan las actividades desarrolladas dentro del sistema en un contexto específico. Su finalidad es proporcionar información útil que permita tomar decisiones informadas y contribuir a la mejora de las estrategias futuras (Díaz, 2000).

2.2.1.4 Dimensiones

Para este apartado, se toma las dimensiones de Gonzales y Sánchez (2022) quienes en su investigación muestran las siguientes dimensiones, la cual de manera sistémica se toma también el instrumento de recolección de datos, la cual permitirá a la presente investigación una

recolección y análisis de forma objetiva, cabe resaltar que las definiciones de cada dimensión son atribuidas a las investigadoras de la presente investigación:

Entrega de pensión: La entrega de pensiones consiste en otorgar un apoyo financiero regular a personas o núcleos familiares que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. Esta modalidad de ayuda está orientada a asegurar que los beneficiarios cuenten con ingresos mínimos destinados a cubrir gastos esenciales como la alimentación, el alojamiento y la atención médica. En el marco del Programa Social Contigo, la entrega de pensiones busca no solo reducir la pobreza, sino también fomentar la integración social y mejorar el bienestar de las personas que las reciben. Este sistema contempla tanto pensiones directas como subsidios adaptados a las necesidades individuales, garantizando que el apoyo llegue de manera eficiente y accesible.

Acompañamiento: El acompañamiento en los programas sociales llega a consistir en ofrecer un respaldo de manera completa que va más allá de una simple ayuda financiera. Consiste en poder proporcionar orientación, asesoramiento y seguimiento al beneficiado, con el objetivo de poder facilitar la obtención de servicios clave como educación, salud y trabajo. En el Programa Social Contigo la asistencia es crucial para empoderar a los beneficiarios, promoviendo su crecimiento tanto personal como social.

2.2.2 Variable 2: Satisfacción del usuario

2.2.2.1 Definición

Lovelock y Wirtz (2009) llegan a definir la satisfacción del usuario como la opinión que un individuo se forma después de usar un producto o servicio después de experimentar con él varias veces. Desde un enfoque del usuario, esta satisfacción llega a actuar como un sistema de información que evalúa los productos y servicios según los resultados que estos ofrecen, siendo importante tanto la cantidad como la eficiencia de esos resultados (Rey, 2000).

Vavra (2006) llegó a afirmar que la satisfacción se llega a manifiesta como una reacción emocional que llega a surgir cuando el usuario compara lo que había esperado con la experiencia real que tuvo el servicio. Por su parte, Kotler y Armstrong (2013) destacan que:

La satisfacción depende de cómo el usuario aprecia el desempeño del servicio comparado con sus expectativas iniciales. Si el resultado está por debajo de lo esperado, el usuario tenderá a sentirse insatisfecho; en cambio, si el desempeño supera lo que anticipaba, es común que experimente una satisfacción alta, e incluso entusiasmo. (p.14)

Según Lovelock et al. (2011), la satisfacción puede considerarse una actitud que surge tras una evaluación realizada después de una compra o tras varias interacciones entre el usuario y el bien adquirido. Por otro lado, Galviz (2011) señala que:

Este concepto se refiere a la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios que reciben de una organización, indicando que el valor real debe determinarse desde la perspectiva del usuario y no solo desde lo que el proveedor considera valioso. (p.62)

2.2.2.2 Sustento teórico

2.2.2.2.1 Expectativas del usuario

Las aspiraciones de quienes se benefician son cruciales para generar experiencias satisfactorias y construir confianza en los servicios brindados. Inicialmente se pensaba que estas aspiraciones actuaban como un estímulo para los usuarios; no obstante, la falta de directrices claras o de un enfoque cohesionado restringía su impacto en la calidad recibida (Peralta, 2016). Por esta razón, aunque son relevantes es vital regularlas y gestionarlas efectivamente para asegurar que verdaderamente beneficien a quienes participan en el programa.

Diversas teorías indican que las aspiraciones cambian de acuerdo a la percepción individual de cada persona y existe una inclinación natural a esperar más de lo que realmente se

alcanza (Santacruz, 2015). En el ámbito del Programa Social Contigo esto significa que el beneficiario debe ser el foco de las iniciativas asegurando que sus necesidades y esperanzas sean reconocidas y atendidas, lo que impulsa su desarrollo integral. Las expectativas afectan la percepción del usuario sobre el programa, por lo tanto, es crucial ofrecer un servicio fundamentado en una comunicación efectiva, un ambiente positivo y relaciones humanas de calidad (Estrada, 2007). No es suficiente con cumplir con lo mínimo requerido, se debe ir más allá para ofrecer una experiencia grata que refuerce la conexión con la comunidad.

2.2.2.2 Percepción del usuario

La forma en que los beneficiarios ven su entorno es un aspecto fundamental ya que implica decidir y evaluar la información que consideran importante para su bienestar. Este procedimiento es esencial ya que permite que las personas tengan una visión más clara y consciente de su situación lo que facilita que tomen decisiones informadas y seguras en la sociedad. A través de la percepción los usuarios son capaces de identificar y examinar elementos como la calidad del servicio recibido cómo se llevan a cabo las actividades y todos aquellos factores que impactan en su experiencia (Oviedo, 2014).

Echegaray (2023), citando a Fernández (2017), define la percepción como:

Un proceso activo y creativo donde el beneficiario utiliza conocimientos previos para dar sentido y coherencia a lo que está evaluando. Este mecanismo se apoya en el aprendizaje y en la activación de los sentidos, permitiendo así una mejor comprensión del entorno en el que cada individuo se encuentra (p. 41).

Por lo tanto, en el marco del Programa Social Contigo la percepción de los usuarios trasciende el momento presente ya que incluye experiencias y aprendizajes adquiridos a lo largo del tiempo. La forma en que los beneficiarios entienden su entorno es crucial ya que implica

seleccionar y evaluar la información que consideran relevante para su bienestar. Este proceso es vital, ya que proporciona a las personas una visión más precisa y consciente de su entorno, lo que ayuda a tomar decisiones seguras y fundamentadas en la sociedad. Con esta percepción, los usuarios pueden identificar y evaluar aspectos tales como la atención que reciben, la manera en que se realizan las actividades y todos los elementos que impactan en su experiencia (Oviedo, 2014).

2.2.2.2.3 Atención al ciudadano

La atención enfocada en los beneficiarios ha ganado una relevancia similar a la de las empresas y las entidades gubernamentales ya que su objetivo principal es responder de manera efectiva a las necesidades de la población a la que se dirige. Acedo (2002) señala que:

En Mérida por ejemplo, la atención a los ciudadanos se organiza en dos modalidades establecidas y una en proceso de consolidarse lo que demuestra el esfuerzo de entidades como la concejalía de Participación Ciudadana y la Oficina Municipal de Atención al Consumidor, que buscan garantizar servicios eficaces. (p. 35)

Más allá de resolver problemas específicos la intención de este enfoque es crear un ambiente en el que cada beneficiario se sienta apreciado y tenida en cuenta. Para alcanzar este objetivo es esencial disponer de vías de comunicación que sean claras y accesibles además de capacitar al personal en atención humana y compasiva. Cuando las personas sienten un auténtico compromiso y reciben respuestas que satisfacen sus necesidades, se fomenta un mayor interés entre los ciudadanos, lo que a su vez aumenta el respaldo a las iniciativas comunitarias. Por ende, mejorar la atención no solo beneficia a los beneficiarios, sino que también favorece la cohesión social y refuerza los principios democráticos.

2.2.2.2.4 Beneficios de la satisfacción

La satisfacción de los beneficiarios es un factor clave que aporta muchos beneficios al fortalecer y al logro del éxito del programa. Según Palomino (2022), estos beneficios se pueden dividir en tres categorías principales, lo que demuestra la importancia de no solo cumplir, sino superar las expectativas de los usuarios.

Fidelidad: Un beneficiario que se siente satisfecho tiende a seguir vinculado al programa, lo que ayuda a construir una relación basada en la confianza y el compromiso. Esta lealtad facilita que el beneficiario continúe recibiendo servicios y esté dispuesto a participar en nuevas propuestas, lo que refuerza su sentido de pertenencia y su vínculo con la comunidad.

Recomendaciones positivas: Las personas que tienen una experiencia favorable suelen compartirla con su entorno, recomendando el programa a familiares, amigos y vecinos. Este tipo de promoción natural es muy valiosa para el Programa Social Contigo, ya que la credibilidad de quienes están cerca es mucho más efectiva que las campañas publicitarias tradicionales.

Desplazamiento de alternativas: Cuando los beneficiarios perciben que el programa responde adecuadamente a sus necesidades, es menos probable que busquen otras alternativas, lo que permite consolidar la posición y el liderazgo del programa dentro de la comunidad.

Kotler (1997) define la satisfacción del usuario como el estado emocional que surge al comparar lo que se esperaba de un servicio con lo que realmente se experimenta. Esta emoción es fundamental para lograr ventajas como el uso repetido del servicio, las recomendaciones de boca en boca y un buen posicionamiento en el entorno social.

2.2.2.2.5 Importancia de la satisfacción

Dentro del Programa Social Contigo un aspecto esencial para generar un impacto perdurable es garantizar la satisfacción de los beneficiarios. Este nivel de complacencia sirve

como un pilar esencial ya que estimula la implicación activa y continua de la comunidad lo que asegura una conexión sólida entre el programa y sus integrantes. Aquellos que se sienten contentos tienden a seguir utilizando los servicios y apoyos proporcionados lo cual refuerza los vínculos y contribuye a la formación de efectos sociales positivos y perdurables.

De acuerdo con Fernández (2023) lograr la satisfacción del usuario es una meta relevante, pero debe ser vista como un medio y no como el objetivo final ya que actúa como una herramienta que propicia resultados favorables en la gestión social. Conseguir que los beneficiarios se sientan involucrados ayuda a fortalecer su lealtad lo que puede traducirse en beneficios tangibles para la comunidad.

Es crucial entender de qué manera la retención de los participantes influye tanto en los resultados del programa como en la percepción global de la comunidad. En términos de beneficios sociales mantener la participación favorece la eficacia de las acciones y el uso óptimo de los recursos disponibles (Fernández, 2023). En cuanto a los costos, la confianza y el conocimiento que surgen gracias a la participación continua ayudan a aprovechar mejor los recursos y a reducir los gastos administrativos. La presencia de beneficiarios constantes facilita una mejor organización y ejecución de las iniciativas, promoviendo así la eficiencia en el desarrollo del programa (Fernández, 2023).

Gosso (2010) destaca cinco aspectos clave que sustentan esta dinámica:

Diferenciación frente a otras iniciativas, un programa que genera satisfacción es preferido y valorado por la comunidad; Incremento de la confianza: Beneficiarios satisfechos son menos propensos a abandonar el programa; Mejora de la imagen institucional, la recomendación de usuarios satisfechos fortalece la reputación del programa; Ahorro en promoción. la buena atención y resultados generan difusión positiva más efectiva que

campañas costosas: Anticipación a necesidades futuras, la satisfacción permite prever y adaptar las intervenciones a las demandas emergentes. (p.57)

2.2.2.2.6 Elementos de la satisfacción

Dentro del Programa Social Contigo es crucial reconocer y entender los elementos que afectan la satisfacción de los beneficiarios ya que esto facilita la mejora de la calidad e impacto de los servicios brindados. Según Ferrell y Hartline (2012) la satisfacción puede ser estudiada a través de tres factores esenciales:

El desempeño percibido: Este factor se relaciona con cómo los usuarios valoran la atención y asistencia que reciben, incluyendo el trato amable y respetuoso de los empleados, así como la efectividad y adecuación de los servicios proporcionados.

Las expectativas: Este componente incluye las aspiraciones y necesidades que los beneficiarios esperan que se cumplan por parte del programa influenciadas por sus experiencias previas y la forma en que perciben el programa en su comunidad.

El nivel de satisfacción: Esto se refiere a la experiencia que tienen los beneficiarios al recibir el servicio la cual puede fluctuar desde una sensación de insatisfacción hasta un nivel completo de satisfacción.

Estos tres elementos son fundamentales para fortalecer el vínculo entre el programa y sus participantes. Para alcanzar una mayor satisfacción es necesario contar con herramientas que ayuden a medir y analizar cada uno de estos elementos. Por ejemplo, se pueden implementar encuestas o grupos focales para obtener una mejor comprensión de las expectativas reales de los usuarios lo que facilita hacer ajustes pertinentes en las acciones del programa. Además, el desempeño puede ser valorado a través de métricas como la rapidez en las respuestas la calidad

del acompañamiento y la capacidad para resolver problemas específicos, lo que ayuda a identificar áreas que requieren mejora y garantiza una experiencia positiva.

2.2.2.2.7 Niveles de la satisfacción

Dentro del Programa Social Contigo es esencial comprender los distintos grados de satisfacción que experimentan los beneficiarios para poder perfeccionar la calidad y eficacia de los servicios brindados. Según Rey (2000) la satisfacción de los usuarios está determinada por la relación entre el esfuerzo que realizan y la calidad del servicio recibido. Por ejemplo, si una persona debe esforzarse mucho y obtiene un servicio que no cumple las expectativas, la sensación de insatisfacción será muy elevada. Por el contrario, si el esfuerzo requerido es mínimo y el servicio resulta sobresaliente, se alcanza el mayor nivel de satisfacción. Esta valoración personal resulta clave para medir el impacto del programa.

De acuerdo con Palomino (2022), los usuarios pueden experimentar tres tipos de satisfacción tras recibir un servicio:

Insatisfacción: aparece cuando el servicio queda por debajo de lo esperado.

Satisfacción: es cuando el servicio logra responder a las expectativas.

Complacencia: se genera cuando el servicio supera lo esperado.

Estos diferentes niveles afectan directamente la lealtad y el compromiso de los beneficiarios. Una persona que no está satisfecha puede perder su interés y abandonar el programa, mientras que alguien que se siente contento suele formar un vínculo más fuerte, lo que incrementa su disposición para seguir participando activamente.

2.2.2.3 Teorías

a) Modelo Kano de la satisfacción del usuario

Estrada (2017) subraya la relevancia de medir no solo la eficacia del programa, sino también la satisfacción de sus usuarios, quienes representan el núcleo del éxito de esta iniciativa social. La habilidad del programa para crear y proporcionar servicios que se alineen con las necesidades de las personas con discapacidades severas que viven en la pobreza es crucial para promover su bienestar y participación activa. Las características de los servicios proporcionados pueden agruparse en tres categorías fundamentales:

Requisitos esenciales: Son las prestaciones básicas que los beneficiarios consideran indispensables. Aunque su cumplimiento no genera un aumento significativo en la satisfacción, su ausencia puede causar frustración y desconfianza.

Requisitos de rendimiento: Son las características que incrementan la satisfacción de manera proporcional a su calidad y cantidad, como la puntualidad en el pago de la pensión o la facilidad para retirar el dinero, aspectos valorados positivamente por el 83% y 74% de los usuarios, respectivamente (Midis, 2022).

Requisitos sorprendentes: Son beneficios adicionales que los usuarios no esperan, pero que generan un alto nivel de satisfacción cuando se ofrecen, como la atención personalizada o el seguimiento continuo por parte del personal del programa.

b) Método SERVQUAL

Dentro del marco del Programa Social Contigo, el modelo SERVQUAL, creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, ofrece una valiosa herramienta para analizar y mejorar la calidad del servicio hacia los beneficiarios. Este enfoque, que se basa en estudios realizados con usuarios y responsables de Múltiples programas, define cinco dimensiones clave que pueden aplicarse para mejorar la atención y el nivel de satisfacción (Fernández, 2023):

Fiabilidad: Representa la capacidad del programa para cumplir constantemente con sus promesas, como la entrega puntual y eficiente de las pensiones a quienes más lo necesitan.

Seguridad: Incluye la cortesía, confianza, profesionalismo y credibilidad que demuestran los trabajadores, aspectos fundamentales para que los beneficiarios se sientan protegidos y respetados.

Elementos tangibles: Se refiere a recursos físicos como la infraestructura de atención, la claridad y accesibilidad de los documentos, así como el uso de tecnología para acelerar los trámites.

Capacidad de respuesta: Se encarga de la rapidez y disposición para atender solicitudes y resolver problemas, garantizando un apoyo efectivo y oportuno.

Empatía: Implica personalizar el trato y comprender las situaciones individuales de cada beneficiario, fortaleciendo la confianza y el vínculo de pertenencia.

c) Teoría de la calidad

En el Programa Social Contigo, Chacón y Rugel (2018) subrayan la relevancia de fomentar una cultura que priorice la calidad total y la mejora continua, con miras a elevar la satisfacción de los beneficiarios y perfeccionar la entrega de servicios. La adopción de un sistema de calidad enriquece la operativa del programa, generando valor en cada fase y mejorando el desempeño general de las acciones realizadas. Este enfoque requiere un compromiso constante con la revisión y el perfeccionamiento de los procesos, junto con una gestión estratégica de los recursos para obtener los resultados óptimos. Estas prácticas refuerzan la efectividad y el impacto de los servicios disponibles, asegurando el acceso oportuno y conforme a los estándares establecidos.

Metodologías bien reconocidas, como los modelos de Kano y SERVQUAL en contextos sociales, facilitan al Programa Social Contigo no solo evaluar el grado de satisfacción, sino también detectar áreas críticas para realizar intervenciones y mejoras. Estas herramientas son clave para entender las expectativas y las demandas cambiantes de los beneficiarios, lo que resulta esencial para mantener la relevancia y eficacia del programa en un entorno que evoluciona de forma constante. Integrar estos principios en la cultura institucional fortalece la confianza y el compromiso con la comunidad, garantizando la viabilidad y el éxito del programa a largo plazo.

2.2.2.4 Dimensiones

En este aspecto se consideran las dimensiones señaladas por Ortiz (2020) quien en su estudio presenta clasificaciones que, junto al método empleado para la recolección de información permiten al presente análisis obtener datos y realizar la evaluación de manera imparcial. Es importante señalar que las definiciones utilizadas para cada categoría han sido creadas específicamente por las investigadoras del proyecto.

Atención al usuario: Este elemento dentro del Programa Social Contigo abarca todos los servicios y recursos existentes para los beneficiarios con el fin de garantizar que sus necesidades y preocupaciones sean abordadas eficientemente. Se incluye la comunicación clara y transparente de los beneficios que ofrece el programa el acceso a personal capacitado para resolver inquietudes y la disponibilidad de vías de comunicación accesibles como líneas telefónicas y plataformas en línea. Proveer una atención de alta calidad es vital para construir confianza y satisfacción asegurando que los beneficiarios se sientan escuchados y valorados durante todo su proceso de participación.

Expectativa del usuario: En este escenario las expectativas se relacionan con las creencias y anticipaciones que los beneficiarios tienen sobre los servicios y apoyos que recibirán del programa. Estas expectativas pueden ser moldeadas por experiencias pasadas con otros programas sociales la información suministrada por la entidad y las recomendaciones de otros participantes. Manejar adecuadamente estas expectativas es fundamental; cuando los beneficiarios sienten que el programa cumple o incluso excede sus expectativas su nivel de satisfacción se incrementa notablemente. Por lo tanto, entender y enfocarse en las expectativas resulta esencial para el éxito del programa.

Experiencia del usuario: La experiencia asociada al Programa Social Contigo involucra todas las interacciones que los beneficiarios tienen durante su participación desde la inscripción hasta la obtención de beneficios y cualquier tipo de apoyo complementario. Una experiencia positiva y sin dificultades que favorece la accesibilidad y la continuidad, impacta de manera directa en la percepción favorable del programa. Así, las instituciones deben comprometerse a mejorar constantemente esta experiencia garantizando que cada beneficiario se sienta respaldado y empoderado en su camino hacia una vida más plena.

2.3 Definición de términos básicos

Inclusión social: El concepto de inclusión social se refiere al esfuerzo por garantizar que todas las personas, sin importar su situación, puedan ejercer plenamente sus derechos, desarrollar su potencial y acceder a todas las oportunidades que se les presenten.

Política social: Se considera como el conjunto de acciones realizadas por el Estado con el objetivo de construir una sociedad más justa. Esto se logra mediante la creación y mejora de servicios sociales, como educación, salud, vivienda, seguridad social y apoyo a grupos en situación de vulnerabilidad, que suelen no ser rentables a corto plazo. Además, implica

la implementación de normas que ayuden a reducir las desigualdades que afectan a personas con recursos limitados o que carecen de protección legal.

Afiliación al Programa “Contigo”: El proceso de afiliación consiste en verificar el cumplimiento de tres requisitos para acceder al programa, empleando información del MINSA, SISFOH y otras fuentes. Una vez verificados, las personas son incorporadas progresivamente al Padrón General de usuarios.

Condiciones de vida: Las condiciones de vida representan la capacidad de las personas para asegurar su subsistencia, determinada por factores personales y por el contexto histórico, político, económico y social. Estas pueden medirse mediante diversos indicadores. Cuando la población enfrenta escasez de recursos por desempleo—relacionado con salud o educación—las condiciones de vida se vuelven inestables, especialmente durante crisis económicas, afectando tanto a nivel personal como colectivo.

Padrón de usuarios: El Padrón de usuarios es el registro donde figuran los datos de los beneficiarios de la pensión no contributiva del programa para el bimestre vigente. Incluye usuarios nuevos, continuos, reincorporados, o aquellos suspendidos (MIDIS, 2021).

Vulnerabilidad: Según la CEPAL, la vulnerabilidad es la exposición a riesgos sin capacidad de respuesta o defensa, diferenciándose de la pobreza. Una persona puede ser pobre por ingresos insuficientes, pero si no corre el riesgo de perderlos, no se considera vulnerable. La vulnerabilidad surge por shocks económicos que afectan a colectivos sin la resiliencia necesaria para beneficiarse (Pizarro, 2001). El avance del modelo neoliberal ha incrementado la población vulnerable en América Latina.

Certificado de discapacidad: Es el documento médico legal que certifica la condición de discapacidad. Puede ser emitido por el Ministerio de Salud, Defensa, Interior, ESSALUD, INPE y entidades privadas autorizadas (MINSAL, 2024).

Discapacidad: Padilla (2010) describe la discapacidad como una limitación o ausencia, causada por deficiencias, en la capacidad de realizar actividades de acuerdo a lo que socialmente se considera normal, lo que afecta tanto funciones como tareas cotidianas.

Persona con discapacidad: Definida como aquella que presenta una o más deficiencias permanentes (físicas, sensoriales, mentales o intelectuales) que limitan el ejercicio pleno de sus derechos y participación en igualdad, especialmente ante barreras sociales y del entorno (Congreso de la República, 2012).

Calidad de vida familiar: Según Park, Turnbull y Turnbull (2002, citado por Córdova et al., 2011), la calidad de vida familiar se expresa cuando sus miembros logran satisfacer necesidades, convivir plenamente y cuentan con oportunidades para alcanzar metas comunes que les otorgan sentido como grupo.

Discapacidad severa: Se refiere a una situación en la que la persona enfrenta dificultades significativas o totales para realizar sus actividades diarias, requiriendo asistencia o cuidados continuos por parte de otro individuo (MINSAL, 2024).

Pobreza: La pobreza se asocia al poder adquisitivo, considerando la incapacidad de adquirir una canasta básica de bienes y servicios (alimentación, vivienda, vestido, educación y salud). La pobreza extrema se refiere a quienes no pueden cubrir el costo de la canasta básica alimentaria (INEI, 2016).

Focalización: Consiste en el proceso de identificación, evaluación, afiliación y egreso en las intervenciones públicas, siguiendo los criterios de elegibilidad definidos en la política social (Ley 30435, 2026).

Perspectiva de discapacidad: Analiza las interacciones sociales considerando las necesidades de personas con discapacidad, entendiendo la discapacidad como producto de la interacción entre deficiencias y las barreras sociales. El enfoque reconoce la multidimensionalidad de la exclusión, instando al Estado y la sociedad a eliminar barreras y asegurar la participación igualitaria.

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

HG: Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

2.4.2 Hipótesis específicas

HE1: Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la atención del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

HE2: Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la expectativa del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

HE3: Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la experiencia del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

2.5 Operacionalización de las variables

| PROGRAMA SOCIAL CONTIGO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL – 2025 | | | | |
|--|--|---|--|----------------------|
| VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS |
| Variable 1: PROGRAMA SOCIAL CONTIGO | Loza y Tapara (2023) quienes citan al MIDIS (2023) nos mencionan que, viene a ser una política social por parte del estado de pensiones no contributivas para ciudadanos con algún tipo de discapacidad y en situación de pobreza, una de las funciones principales del programa es poder otorgar una pensión de 300,00 nuevos soles de manera bimensual a los ciudadanos que cuenten con un certificado de discapacidad severa (...). | Entrega de pensión | -medio de entrega -facilidad de entrega | 1-2-3-4 |
| | | Acompañamiento | -frecuencia -medio de acompañamiento | 5-6-7-8-9 |
| | | NIVEL DE MEDIDA Escala de Likert ESCALA DE CALIFICACIÓN 1. Nunca; 2. Casi nunca; 3. A veces; 4. Casi siempre; 5. Siempre ESCALA DE MEDICIÓN Ordinal | | |
| Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO | Kotler y Armstrong (2013) también enfatizan que: La satisfacción del usuario depende de cómo percibe el desempeño de un servicio en relación con sus expectativas. Los usuarios tienden a sentirse insatisfechos cuando un producto o servicio no cumple con sus expectativas, mientras que, si el desempeño supera lo esperado, es probable que se sientan muy satisfechos e incluso encantados (p. 14). | Atención del usuario | -atención recibida -recursos utilizados -frecuencia de atención -incorporación | 1-2 – 3 -4 |
| | | Expectativa del usuario | -servicio de calidad -satisfacción -tiempo de espera -condiciones de atención | 5-6-7-8 |
| | | Experiencia del usuario | -satisfacción -experiencia y seguridad -información adecuada y oportuna -personal responsable -tiempo adecuado | 9-10-11-12-13 |
| NIVEL DE MEDIDA Escala de Likert ESCALA DE CALIFICACIÓN 1. Totalmente en desacuerdo; 2. En desacuerdo; 3. Indiferente; 4. De acuerdo; 5. Totalmente de desacuerdo ESCALA DE MEDICIÓN Ordinal | | | | |

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de **tipo básico**. Este tipo de investigación está destinada a generar conocimiento científico sin una necesidad inmediata de aplicaciones prácticas (Valderrama, 2002).

3.2.2 Nivel de investigación

El **nivel** de investigación que se empleará fue **descriptivo-correlacional**. El nivel descriptivo tiene como propósito explorar las modalidades o niveles de una o más variables dentro de una población. Por otro lado, el nivel correlacional utiliza datos cuantitativos para verificar hipótesis mediante mediciones y análisis estadísticos (Hernández et al., 2014).

3.2.3 Diseño de investigación

El **diseño** de la investigación fue **no experimental** y de **corte transversal**. Dado que no se realizó ningún experimento con la unidad de análisis, esto implica que no se expuso a un entorno controlado para la recolección de datos. Además, dado que la información se recopiló en un momento específico, esto indica un enfoque transversal, lo que clasifica esta investigación como no experimental (Hernández et al., 2014).

3.2.4 Enfoque de investigación

El **enfoque** de la investigación fue **cuantitativo**. Este enfoque se centra en la recolección de datos y su posterior análisis según el diseño establecido, con el objetivo de demostrar a través de cifras las características del problema y las hipótesis planteadas (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Córdoba (2009) señala que la población es un conjunto bien definido de unidades de observación que comparten características comunes y perceptibles, denotado por la letra N. Para el presente estudio, la **cantidad poblacional** correspondió a **512 usuarios** quienes reciben la pensión del Programa Social Contigo en la Municipalidad Provincial de Huaral.

3.2.1 Muestra

Para obtener la muestra se empleó un **muestreo no probabilístico por conveniencia**. Este tipo de muestreo se basó en la conveniencia del investigador, permitiendo seleccionar de manera arbitraria cuántos participantes formarán parte del estudio (Hernández, 2021). En tal caso para la investigación no se usó alguna fórmula estadística para la obtención de la muestra, ya que esta se obtuvo por la conveniencia de las investigadoras, es decir; la **muestra** fue de **54 usuarios** quienes reciben la pensión del Programa Social Contigo de la Municipalidad Provincial de Huaral.

Es preciso señalar que, la muestra con la que se trabajó en la presente investigación, los usuarios presentan algún tipo de discapacidad severa, lo que implica que una gran parte de los encuestados no cuentan con la capacidad para responder de manera autónoma debido a las limitaciones asociadas a su condición. Por lo tanto, el desarrollo de la encuesta fue por parte de sus apoderados o denominados “cuidadores” que cumplen el rol de asistencia personal y velan por su bienestar, con indicaciones de los propios usuarios.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para la investigación se utilizó el **cuestionario** como **herramienta** y la **encuesta** como **técnica**. La técnica de la encuesta actúa como un mediador oral que permite recopilar datos; esta metodología facilita la comprensión de los instrumentos relacionados con ambas variables (Hernández y Mendoza, 2018).

3.3.1 Prueba de fiabilidad

Tabla 1.

Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach

| RANGO | NIVEL |
|---------------|-------------------------|
| 0, 53 a menos | Nula confiabilidad |
| 0,54 a 0,59 | Baja confiabilidad |
| 0,60 a 0,65 | Confiable |
| 0,66 a 0,71 | Muy confiable |
| 0,72 a 0,99 | Excelente confiabilidad |
| 1,00 | Perfecta confiabilidad |

Fuente: Ñaupas et al. (2018).

V1: Programa Social Contigo

Tabla 2.

Fiabilidad de Programa Social Contigo

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,755 | 9 |

La prueba de fiabilidad del instrumento para la variable Programa Social Contigo, de acuerdo al estadístico Alfa de Cronbach nos da como rango un 0,755. La cual según la fuente de Ñaupas et, al. (2018) ingresa en el nivel de “Excelente confiabilidad” es para para su aplicación.

V2: Satisfacción del usuario

Tabla 3.

Fiabilidad de Satisfacción del usuario

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,935 | 13 |

La prueba de fiabilidad del instrumento para la variable Satisfacción del usuario, de acuerdo al estadístico Alfa de Cronbach nos da como rango un 0,935. La cual según la fuente de Ñaupas et, al. (2018) ingresa en el nivel de “Excelente confiabilidad” es para para su aplicación.

3.3.2 Fichas técnicas de los instrumentos

FICHA TÉCNICA PARA LA VARIABLE PROGRAMA SOCIAL CONTIGO

| | |
|------------------------------|--|
| Autor del instrumento | Gonzales, A y Sánchez, A. (2022) |
| Título de la encuesta | Medición del Programa Social Contigo en la Municipalidad Provincial de Huaral. |
| Objetivo de la encuesta | Evaluar el programa social contigo en la Municipalidad Provincial de Huaral. |
| Fecha de realización | 15 marzo de 2025 |
| Duración estimada | Aproximadamente entre 7 a 10 minutos por encuestado |
| Tipo de encuesta | Física |
| Modo de aplicación | Presencial |
| Población total | 512 usuarios que reciben la pensión en la Municipalidad Provincial de Huaral |
| Método de muestra y muestreo | Muestra no probabilística por conveniencia |
| Unidad de análisis | 54 usuarios que reciben la pensión y algún tipo de tratamiento en la Municipalidad Provincial de Huaral. |

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

| | |
|-----------------------------|--|
| • Nivel de medición | Escala de Likert con 5 escalas de calificación |
| • Escala de calificación | 1. Nunca; 2. Casi nunca; 3. A veces; 4. Casi siempre; 5. Siempre |
| • Dimensiones | D1: entrega de pensión; D2: acompañamiento. |
| • Escala de medición SPSS | Ordinal |
| • Numero de ítems | 9 ítems |
| • Descripción de ítems | Primera persona |
| Procedimiento de aplicación | Aplicada por las investigadoras a los usuarios, dentro de la Municipalidad Provincial de Huaral. |
| Análisis de datos | Análisis descriptivo – correlacional con el uso del estadístico SPSS v27 |
| Confidencialidad y ética | Encuesta anónima |

FICHA TÉCNICA PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| | |
|------------------------------|--|
| Autor del instrumento | Ortiz, P. (2020) |
| Título de la encuesta | Medición de la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral. |
| Objetivo de la encuesta | Evaluar la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaral. |
| Fecha de realización | 15 marzo de 2025 |
| Duración estimada | Aproximadamente entre 7 a 10 minutos por encuestado |
| Tipo de encuesta | Física |
| Modo de aplicación | Presencial |
| Población total | 512 usuarios que reciben la pensión en la Municipalidad Provincial de Huaral |
| Método de muestra y muestreo | Muestra no probabilística por conveniencia |
| Unidad de análisis | 54 usuarios que reciben la pensión y algún tipo de tratamiento en la Municipalidad Provincial de Huaral. |

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

| | |
|-----------------------------|---|
| • Nivel de medición | Escala de Likert con 5 escalas de calificación |
| • Escala de calificación | 1. Totalmente en desacuerdo; 2. En desacuerdo; 3. Indiferente; 4, De acuerdo; 5. Totalmente de acuerdo |
| • Dimensiones | D1: atención al usuario; D2: expectativa del usuario; D3: experiencia del usuario. |
| • Escala de medición SPSS | Ordinal |
| • Numero de ítems | 13 ítems |
| • Descripción de ítems | Primera persona |
| Procedimiento de aplicación | Aplicada por las investigadoras a los usuarios, dentro de la Municipalidad Provincial de Huaral. |
| Análisis de datos | Análisis descriptivo – correlacional con el uso del estadístico SPSS v27 |
| Confidencialidad y ética | Encuesta anónima |

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

| PROCESOS Y TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS Y RESULTADOS | |
|--|---|
| Análisis de datos | Pasos del proceso de datos <ol style="list-style-type: none"> 1. Confiabilidad del instrumento: alfa de Cronbach 2. Validación del instrumento: juicio de expertos 3. Limpieza de datos: eliminación de datos incompleto y erróneos 4. Codificación de respuestas: asignación de códigos numéricos a los ítems 5. Uso del Excel: elaboración de una matriz por variables 6. Uso del Excel: ingreso de datos y posterior promedio de variables y dimensiones 7. Entrada de datos: introducción de datos al SPSS V27 8. Uso del SPSS v27: elaboración de las tablas y gráficos 9. Análisis descriptivo: descripción por ítems, variables y dimensiones 10. Uso del SPSS v27: tablas cruzadas 11. Uso del SPSS v27: prueba de normalidad 12. Análisis correlacional: relación entre la V1 y la V2 |
| Estadísticos | Estadísticos a utilizar <ul style="list-style-type: none"> • Alfa de Cronbach (spss) • Tablas de frecuencia de ítems (spss) • Baremación de variables y dimensiones (spss) • Tablas cruzadas (spss) • Kolmogorov Smirnov (spss) • Rho de Spearman (spss) |
| Interpretaciones de estudio | Se redactó de manera objetiva las interpretaciones descriptivas y correlacionales. |
| Discusión | La discusión se construyó por los resultados obtenidos y los resultados los antecedentes. |
| Conclusiones | Las conclusiones respondieron a cada objetivo (OG, OEs). |
| Recomendaciones | Las recomendaciones se construyeron de acuerdo a los resultados (HG, HEs). |

Capítulo IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Tablas de frecuencia

4.1.1.1 Tablas de frecuencia por variables y dimensiones

V1: Programa Social Contigo

Tabla 4.

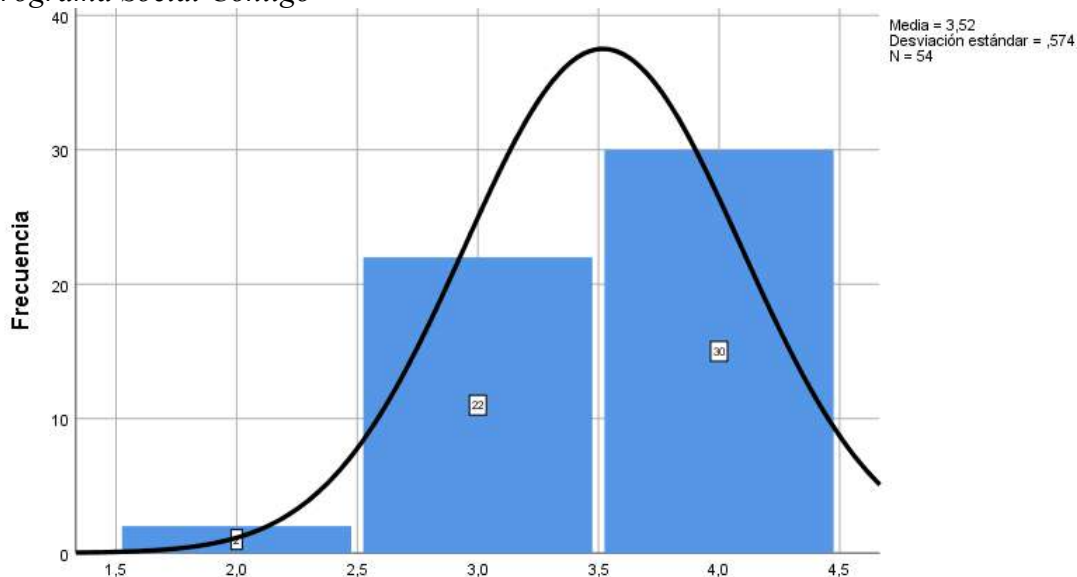
Programa Social Contigo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 2 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | A veces | 22 | 40,7 | 40,7 | 44,4 |
| | Casi siempre | 30 | 55,6 | 55,6 | 100,0 |
| | Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 4: El 55,6% de los usuarios indica que casi siempre participa en el programa, seguido por un 40,7% que a veces participa. Solo el 3,7% casi nunca participa. Esto refleja una alta participación constante en el programa, mostrando que la mayoría de los usuarios están activamente involucrados.

Figura 1.

Programa Social Contigo



D1: Entrega de pensión

Tabla 5.

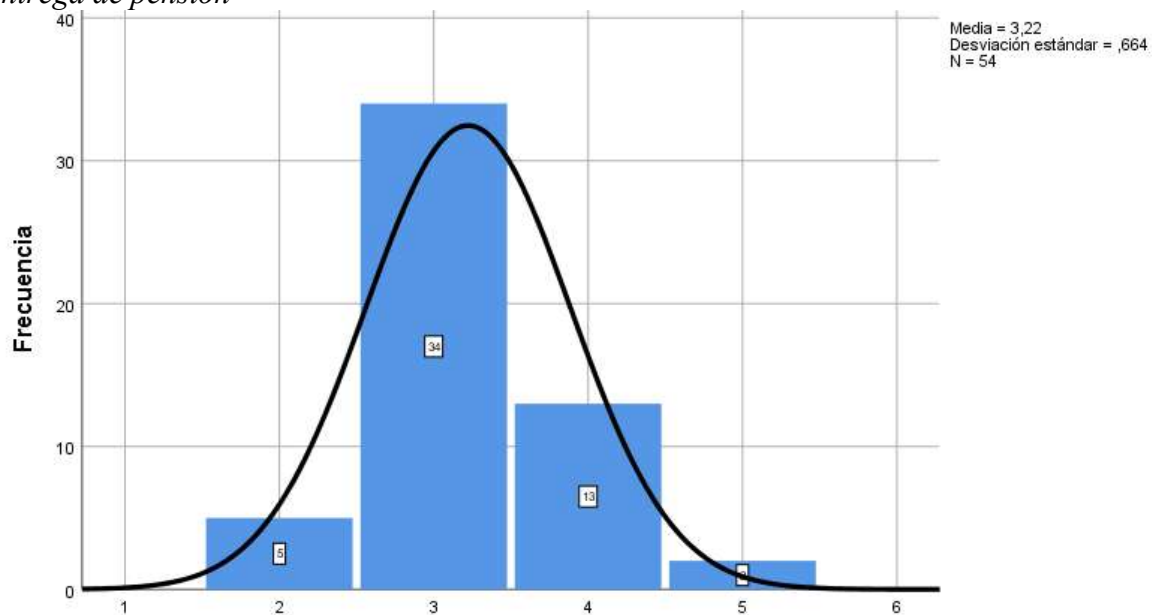
Entrega de pensión

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 5 | 9,3 | 9,3 | 9,3 |
| | A veces | 34 | 63,0 | 63,0 | 72,2 |
| | Casi siempre | 13 | 24,1 | 24,1 | 96,3 |
| | Siempre | 2 | 3,7 | 3,7 | 100,0 |
| | Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 5: El 63% de los usuarios mencionan que a veces reciben la pensión, el 24,1% casi siempre, y un 3,7% siempre. Un 9,3% casi nunca recibe la pensión. Hay una cierta irregularidad en la entrega de pensiones, con la mayoría recibéndola solo "a veces", lo que podría indicar problemas en la consistencia del servicio.

Figura 2.

Entrega de pensión



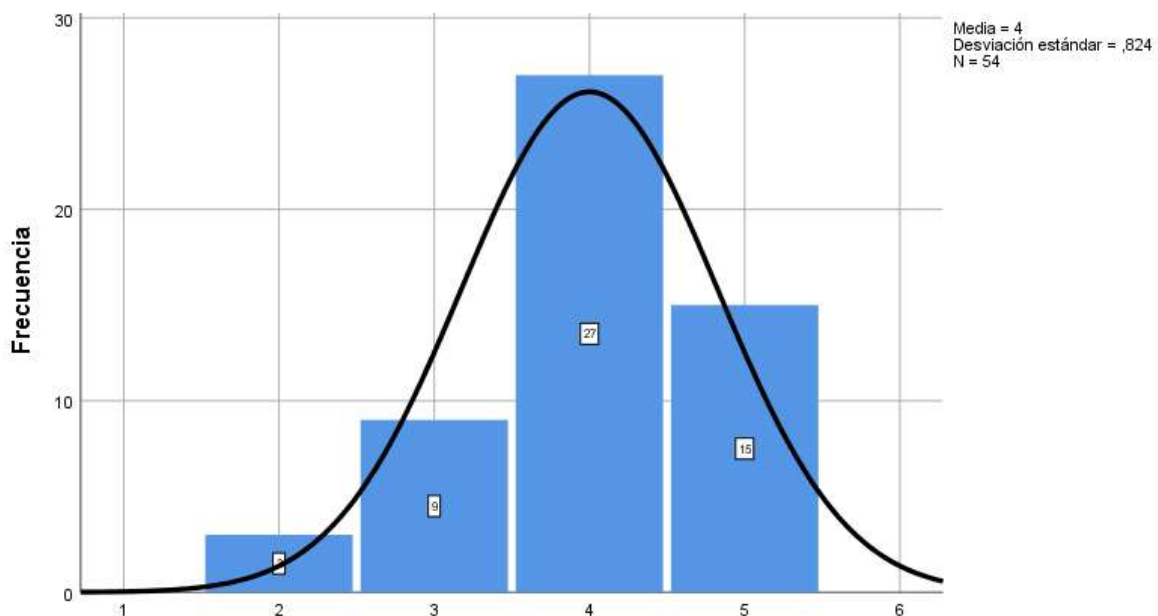
D2: Acompañamiento

Tabla 6.
Acompañamiento

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 3 | 5,6 | 5,6 | 5,6 |
| | A veces | 9 | 16,7 | 16,7 | 22,2 |
| | Casi siempre | 27 | 50,0 | 50,0 | 72,2 |
| | Siempre | 15 | 27,8 | 27,8 | 100,0 |
| | Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 6: El 50% de los usuarios reportan “casi siempre” recibir acompañamiento, y el 27,8% “siempre”. Un 16.7% solo a veces lo recibe, mientras que un reducido 5.6% casi nunca recibe acompañamiento. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios reciben buen acompañamiento, lo cual es clave para la experiencia positiva en el programa.

Figura 3.
Acompañamiento



V2: Satisfacción del usuario

Tabla 7.

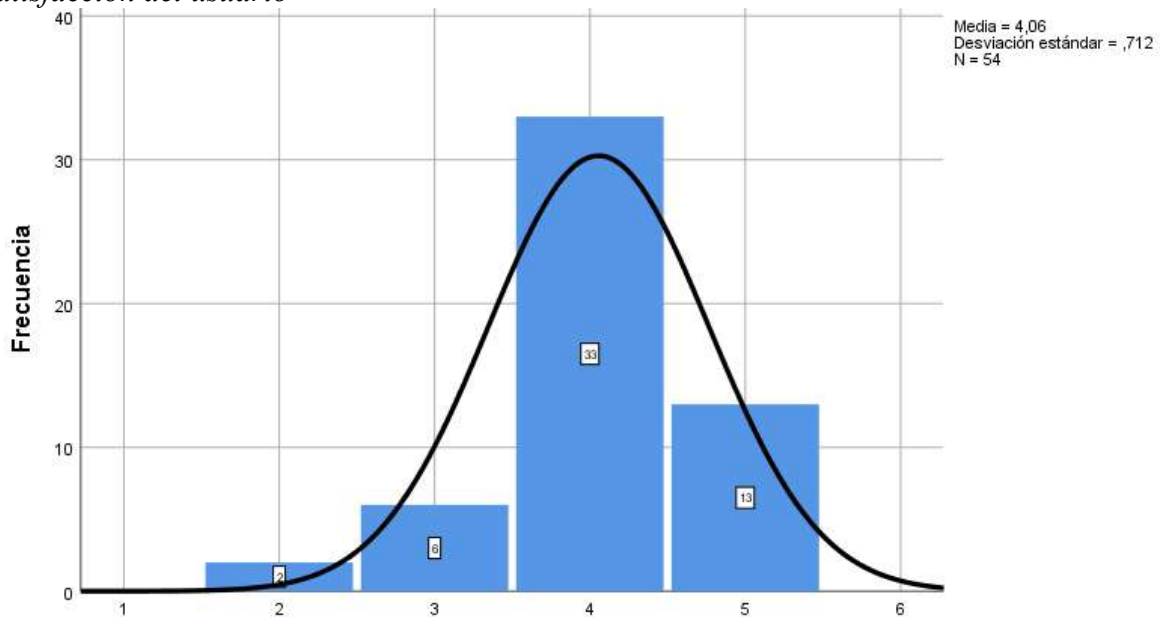
Satisfacción del usuario

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 2 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | Indiferente | 6 | 11,1 | 11,1 | 14,8 |
| | De acuerdo | 33 | 61,1 | 61,1 | 75,9 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 24,1 | 24,1 | 100,0 |
| | Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 7: El 61.1% está de acuerdo con la satisfacción en general, y otro 24.1% totalmente de acuerdo; juntos suman un 85.2% con sentimiento positivo. Solo un 3,7% está en desacuerdo y un 11,1% indiferente. Esto indica una alta satisfacción general entre los usuarios del programa.

Figura 4.

Satisfacción del usuario



D1: Atención al usuario

Tabla 8.

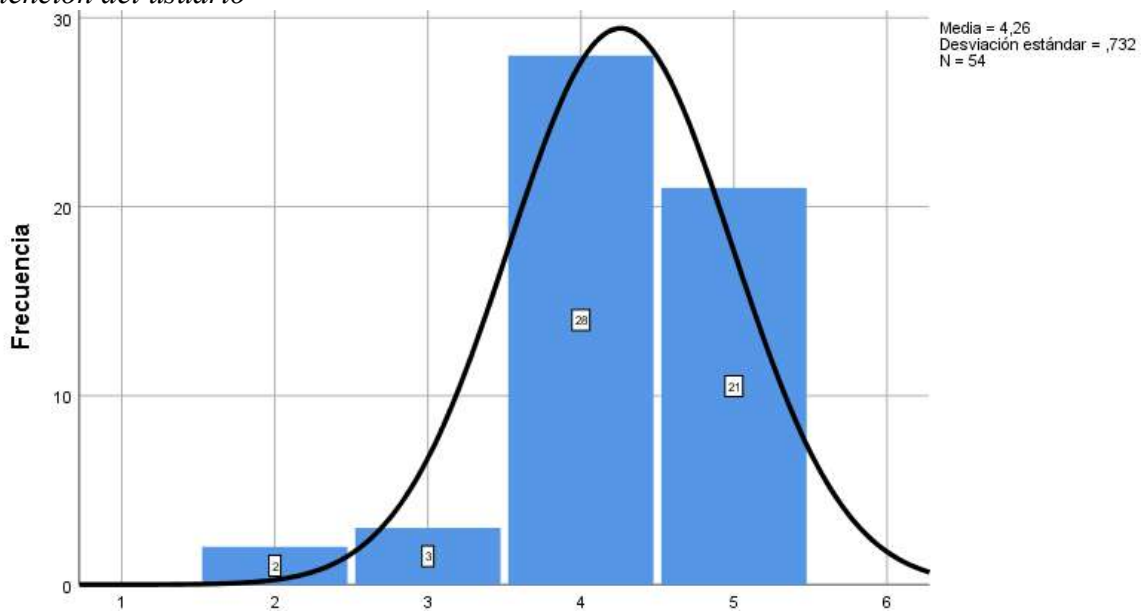
Atención del usuario

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 2 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | Indiferente | 3 | 5,6 | 5,6 | 9,3 |
| | De acuerdo | 28 | 51,9 | 51,9 | 61,1 |
| | Totalmente de acuerdo | 21 | 38,9 | 38,9 | 100,0 |
| | Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 8: El 51.9% está de acuerdo con la atención que recibe, y un 38.9% totalmente de acuerdo, sumando un 90.8% con opinión favorable. Un pequeño porcentaje, 3,7% en desacuerdo y 5,6% indiferente, sugiere una alta calidad percibida en la atención al usuario.

Figura 5.

Atención del usuario



D2: Expectativa del usuario

Tabla 9.

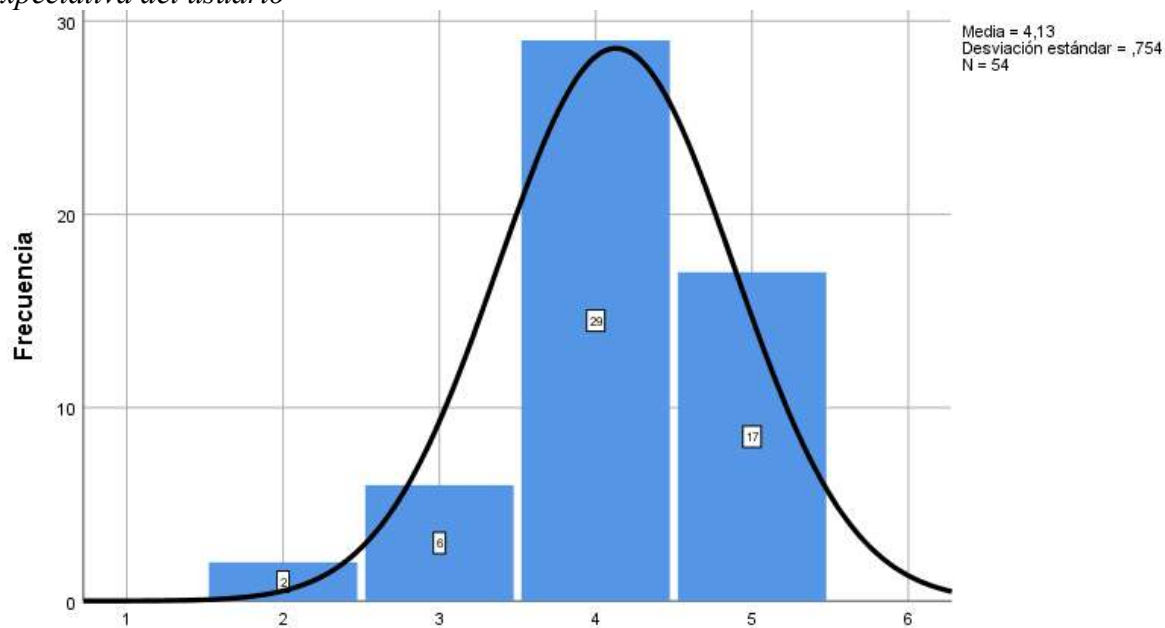
Expectativa del usuario

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 2 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | Indiferente | 6 | 11,1 | 11,1 | 14,8 |
| | De acuerdo | 29 | 53,7 | 53,7 | 68,5 |
| | Totalmente de acuerdo | 17 | 31,5 | 31,5 | 100,0 |
| | Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 9: El 53,7% está de acuerdo y el 31,5% totalmente de acuerdo con sus expectativas en el programa (85,2% expectativa positiva). Un 3.7% en desacuerdo y 11.1% indiferente reflejando que la mayoría ve que el programa cumple con lo esperado, aunque hay espacio para mejorar.

Figura 6.

Expectativa del usuario



D3: Experiencia del usuario

Tabla 10.

Experiencia del usuario

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 2 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | Indiferente | 8 | 14,8 | 14,8 | 18,5 |
| | De acuerdo | 27 | 50,0 | 50,0 | 68,5 |
| | Totalmente de acuerdo | 17 | 31,5 | 31,5 | 100,0 |
| | Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

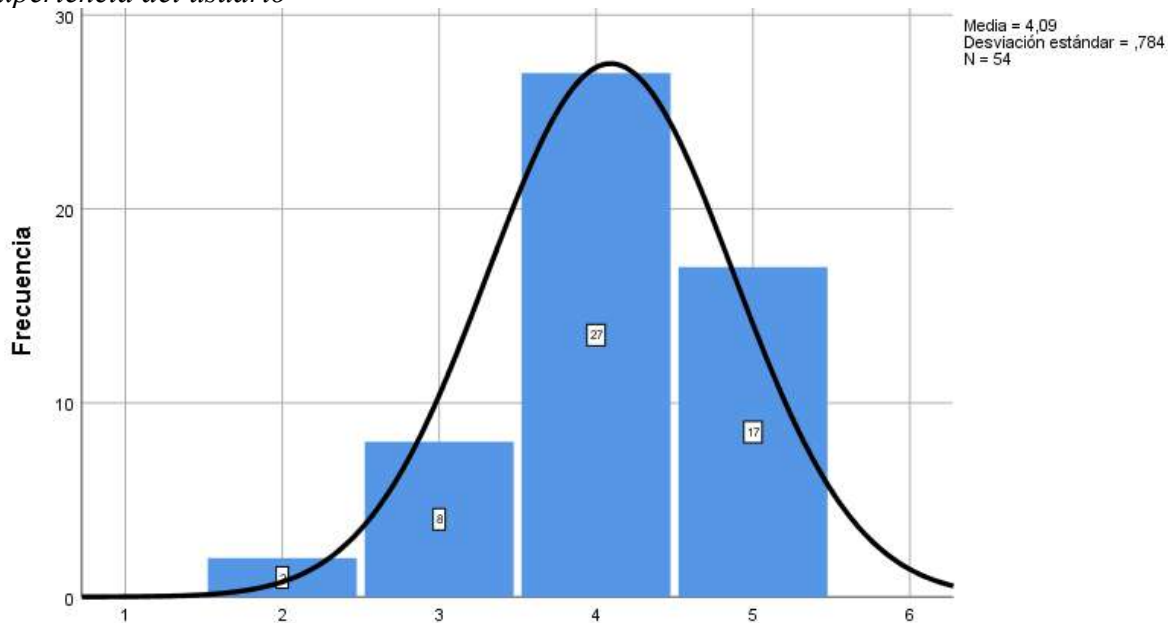
Tabla 10: El 50% expresó estar de acuerdo y el 31.5% totalmente de acuerdo con su

experiencia en el programa (81.5% positiva). Un 3.7% en desacuerdo y un 14.8%

indiferente muestran que la experiencia es valorada mayoritariamente de forma favorable.

Figura 7.

Experiencia del usuario



4.1.1.2 Baremación por percentiles p30 y p70

Tabla 11.

Estadísticos percentiles p30 y p70

| | | V1 | D1 | D2 | V 2 | D1 | D2 | D3 |
|-------------|----------|----|----|----|-----|----|----|----|
| N | Válido | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 | 54 |
| | Perdidos | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Mínimo | | 18 | 9 | 9 | 31 | 7 | 8 | 12 |
| Máximo | | 40 | 19 | 24 | 64 | 20 | 20 | 25 |
| Percentiles | 30 | 30 | 11 | 18 | 52 | 16 | 16 | 20 |
| | 70 | 36 | 13 | 22 | 58 | 18 | 18 | 23 |

Tabla 12.

Medición de niveles y rangos de las variables y dimensiones

| Niveles y rangos | Bajo | Medio | Alto |
|------------------------------|---------|---------|---------|
| V1: Programa social contigo | [18-30] | [31-36] | [37-40] |
| D1: Entrega de pensión | [9-11] | [12-13] | [14-19] |
| D2: Acompañamiento | [9-18] | [19-22] | [23-24] |
| V2: Satisfacción del usuario | [31-52] | [53-58] | [59-64] |
| D1: Atención del usuario | [7-16] | [17-18] | [19-20] |
| D2: Expectativa del usuario | [7-16] | [17-18] | [19-20] |
| D3: Experiencia del usuario | [12-20] | [21-23] | [24-25] |

4.1.1.3 Tablas de frecuencia por niveles de las variables y dimensiones

V1: Nivel de Programa Social Contigo

Tabla 13.

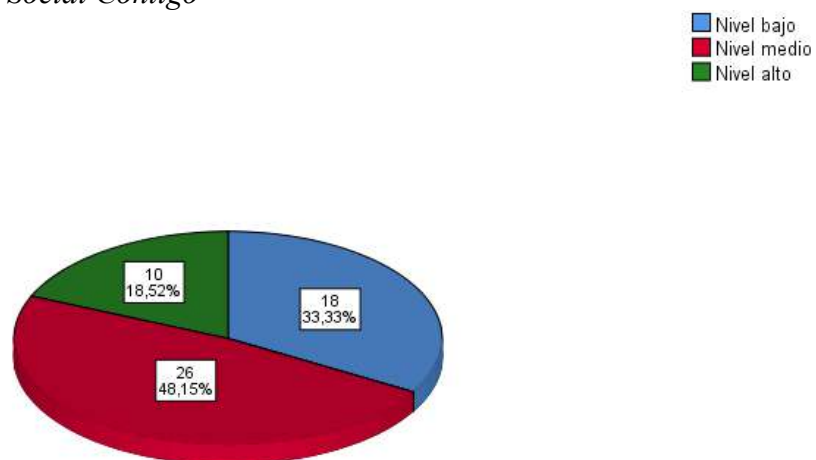
Nivel de Programa Social Contigo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nivel bajo | 18 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Nivel medio | 26 | 48,1 | 48,1 | 81,5 |
| | Nivel alto | 10 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| | Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 13: El 48,1% de los usuarios está en nivel medio de influencia del programa, el 18,5% en nivel alto y el 33,3% en nivel bajo. Esto indica que el programa tiene un impacto mayormente moderado para la mayoría, con un tercio que percibe menor impacto.

Figura 8.

Nivel de Programa Social Contigo



D1: Nivel de entrega de pensión

Tabla 14.

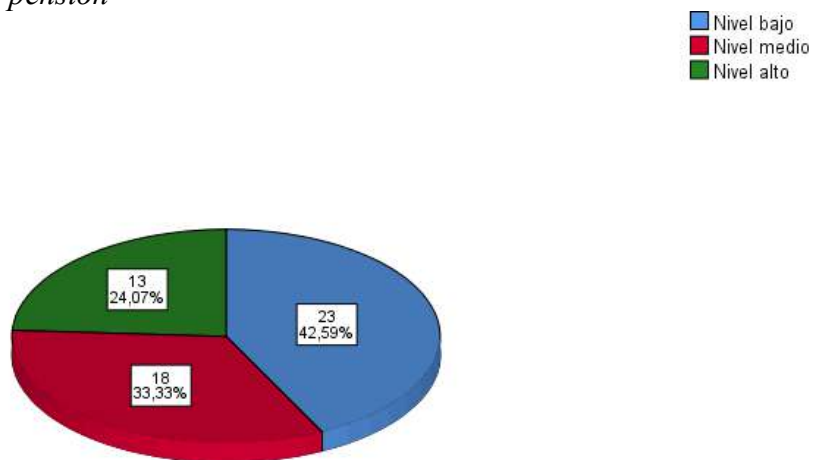
Nivel de entrega de pensión

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nivel bajo | 23 | 42,6 | 42,6 | 42,6 |
| | Nivel medio | 18 | 33,3 | 33,3 | 75,9 |
| | Nivel alto | 13 | 24,1 | 24,1 | 100,0 |
| | Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 14: Un 42,6% percibe un nivel bajo en la entrega de pensión, un 33,3% medio y solo un 24,1% alto. La mayoría siente que la entrega no es óptima, coincidiendo con la irregularidad observada en la frecuencia.

Figura 9.

Nivel de entrega de pensión



D2: Nivel de acompañamiento

Tabla 15.

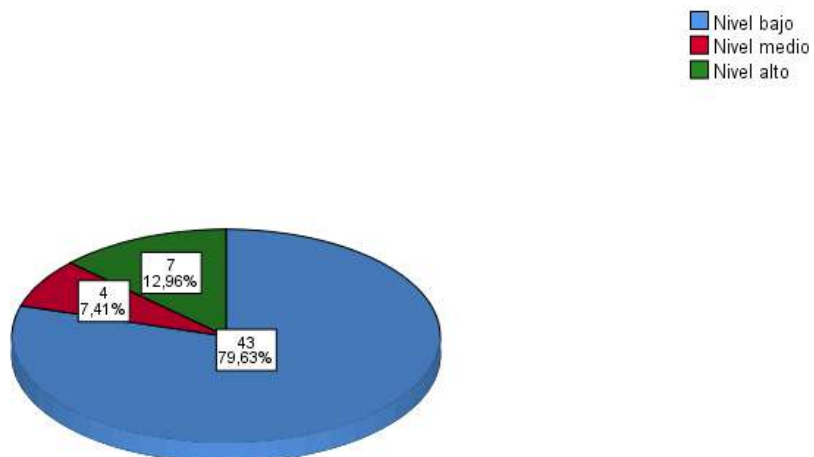
Nivel de acompañamiento

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nivel bajo | 43 | 79,6 | 79,6 | 79,6 |
| | Nivel medio | 4 | 7,4 | 7,4 | 87,0 |
| | Nivel alto | 7 | 13,0 | 13,0 | 100,0 |
| | Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 15: Un fuerte 79,6% de usuarios considera que el nivel de acompañamiento es bajo, mientras que solo un 13% lo valora alto, y 7,4% medio. Esto puede señalar una percepción general de acompañamiento insuficiente, a pesar de lo que reflejaba la frecuencia en la Tabla 6, posible área a mejorar.

Figura 10.

Nivel de acompañamiento



V2: Nivel de satisfacción del usuario

Tabla 16.

Nivel de satisfacción del usuario

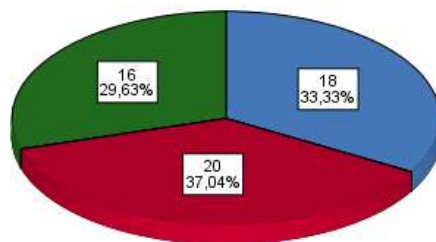
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nivel bajo | 18 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Nivel medio | 20 | 37,0 | 37,0 | 70,4 |
| | Nivel alto | 16 | 29,6 | 29,6 | 100,0 |
| | Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 16: El 37% está en nivel medio, el 29.6% nivel alto y el 33.3% nivel bajo de satisfacción. Aunque muchos están satisfechos, un tercio aún muestra insatisfacción, indicando oportunidades para elevar la satisfacción general.

Figura 11.

Nivel de satisfacción del usuario

■ Nivel bajo
■ Nivel medio
■ Nivel alto



D1: Nivel de atención al usuario

Tabla 17.

Nivel de atención del usuario

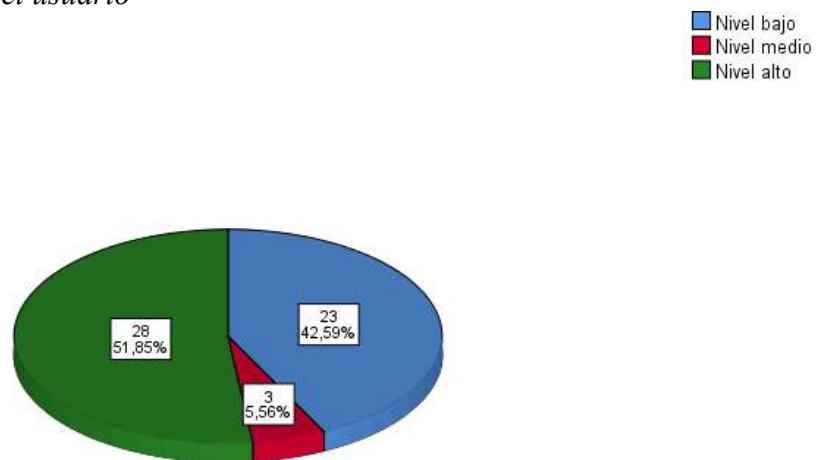
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nivel bajo | 23 | 42,6 | 42,6 | 42,6 |
| | Nivel medio | 3 | 5,6 | 5,6 | 48,1 |
| | Nivel alto | 28 | 51,9 | 51,9 | 100,0 |
| | Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 17: El 51,9% valora la atención al usuario en nivel alto, 5,6% medio y 42,6% bajo.

Esto muestra una dualidad, donde la mayoría califica positivamente la atención, pero una proporción similar la ve como insuficiente.

Figura 12.

Nivel de atención del usuario



D2: Nivel de expectativa del usuario

Tabla 18.

Nivel de expectativa del usuario

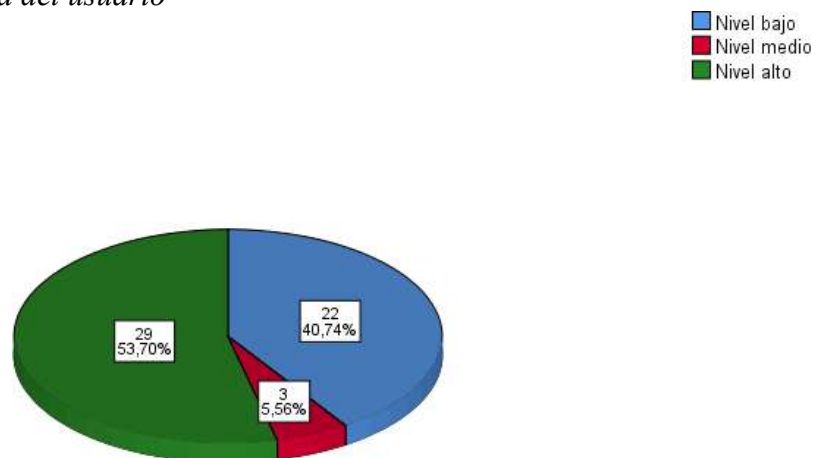
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nivel bajo | 22 | 40,7 | 40,7 | 40,7 |
| | Nivel medio | 3 | 5,6 | 5,6 | 46,3 |
| | Nivel alto | 29 | 53,7 | 53,7 | 100,0 |
| | Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 18: Un 53,7% considera que sus expectativas se cumplen en nivel alto, pero un

40,7% indica nivel bajo, reflejando expectativas no satisfechas para un segmento grande.

Figura 13.

Nivel de expectativa del usuario



D3: Nivel de experiencia del usuario

Tabla 19.

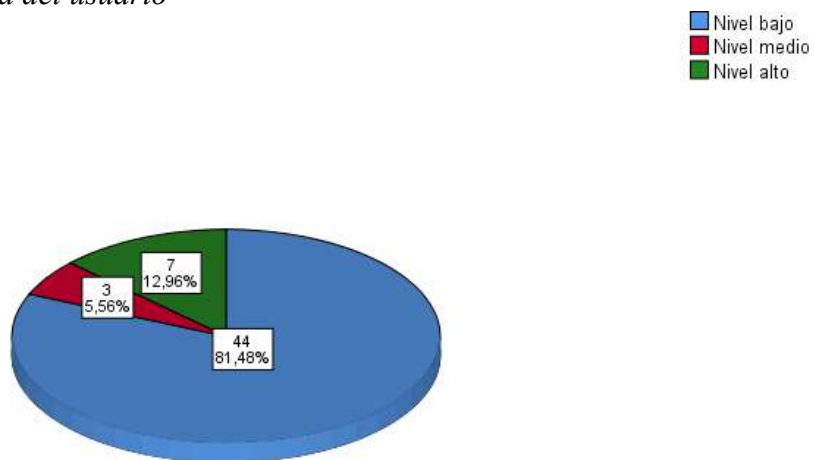
Nivel de experiencia del usuario

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nivel bajo | 44 | 81,5 | 81,5 | 81,5 |
| | Nivel medio | 3 | 5,6 | 5,6 | 87,0 |
| | Nivel alto | 7 | 13,0 | 13,0 | 100,0 |
| | Total | 54 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 19: El 81,5% percibe su experiencia con el programa en nivel bajo, solo el 13% nivel alto y el 5,6% medio. Esto refleja que la experiencia que viven es mayormente insatisfactoria o pobre, mostrando un desafío importante para el programa.

Figura 14.

Nivel de experiencia del usuario



4.1.2 Tablas cruzadas

4.1.2.1 Tablas cruzadas de doble entrada

Tabla cruzada 1

Tabla 20.

Tabla cruzada entre entrega de pensión con satisfacción del usuario

| | | Satisfacción del usuario | | | | Total | |
|--------------------|--------------|--------------------------|-------------|------------|-----------------------|--------|-------|
| | | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | | |
| Entrega de pensión | Casi nunca | Recuento | 0 | 1 | 4 | 0 | 5 |
| | | % del total | 0,0% | 1,9% | 7,4% | 0,0% | 9,3% |
| | A veces | Recuento | 2 | 5 | 20 | 7 | 34 |
| | | % del total | 3,7% | 9,3% | 37,0% | 13,0% | 63,0% |
| | Casi siempre | Recuento | 0 | 0 | 9 | 4 | 13 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 16,7% | 7,4% | 24,1% |
| Siempre | Recuento | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | |
| | % del total | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,7% | 3,7% | |
| Total | Recuento | 2 | 6 | 33 | 13 | 54 | |
| | % del total | 3,7% | 11,1% | 61,1% | 24,1% | 100,0% | |

Tabla 20: Los usuarios que reciben pensión “a veces” son el grupo más grande (63%), de los cuales el 37% están de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo con la satisfacción.

Quienes reciben pensión “casi nunca” son solo 5 (9.3%) y tienen menor acuerdo con satisfacción. Los que reciben pensión “siempre” (3,7%) parecen satisfacción total, aunque son pocos. Por lo tanto, la frecuencia de entrega de pensión está directamente relacionada con mayor satisfacción: a mejor entrega, mayor satisfacción.

Tabla cruzada 2

Tabla 21.

Tabla cruzada entre acompañamiento con satisfacción del usuario

| | | Satisfacción del usuario | | | | Total |
|----------------|--------------|--------------------------|-------------|------------|-----------------------|--------|
| | | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | |
| Acompañamiento | Casi nunca | Recuento | 0 | 3 | 0 | 3 |
| | | % del total | 0,0% | 5,6% | 0,0% | 5,6% |
| | A veces | Recuento | 2 | 3 | 4 | 9 |
| | | % del total | 3,7% | 5,6% | 7,4% | 16,7% |
| | Casi siempre | Recuento | 0 | 0 | 23 | 27 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 42,6% | 50,0% |
| | Siempre | Recuento | 0 | 0 | 6 | 15 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 11,1% | 27,8% |
| Total | | Recuento | 2 | 6 | 33 | 54 |
| | | % del total | 3,7% | 11,1% | 61,1% | 100,0% |

Tabla 21: Para usuarios con acompañamiento “casi siempre” (50%), 42.6% están de acuerdo y 7.4% totalmente de acuerdo en satisfacción. En “siempre” acompañamiento (27.8%), un 16.7% están totalmente de acuerdo con satisfacción. Quienes reciben acompañamiento “casi nunca” y “a veces” tienen menor satisfacción, indicando que el acompañamiento frecuente mejora la percepción y satisfacción del usuario. Por tanto, el acompañamiento parece ser un factor clave para la satisfacción del usuario.

4.1.3 Prueba de normalidad

4.1.3.1 Prueba de normalidad para la variable 1: Programa social Contigo

H0: Presenta una distribución normal la variable 1: Programa Social Contigo.

Ha: NO presenta una distribución normal la variable 1: Programa Social Contigo.

Tabla 22.

Prueba de normalidad de la variable Programa social Contigo

| | | Programa social contigo |
|------------------------------------|------------------|-------------------------|
| N | | 54 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 3,52 |
| | Desv. Desviación | ,574 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluto | ,355 |
| | Positivo | ,261 |
| | Negativo | -,355 |
| Z de Kolmogorov-Smirnov | | ,355 |
| Sig. asintótica(bilateral) | | ,000 ^c |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación tabla 22:

Se observa que el P- Valor (sig), es igual al 0,000. Esta es menos al 0.05; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Conclusión:

NO presenta una distribución normal la variable 1: Programa Social Contigo.

4.1.3.2 Prueba de normalidad para la variable 2: Satisfacción del usuario

H0: Presenta una distribución normal la variable 2: Satisfacción del usuario.

Ha: NO presenta una distribución normal la variable 2: Satisfacción del usuario.

Tabla 23.

Prueba de normalidad de la variable Satisfacción del usuario

| | | Satisfacción del usuario |
|------------------------------------|------------------|--------------------------|
| N | | 54 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 4,06 |
| | Desv. Desviación | ,712 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluto | ,321 |
| | Positivo | ,290 |
| | Negativo | -,321 |
| Z de Kolmogorov-Smirnov | | ,321 |
| Sig. asintótica(bilateral) | | ,000 ^c |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación tabla 23:

Se observa que el P- Valor (sig), es igual al 0,000. Esta es menos al 0.05; entonces

rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Conclusión:

NO presenta una distribución normal la variable 2: Satisfacción del usuario.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

H0: NO existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

Ha: Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario, de la Municipalidad Provincial De Huaral, 2025.

Tabla 24.

Relación entre la V1 con la V2

| | | | Programa social contigo | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|--|-------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Programa social contigo | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1,000 | ,638** |
| | | N | 54 | 54 |
| | Satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,638** | 1,000 |
| | | N | 54 | 54 |

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

Interpretación tabla 24:

El coeficiente de estimación de Spearman es 0,638, con un nivel de significancia bilateral de 0,000. Esto indica una evaluación positiva moderada y significativa entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario. Es decir, a mayor influencia o mejor percepción del programa, mayor es la satisfacción de los usuarios. El valor p (0.000) es menor que 0.01, por lo que esta evaluación es altamente significativa estadísticamente.

Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha), pues existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario.

4.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H0: NO existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la atención del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

Ha: Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la atención del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

Tabla 25.

Relación entre la V1 con la D1 de la V2

| | | | Programa Social Contigo | Atención del usuario |
|--------------------|-------------------------------|--|----------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Programa Social Contigo | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 54 | ,609** ,000 54 |
| | Atención del usuario | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,609** ,000 54 | 1,000 . 54 |

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

Interpretación tabla 25:

El coeficiente de evaluación es 0,609, con significancia bilateral 0,000. Se observa una mejora positiva moderada y significativa entre el programa social y la atención recibida por los usuarios. Esto indica que un mejor programa está asociado con una mejor percepción de atención al usuario.

Conclusión:

Se rechaza H0 y se acepta Ha, existiendo una relación significativa entre el programa y la atención al usuario.

Hipótesis específica 2

H0: NO existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la expectativa del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

Ha: Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la expectativa del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

Tabla 26.

Relación entre la V1 con la D2 de la V2

| | | | Programa Social Contigo | Expectativa del usuario |
|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Programa Social Contigo | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,701** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 54 | 54 |
| Expectativa del usuario | Expectativa del usuario | Coefficiente de correlación | ,701** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 54 | 54 |

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

Interpretación tabla 26:

El coeficiente de evaluación es 0.701 con valor p 0.000. Esta es una evaluación positiva fuerte y estadísticamente significativa, que muestra que la percepción del programa está fuertemente asociada con el cumplimiento de las expectativas del usuario.

Conclusión:

Se rechaza H0 y se acepta Ha, confirmando una relación significativa entre el programa y la expectativa del usuario.

Hipótesis específica 3

H0: NO existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la experiencia del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

Ha: Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la experiencia del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

Tabla 27.

Relación entre la V1 con la D3 de la V2

| | | | Programa Social Contigo | Experiencia del usuario |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Programa Social Contigo | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,715** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 54 | 54 |
| | Experiencia del usuario | Coefficiente de correlación | ,715** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 54 | 54 |

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

Interpretación tabla 27:

Coefficiente de evaluación 0,715 con significancia 0,000. Se tiene una evaluación positiva fuerte y altamente significativa entre el programa social y la experiencia del usuario. Esto implica que una mejor percepción del programa social favorece una mejor experiencia del usuario.

Conclusión:

Se rechaza H0 y se acepta Ha, demostrando relación significativa entre el programa y la experiencia del usuario.

Capítulo V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Discusión de resultado de la hipótesis general

El análisis muestra un coeficiente de compensación de Spearman de 0,638 con un nivel de significancia bilateral de 0,000, indicando una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario. Esto implica que a mayor percepción favorable del programa, mayor es la satisfacción de los beneficiarios. En concordancia con los antecedentes nacionales como García (2019), que reportó un Rho de 0,463 en servicios de salud en la provincia de Huaura, y con estudios locales recientes como Echegaray (2023), que mediante chi cuadrado encontró relación significativa, el presente resultado reafirma la tendencia observada en la literatura nacional. A nivel internacional, investigaciones como Dueñas et al. (2024) y Ros (2016) resaltan consistentemente la asociación entre calidad percibida de servicio y satisfacción, lo que posiciona estos hallazgos dentro de patrones globales.

La tabla de frecuencia para satisfacción del usuario en Huaral (tabla 7) muestra que un 85,2% de los beneficiarios se encuentra en un nivel positivo (acuerdo o totalmente de acuerdo), lo cual valida la calificación señalada y refleja la eficacia con que el programa contribuye a la mejora de la percepción y satisfacción. Sin embargo, la tabla 16 indica que un 33,3% de usuarios presenta un nivel bajo de satisfacción, sugiriendo áreas para fortalecer la experiencia de servicio y la gestión del programa.

Desde la teoría sociológica de la discapacidad (Tagle y Castillo, 2016), esta satisfacción puede interpretarse más allá del mero resultado funcional. La discapacidad es vista como una construcción social que emerge de la interacción entre personas con deficiencias y su entorno

social, cultural y estructural que impone barreras. Por tanto, la satisfacción del usuario no solo depende de la prestación del servicio, sino también de cómo el programa contribuye a superar estas barreras y promueve la equidad y la participación plena. En este sentido, el Programa Social Contigo puede ser evaluado como un agente que, al mejorar la accesibilidad y atender las necesidades específicas de los usuarios, disminuye la exclusión social y mejora el bienestar subjetivo.

Discusión de resultado de la hipótesis específica 1

El coeficiente 0,609, con significancia 0,000, señala una correlación positiva moderada y significativa entre el Programa Social Contigo y la atención percibida por los usuarios. Esto indica que las mejoras en el programa se reflejan directamente en una mejor atención al usuario. Las investigaciones previas locales como García (2019) y los estudios enfocados en el programa Contigo por Lazo y Tapara (2023) y Allpas y Meza (2022) evidencian que la calidad de atención es un antecedente clave de la satisfacción y calidad de vida, situación que se ve reflejada en el contexto de Huaral, donde esta relación es incluso más intensa que en estudios nacionales previos.

La tabla de frecuencia 8 destaca que el 90,8% de los usuarios evalúan favorablemente la atención recibida, mientras que la tabla 17 indica que si bien un 51,9% sitúa el nivel de atención en alto, un 42,6% lo percibe bajo, reflejando una dualidad que evidencia desafíos para asegurar una atención homogénea y de alta calidad.

La teoría de la inclusión social (OEA, 2016; Abramo et al., 2014) complementa este enfoque resaltando que la calidad de atención forma parte de una estrategia integral para asegurar la inclusión real, permitiendo que los beneficiarios no solo accedan a los servicios, sino que lo hagan en condiciones de equidad, participación y reconocimiento pleno. La atención como

componente de la inclusión garantiza que la percepción positiva reportada sea indicadora de una política social inclusiva y efectiva, contribuyendo a superar las desigualdades y promover el bienestar.

Discusión de resultado de la hipótesis específica 2

Con un coeficiente de 0,701 y valor p 0,000, esta hipótesis muestra una relación fuerte y significativa entre el programa y el cumplimiento de las expectativas del usuario. Este apego a expectativas es fundamental para asegurar que los beneficiarios reciban el programa como eficaz y pertinente. Estudios como Dueñas et al. (2024) y Ros (2016) subrayan la necesidad de alinear las expectativas con las realidades del servicio para maximizar la satisfacción. Además, Lazo y Tapara (2023) reportan impactos notorios del programa en percepciones socioeconómicas que fortalecen esta asociación.

Los datos de las tablas 9 y 18 muestran que una mayoría significativa (85,2%) considera que el programa cumple sus expectativas, aunque un 40,7% aún posee expectativas no satisfechas a nivel medio o bajo, lo que abre espacios para mejorar la comunicación y gestión de expectativas dentro del programa. Este aspecto es crucial para consolidar la eficacia social que apuntalan las teorías sobre inclusión y participación social.

Desde la perspectiva de la teoría sociológica de la discapacidad (Tagle y Castillo, 2016), esta relación se enmarca en la consideración de la discapacidad no como una limitación biológica sino como una construcción social, donde las expectativas de los usuarios pueden verse afectadas por las barreras sociales, culturales y estructurales. Atender estas expectativas implica diseñar el programa de modo que supere obstáculos y facilite el acceso efectivo a beneficios y derechos. Esta visión fortalece el análisis al destacar la importancia de contemplar no solo la oferta

funcional del programa, sino también las condiciones sociales que moldean las expectativas de los usuarios.

Discusión de resultado de la hipótesis específica 3

El coeficiente de compensación 0,715 con significancia 0,000 indica una relación fuerte y positiva entre el Programa Social Contigo y la experiencia del usuario. Esto sugiere que una mejor percepción del programa se traduce en experiencias más satisfactorias, que son decisivas para la continuidad y confianza en el servicio. Estudios como Sánchez (2016), Ros (2016) y Zamudio (2024) han demostrado que la experiencia del usuario –tangible y emocional– es clave para la satisfacción y la intención de uso futuro del programa social.

No obstante, la tabla 10 y la tabla 19 muestran una paradoja: aunque un 81,5% reporta experiencia positiva, una mayoría (81,5%) también percibe un nivel bajo en la experiencia real, sustrayendo una fractura entre expectativas y vivencias. Esta incongruencia señala retos en la operatividad del programa y se conecta con la teoría sociológica de discapacidad que señala cómo las barreras sociales y culturales pueden afectar estas experiencias, pese a una buena intención y diseño programático.

Por su parte, la teoría de la inclusión social (OEA, 2016; Abramo et al., 2014) enmarca la experiencia positiva como un componente esencial del proceso de inclusión integral. La experiencia favorable representa que el beneficiario no solo accede al programa, sino que lo hace en condiciones que le permiten participar activamente y con dignidad en su comunidad. La satisfacción que surge de esta experiencia es un reflejo del éxito en la reducción de desigualdades y en la ampliación de derechos sociales y económicos, aportando a la cohesión social y bienestar colectivo.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Conclusión 1: Se estableció la relación entre ambas variables demostrando que, Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

Conclusión 2: Se determino que, Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la atención del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

Conclusión 3: Se determino que, Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la expectativa del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

Conclusión 4: Se determino que, Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la experiencia del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025.

6.2 Recomendaciones

Recomendación 1. Desarrollar un plan para mejorar la experiencia del beneficiario: Se propone implementar medidas orientadas a optimizar la atención en el Programa Social Contigo, como reducir los tiempos de espera, establecer un sistema de turnos más ágil y adaptar los espacios de atención para que sean accesibles para todos.

Recomendación 2. Gestionar y ajustar expectativas a través de una comunicación transparente: Es recomendable crear materiales informativos y organizar sesiones explicativas que presenten de forma clara y sencilla los beneficios, requisitos y plazos del programa.

Recomendación 3. Mantener la regularidad y puntualidad en la entrega de pensiones: La entrega tardía o interrumpida puede afectar negativamente la percepción y satisfacción de los usuarios. Por ello, es importante continuar con protocolos de control y seguimiento, asegurando

que los pagos se realicen puntualmente, aprovechando registros electrónicos y asignando responsables para solucionar imprevistos con rapidez.

Recomendación 4. Continuar reforzando la formación del equipo en atención de calidad: Conviene seguir realizando talleres periódicos sobre habilidades blandas, atención inclusiva y trato empático, dirigidos al personal que se relaciona directamente con los beneficiarios.

REFERENCIAS

5.1 Fuentes Documentales

Allpas, O. y Meza, C. (2022). Calidad de vida de las personas con discapacidad en el programa social Contigo - Distrito de Chinchao – Huánuco, 2021. Para optar el título profesional de licenciados en trabajo social. Universidad señor de Sipán. Huánuco. Recuperado de URL: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10366>

Bermúdez, C. y Papamija, C. (2019). Percepción de la calidad de vida en adolescentes con discapacidad que asisten a una IPS de la ciudad de palmira. Universidad del valle. Colombia. Recuperado de URL: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/2ebf0cd1-e6e4-4650-ab01-8dbc6ea4dcf9/content>

Dueñas, Z. et al. (2024). La medición de la calidad percibida y la satisfacción con la atención de las personas usuarias de servicios sociales: análisis teórico y metodológico. Edición complutense. España. Recuperado de URL: <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/93059>

Echegaray, A. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021. Para optar el título profesional de ingeniero industrial. Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huaura. Huaura. Recuperado de URL: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/8192>

García, CH. (2024). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del centro de salud santa maría, provincia de Huaura, 2019. Para optar el grado de maestra en gerencia de servicios de salud. Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huaura. Recuperado de URL: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/9546>

Lazo, L. y Tapara, T. (2023). Impacto socioeconómico del programa Contigo en los usuarios del distrito de El Tambo, 2023. Para optar el título de licenciada en sociología. Universidad del Centro del Perú. Huancayo. Recuperado de URL:

<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/10350>

Llanga, G. y Villafuerte, V. (2020). Clima social familiares y calidad de vida en pacientes con discapacidad. Centro de salud N°1. Riobamba, 2022. Universidad nacional de Chimborazo. Ecuador. Recuperado de URL:

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7074/1/TESIS%20Llanga%20Gavil%c3%a1nez%20Jennyfer%20Katheryne%20%20Y%20Villafuerte%20Morocho%20Jhonantan-PSC.pdf>

Ros, G. (2016). Calidad percibida y la satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Universidad católica san Antonio. España. Recuperado de URL:

<https://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1>

Sánchez, P. (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales. Revista de evaluación de programas y políticas públicas. España. Recuperado de URL: <https://revistas.uned.es/index.php/REPPP/article/view/16352>

Zamudio, V. (2024). Resiliencia parental y calidad de vida de los beneficiarios del programa contigo del distrito de Víctor Larco Herrera, 2023. Para optar el título profesional de licenciada en trabajo social. Universidad nacional de Trujillo. Trujillo. Recuperado de URL: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/d4cfc97f-c62b-4032-8db3-a682f65d137b>

5.2 Fuentes Bibliográficas

Abramo, L., et al. (2014). Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral.

Aprendizajes desde América Latina y el Caribe. Libros de La CEPAL.

Acedo, P. (2002). Atención al ciudadano y participación. Cuarto Encuentro Sobre Calidad de los Servicios. España: Junta de Castilla y Leon.

Aucahuasi, D. (2022). Evaluación del Programa Social CONTIGO. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Calva, J. (2009). Satisfacción de Usuarios. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.

Camison, C., et al. (2006). Gestión de la Calidad. Madrid: Pearson Educación, S. A.

CEPAL (2020). Las transferencias monetarias no contributivas. Un instrumento para promover los derechos y el bienestar de la población infantil con discapacidad en América Latina y el Caribe. Por Heidi Ullmann, Bernardo Atuesta, Mónica Rubio, Simone Cecchini.

Chacón, J., y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Espacios.

Córdoba, B. (2009). Estadística aplicada a la Investigación. McGraw-Hill.

Córdova, L., et al. (2011). Escala de Calidad de Vida Familiar para familias de personas con discapacidad manual. España: Universidad de Salamanca

Correa, N. (2021). Protección social y lucha contra la pobreza, Pontificia Universidad Católica del Perú. Primera Edición.

Estrada, E. (2017). Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo.

- Estrada, W. (2007). Servicio y Atención al Cliente. Lima: Biblioteca Nacional del Perú 2007-02203.
- Ferrell, O., & Hartline, M. (2012). Estrategia de marketing. Cengage Learning Editores, SA.
- Galviz, G. (2011). Calidad en la Gestión de Servicios. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Gosso, F. (2010). Hiper satisfacción del cliente. Panorama Editorial.
- Hernández, R., y Mendoza, P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill educación.
- INEI (2022). Evolución de la pobreza monetaria 2010-2021. Informe técnico.
- Kala, A., et al. (2023). Impacto de la satisfacción del usuario con los servicios de gobierno electrónico en la confianza de los ciudadanos. Revista Internacional de Sistemas de Información y Gestión del Conocimiento en la Era Digital.
- Ke, X. (2017). Discapacidad intelectual. En J. Rey, Manual de salud mental infantil y adolescente de la IACAPAP. Ginebra: Asociación Internacional de Psiquiatría del Niño y el Adolescente y Profesiones Afines.
- Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. En P. Kotler, Mercadotecnia. México: Pearson.
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing. (11 ed.) México, Pearson Educación.
- Pizarro, R. (2001). La vulnerabilidad social y sus desafíos: una mirada desde América Latina.
- López, M., et al. (2005). Relación entre el nivel de estudios y el autoconcepto en adultos con discapacidad motora. Psicología Educativa.
- Lovelock, C. et al. (2011). Administración de servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. (2 ed.) México: Pearson Educación.

- Lovelock, C., Wirtz, J. (2009). Marketing de servicios, personal, tecnología y estrategia. (6 ed) México: Pearson Educación.
- Luque, P. (2013). Necesidades Específicas de Apoyo Educativo del alumnado con discapacidades sensorial y motora. Summa Psicológica.
- Martínez, G. (2016). Expectativas, Motivacion y satisfaccion de los estudiantes de GAP. 0– 61.
- OMS. (1992). Prevención de discapacidades y rehabilitación. EE. UU.
- Oviedo, G. (2014). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoria de Gestalt.
- Peralta, J. (2016). Rol de las expectativas en el Juicio de Satisfacción y calidad percibida del servicio. <https://doi.org/ISSN: 07181361>.
- Peredo, V. (2016). Comprendiendo la discapacidad intelectual: datos, criterios y reflexiones. Revista de Psicología.
- Pérez, J., y Garaigordobi, M. (2007). Discapacidad motriz: autoconcepto, autoestima y síntomas psicopatológicos. Estudios de Psicología.
- Rey, M. (2000). La Satisfaccion del Usuario: un concepto en alza. anales de documentación, n.º 3, 139-153.
- Santacruz, D. (2015). Analisis de las expectativas en el marco de la actividad fisica y el deporte. Schnarch, K. (2011). Marketing de Fidelización (Ecoe).
- Valderrama, R. (2002). Metodología de la investigación. Editorial Magisterio.
- Vavra, T. (2006). Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000. (2 ed.), España: FC Editorial. Fundación Confemetal.
- Werner, D. (1990). El niño campesino deshabilitado. Palo Alto (EE UU).

Zeithaml, V., et al. (1993). *Calidad Total en la Gestion de Servicio*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

5.3 Fuentes Hemerográficas

Calle, V. (2020). Situación educativa de personas con discapacidad múltiple. estudio de caso: Discapacidad Motriz, intelectual y visual. Recuperado de URL:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19807/1/UPS-CT008962.pdf>

Congreso de la Republica. (2012). Ley N° 29973. Ley general de la persona con discapacidad.

Recuperado de URL: <https://www.leyes.congreso.gob.pe/documentos/leyes/29973.pdf>

Diaz, G. (2022). Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del usuario en el área de mesa de partes, municipalidad de huara – 2021. Recuperado de URL:

<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/2515/3/DIAZ%20GONZALES%20JULIA%20INES.pdf>

Díaz, M. (2000). La evaluación de programas sociales: fundamentos y enfoques teóricos.

Recuperado de URL: <https://revistas.um.es/rie/article/view/121011/113701>

Echegaray, A. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la oficina de defensa civil de la municipalidad distrital de Punta Negra, 2021. Recuperado de:

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/8192>

Fernández, D. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el centro de salud San Juan Tadeo del distrito de Carquin – 2021. Recuperado de URL:

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/9066>

Gallo, H. et al, (2022). El programa contigo e inclusión sanitaria de personas con discapacidad en el distrito de Huánuco, 2021. Recuperado de URL:

<https://repositorio.unheval.edu.pe/item/0d8fe398-e189-42cc-8281-08c29f2878b5>

- Gonzales, A. y Sánchez, A. (2022). Incidencia del programa social “contigo” en la calidad de vida de los beneficiarios del distrito de san Jerónimo periodo (2019 - 2021). Recuperado de URL: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6465231>
- Grarcía, R., y Bustos, G. (2015). Discapacidad y problemática familiar. Recuperado de URL: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=499051499005>
- Hernández, G. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. Scielo. Recuperado de URL: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002
- Hernández, R. et al. (2014). Metodología de la Investigación (6° ed.). Interamericana Editores S.A. recuperado de URL: www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf
- INEI. (2017). Perfil sociodemográfico de la población con discapacidad, 2017. Recuperado de URL: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1675/libro.pdf
- Ley 30435. (2016). Sistema Nacional de Focalización (SINAFO). recuperado de URL: https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/ExpVirPal/Normas_Legales/30435-LEY.pdf
- Loza, L. y Tapara, M. (2023). Impacto socioeconómico del programa contigo en los usuarios del distrito de el Tambo, 2023. Recuperado de URL: <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/10350>

- Manzanares, J. (2013). Programas sociales: transferencias públicas y privadas en México en relación con la inequidad y la pobreza, 2006-2010. Recuperado de URL:
<https://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n39/n39a4.pdf>
- MIDIS. (2021). Resolución N.º 007-2021-MIDIS/PNPDS. Recuperado de URL:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1699000/RESOLUCION%20DE%20DIR%20ECCION%20EJECUTIVA-000007-2021-DE.pdf.pdf?v=1614641627>
- Naciones unidas. (1998). Serie de políticas sociales. Recuperado de URL:
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/15449bf3-f08d-4315-a9c8-2e62521866e2/content>
- OEA. (2016). Equidad e inclusión social. Recuperado de URL:
https://www.oas.org/docs/inclusion_social/equidad-e-inclusion-social-entrega-web.pdf
- Ortiz, P. (2020). Eficacia del programa contigo y su relación con la satisfacción en la población con discapacidad severa, Región San Martín, 2019. Recuperado de URL:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58369>
- Padilla, A. (2010). Discapacidad: contexto, concepto y modelos. International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional. Recuperado de URL:
<https://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf>
- Palomino, F. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Sayán en el año 2019. Recuperado de URL:
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6699>
- Pérez, C., y Reto, A. (2019). Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante TAO. Recuperado de URL:
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE_318.pdf?seque

Pérez, P. (2018). Calidad de servicio y gestión del cambio en la municipalidad provincial de Huaral, 2018. Recuperado de URL:

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2676/PEREZ%20PAJUELO%20JORGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Picado, G. (1990). la evaluación de programas sociales. Recuperado de URL:

<https://www.studocu.com/co/document/universidad-del-atlantico/introduccion-a-la-economia/evaluacion-de-programas-sociales/82831759>

PNMGP. (2022). Política nacional de modernización de la gestión pública al 2023. Recuperado de URL:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POL%3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20MODERNIZACI%3%93N%20DE%20LA%20GESTI%3%93N%20P%3%9ABLICA%20AL%202030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943>

Salas, U. (2019). Calidad de servicios y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Huaral, periodo 2018. Recuperado de URL:

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3660/TESIS-Salas%20Urbano%20Dennisse.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tagle, E., y Castillo, D. (2016). Sociología de la discapacidad. México: Scielo. Recuperado de

URL: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-69162016000200176

Varillas, M. (2022). Calidad de vida familiar de las personas con discapacidad del programa contigo en lima cercado, 2020. Recuperado de URL:

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5753>

Vega, M. (1998). Teoría de sistemas y evaluación de programas sociales. Recuperado de URL:

<https://www.redalyc.org/pdf/195/19500908.pdf>

Zamudio, V. (2024). Resiliencia parental y calidad de vida de los beneficiarios del programa

contigo del distrito de Víctor Largo Herrera, 2023. Recuperado de URL:

<https://dspace.unitru.edu.pe/items/d4cfc97f-c62b-4032-8db3-a682f65d137b>

5.4 Fuentes Electrónicas

Banco mundial. (2021). Datos de pobreza y equidad. Recuperado de URL:

<https://www.worldbank.org/en/topic/poverty/overview>

CEPAL (2012). Panorama de América Latina 2012 CEPAL. Recuperado de URL:

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/1247-panorama-social-america-latina-2012>

INEI. (2016). Perfil de la Pobreza por dominios geográficos, 2004-2015. Recuperado de URL:

https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1370/index.html

INEI. (2021). Informe sobre pobreza en Perú. Recuperado de URL:

<https://m.inei.gov.pe/prensa/noticias/pobreza-afecto-al-259-de-la-poblacion-del-pais-en-el-ano-2021-13572/>

MedlinePlus. (2021). Discapacidad intelectual. Recuperado de URL:

<https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/001523.htm>

MIDIS. (2020). Informe de gestión del Programa Nacional Contigo. Recuperado de URL:

<https://www.gob.pe/institucion/contigo/informes-publicaciones>

MIDIS. (2022). Programa CONTIGO: Informe anual. Recuperado de: <https://www.gob.pe/midis>

MINSA (2024). Modifican la NTS N° 127-MINSA/2016/DGIESP, norma técnica de salud para la evaluación, calificación y certificación de la persona con discapacidad. Recuperado de

URL: <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2350640-1>

OMS. (2011). Informe mundial sobre la discapacidad 2011. Recuperado de URL:

<https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241564182>

OMS. (2023). Discapacidad y Salud. Recuperado de URL: [https://www.who.int/es/news-](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health)

[room/fact-sheets/detail/disability-and-health](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health)

OPS. (2024). La discapacidad. Recuperado de URL:

<https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

RAE. (2024). Rehabilitación. Recuperada de URL:

<https://dle.rae.es/rehabilitaci%C3%B3n?m=form>

ANEXOS

01 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado encuestado, se le agradece por su participación para el llenado de la encuesta, se menciona que, esta encuesta tiene como objetivo principal el poder determinar la relación entre el programa social Contigo y la satisfacción de sus usuarios en la Municipalidad Provincial de Huaral durante el año 2025. Esta encuesta está dirigida a los usuarios del programa social Contigo. La presente investigación tiene como diseño metodológico de tipo básico, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. La investigación se realiza como parte de los requisitos para optar por el título profesional de Licenciadas en Sociología.

La encuesta es de manera anónima, por favor responder con suma transparencia, teniendo en cuenta la escala de calificación.

Muchas gracias.

Escala de calificación

| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Variable 1: Programa Social Contigo | | | | | | |
|-------------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| D1 | Entrega de pensión | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El monto de la pensión le permite cubrir y satisfacer adecuadamente sus necesidades | | | | | |
| 2 | Según su punto de vista, el Programa “Contigo” le permitió mejorar su calidad de vida y la de sus familiares | | | | | |
| 3 | Tuvo algún inconveniente con el medio de entrega de la pensión | | | | | |
| 4 | Las estrategias de la pensión son de forma oportuna y fácil acceso para usted | | | | | |
| D2 | Acompañamiento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Usted cuenta con un acompañamiento constante y oportuno por parte de los especialistas del programa “Contigo” | | | | | |
| 6 | Siente que los especialistas del programa le permitieron mejorar en aspectos de su vida cotidiana | | | | | |
| 7 | Los medios de acceso al Programa “Contigo” están bien estructurados y le permite contar con el apoyo de los especialistas cuando usted lo requiere | | | | | |
| 8 | Los profesionales encargados del Programa “Contigo” son empáticos y en muchos casos le facilitaron herramientas con el fin de su mejora personal | | | | | |
| 9 | Usted siente que los especialistas le apoyan a usted y su familia en mejorar y conocer sus derechos como ser humano | | | | | |

Fuente: Gonzales, A y Sánchez, A. (2022)

Escala de calificación

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

| Variable 2: Satisfacción del usuario | | | | | | |
|--------------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| D1 | Atención del usuario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | La atención recibida por los profesionales del Programa “Contigo” es adecuado a su condición de vulnerabilidad, pobreza y discapacidad | | | | | |
| 2 | Los recursos que utiliza el Programan “Contigo” para atender a sus usuarios es adecuado | | | | | |
| 3 | La frecuencia de atención a los usuarios del Programa “Contigo” es permanente | | | | | |
| 4 | La incorporación de las personas con discapacidad en los registros del MIDIS y del Conadis son apoyados por las instituciones competentes | | | | | |
| D2 | Expectativa del usuario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Los profesionales del Programa “Contigo” siempre brindan un servicio de calidad | | | | | |
| 6 | Está satisfecho con la orientación recibida por los profesionales del Programa “Contigo” | | | | | |
| 7 | El tiempo de espera que emplean los profesionales del Programa “Contigo”, para la solución de consultas e inquietudes es adecuada | | | | | |
| 8 | Las condiciones del espacio de atención que utilizan los profesionales del Programa “Contigo” es adecuado | | | | | |
| D3 | Experiencia del usuario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Estoy satisfecho con la gestión del gobierno local como facilitador en el proceso de incorporación de las personas con discapacidad al Programa “Contigo” | | | | | |
| 10 | La experiencia que tiene el personal del Programa “Contigo” le brinda seguridad | | | | | |
| 11 | La información proporcionada por el Programa “Contigo” es la adecuada y oportuna | | | | | |
| 12 | El personal encargado de atender a los usuarios del Programa “Contigo”, realiza sus actividades con responsabilidad, calidez, empatía y respeto | | | | | |
| 13 | El tiempo destinado por el personal de las instituciones para atender las necesidades de las personas con discapacidad beneficiarios del Programa “Contigo” es el adecuado | | | | | |
| Fuente: Ortiz, P. (2020) | | | | | | |

02 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROGRAMA SOCIAL CONTIGO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL – 2025

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | HIPÓTESIS Ha y H0 | VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES | METODOLOGÍA |
|---|---|--|---|---|--|
| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General | | Variable 1: <u>Programa Social Contigo</u> | Diseño de investigación: |
| PG: ¿Qué relación existe entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025? | OG: Establecer la relación entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025. | HG: Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025. | H0: NO Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025. | Entrega de pensión -medio de entrega -facilidad de entrega | Tipo Básica Nivel Descriptivo - Correlacional Diseño No experimental de tipo Transversal Enfoque Cuantitativo |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Hipótesis Específicos | | Variable 2: <u>Satisfacción del usuario</u> | Población y Muestra |
| PE1: ¿Qué relación existe entre el Programa Social Contigo y la atención del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025? | OE1: Determinar la relación entre el Programa Social Contigo y la atención del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025. | HE1: Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la atención del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025. | Ha: Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la satisfacción del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025. | NIVEL DE MEDIDA Escala de Likert ESCALA DE CALIFICACIÓN 1. Nunca; 2. Casi nunca; 3. A veces; 4. Casi siempre; 5. Siempre ESCALA DE MEDICIÓN Ordinal | Población: 512 usuarios quienes reciben la pensión del Programa Social Contigo en la Municipalidad Provincial de Huaral. Muestra: Para la obtención de la muestra se usó un muestreo no probabilístico de carácter por conveniencia, 54 usuarios quienes reciben la pensión del Programa Social Contigo y adicionalmente reciben algún tipo de servicios terapéuticos por parte de la Municipalidad Provincial de Huaral. |
| PE2: ¿Qué relación existe entre el Programa Social Contigo y la expectativa del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025? | OE2: Determinar la relación entre el Programa Social Contigo y la expectativa del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025. | HE2: Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la expectativa del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025. | | Atención del usuario -atención recibida -recursos utilizados -frecuencia de atención -incorporación | Técnicas e instrumentos de investigación: -Herramienta Cuestionario -Técnica |
| PE3: ¿Qué relación existe entre el Programa Social Contigo y la experiencia del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025? | OE3: Determinar la relación entre el Programa Social Contigo y la experiencia del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025. | HE3: Existe relación significativa entre el Programa Social Contigo y la experiencia del usuario, de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2025. | | Expectativa del usuario -servicio de calidad -satisfacción -tiempo de espera -condiciones de atención | Técnicas para el proceso de la información: -Excel -SPSS V27 |
| | | | | Experiencia del usuario -satisfacción -experiencia y seguridad -información adecuada y oportuna -personal responsable -tiempo adecuado | |
| | | | | NIVEL DE MEDIDA Escala de Likert ESCALA DE CALIFICACIÓN 1. Totalmente en desacuerdo; 2. En desacuerdo; 3. Indiferente; 4. De acuerdo; 5. Totalmente de acuerdo ESCALA DE MEDICIÓN Ordinal | |

03 PERMISO DE LA MUNICIPALIDAD



Municipalidad Provincial de Huaral
Sub Gerencia de Servicio Social

"Año de la recuperación y de la consolidación de la economía peruana"

Huara: 25 de febrero del 2025

CARTA N° 003-2025-SGSS/GDS/MPH

Señoras:

**ENRIQUEZ SALAZAR MAYRA LISBETH
GIRON MANRIQUE JACKY ANABEL**

Presente -

Asunto: PARA SU CONOCIMIENTO

De mi especial consideración

Por medio de la presente, me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez brindar respuesta al pedido solicitado a través del Expediente administrativo N° 6418-2025, mediante el cual solicita la autorización para la aplicación de Instrumento a la población del Programa Social Contigo, que corresponde a la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) requerido por ustedes con DNI: 62033028 y DNI: 71994781, para la realización de su tesis de estudio.

Al respecto, la Entidad Municipal a través de esta Sub Gerencia, y de la Oficina de OMAPED mediante el RUP art. 119 señala entre sus funciones:

g) Difundir información sobre cuestiones relacionadas a la discapacidad, incluida información actualizada acerca sobre los programas y servicios disponibles para la persona con discapacidad su familia.

En ese sentido, esta Sub Gerencia comunica que se autoriza y habilita el permiso para la aplicación del instrumento a través de su trabajo de investigación titulado: "PROGRAMA SOCIAL CONTIGO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL 2025", de esta manera desahoga su trabajo y recopila la información necesaria, todo esto para uso exclusivo del proceso de investigación con fines de titulación.

Es todo cuanto cabe que informar a usted.

Atentamente,


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL
 L.C. CANDY S. BACA RIOS
 SUB GERENTE DE SERVICIO SOCIAL

04 DATOS ESTADÍSTICOS

| | Variable 1: Programa social contigo | | | | | | | | |
|------------|-------------------------------------|---------|---------|---------|----------------|---------|---------|---------|---------|
| | Entrega de pensión | | | | Acompañamiento | | | | |
| | items 1 | items 2 | items 3 | items 4 | items 5 | items 6 | items 7 | items 8 | items 9 |
| usuario 1 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| usuario 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| usuario 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| usuario 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| usuario 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| usuario 6 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| usuario 7 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| usuario 8 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| usuario 9 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| usuario 10 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| usuario 11 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| usuario 12 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| usuario 13 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| usuario 14 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| usuario 15 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| usuario 16 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| usuario 17 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| usuario 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| usuario 19 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| usuario 20 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| usuario 21 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| usuario 22 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| usuario 23 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| usuario 24 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| usuario 25 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| usuario 26 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| usuario 27 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| usuario 28 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| usuario 29 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| usuario 30 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| usuario 31 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| usuario 32 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| usuario 33 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| usuario 34 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| usuario 35 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| usuario 36 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| usuario 37 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| usuario 38 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| usuario 39 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| usuario 40 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| usuario 41 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| usuario 42 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| usuario 43 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| usuario 44 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| usuario 45 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| usuario 46 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| usuario 47 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| usuario 48 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| usuario 49 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| usuario 50 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| usuario 51 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| usuario 52 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| usuario 53 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| usuario 54 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |

04 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



