



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**

ESCUELA DE POSTGRADO

**EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y SU
INFLUENCIA EN LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS
HOGARES USUARIOS DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS
EN EL DISTRITO DE PARIHUANCA DE LA PROVINCIA
DE CARHUAZ, 2016.**

Tesis para optar el grado de maestro
en Políticas Sociales.

Mención en Gerencia de Proyectos y Programas Sociales

LIDIA MAGALI TOLEDO CADILLO

Asesor: **DR. FRANCISCO ENRIQUE HUERTA BERRÍOS**

Huaraz – Ancash – Perú

2021

Nº de Registro: T0753

MIEMBROS DEL JURADO

Doctor Guillermo Jacinto Gomero Camones

Presidente

Doctor Carlos Gonzales Mautino

Secretario

Doctor Francisco Enrique Huerta Berrios

Vocal

ASESOR

Doctor Francisco Enrique Huerta Berríos

AGRADECIMIENTO

- A través de estas líneas quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que con su soporte científico y humano han colaborado en la realización de este trabajo de investigación.
- Quiero agradecer en primer lugar a la institución PNADP - JUNTOS y al grupo de personas que han hecho posible la realización del trabajo presentado, en los últimos meses. Gracias por la ayuda y confianza en mí depositada.
- Muy especialmente a mi asesor de tesis el Dr. Francisco Enrique Huerta Berríos, por la acertada orientación, el soporte y discusión crítica que me permitió un buen aprovechamiento en el trabajo realizado, y que esta tesis llegará a un buen término.

DEDICATORIA

Primero que todo a Dios, por darme la vida, salud y fortaleza para emprender este camino y llegar hasta el final por encima de las adversidades que se presentaron en el camino y con su ayuda conseguí superar.

A la memoria de mi adorado padre David Manuel Toledo Castillo, quién dejó este mundo para transformarse en un ángel de la guarda de toda mi familia, a mí madre Lidia Cadillo Díaz, por su amor, dedicación y apoyo incondicional en el logro de mis metas.

A mi hermana Katty y su hermosa familia, por su apoyo y comprensión en los momentos más importantes de mi vida.

INDICE

	Página
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	1-7
Objetivos.....	5
Hipótesis.....	6
Variables:.....	7
II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes.....	8-18
2.2 Bases teóricas.....	12
2.3 Definición de Términos:.....	15
III. METODOLOGÍA.....	19-23
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	19
3.2 Plan de Recolección de la Información y/o diseño estadístico:.....	22
3.3 Instrumentos de recolección de la información.....	22
3.4 Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información.....	22
IV. RESULTADOS.....	24-58
V. DISCUSIÓN.....	58-59
VI. CONCLUSIONES.....	60-61
VII. RECOMENDACIONES.....	62-63
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64-66
ANEXO N° 01: Matriz de Consistencia.....	68
ANEXO N° 02: Encuestas de satisfacción.....	70
ANEXO N° 03: Guía para Aplicación de Encuesta.....	72
ANEXO N° 04: Datos del análisis del Alpha de Cronbach.....	97
ANEXO N° 05: Datos del Modelo Econométrico.....	99

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Información sobre los temas de las Sesiones Educativas.....	24
Tabla N° 2: Información sobre los temas de las Sesiones Demostrativas	25
Tabla N° 3: La Información sobre los temas del Cine Foro.....	26
Tabla N° 4: Temas tratados durante las visitas domiciliarias	27
Tabla N° 5: Actitud del gestor local durante el desarrollo de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas, Cine Foro y visitas domiciliarias.....	28
Tabla N° 6: Capacidad de Gestor local para brindar la información en el desarrollo de las Sesiones Educativas	29
Tabla N° 7: Capacidad de Gestor local para brindar la información en el desarrollo de las Sesiones Demostrativas	30
Tabla N° 8: Capacidad de Gestor local para brindar la información en el desarrollo del Cine Foro.....	31
Tabla N° 9: Capacidad de Gestor local para brindar la información durante las visitas domiciliarias.....	32
Tabla N° 10: Cuando acude a las reuniones donde se desarrollan las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas y Cine Foro, considera usted que la metodología es comprensible y dinámico.	33
Tabla N° 11: Horario del desarrollo de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas y Cine Foro.....	34
Tabla N° 12: El desarrollo de todas las sesiones educativas, Sesiones Demostrativas, Cine Foro y Visitas Domiciliarias para Cambios de Conducta y hábitos	35

Tabla N° 13: Materiales (Rotafolios, Láminas, Videos, Proyector) con que cuenta del Gestor Local para el desarrollo de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas, Cine Foro y Visitas Domiciliarias.....	36
Tabla N° 14: Importante información en el desarrollo de las Sesiones educativas	37
Tabla N° 15: El desarrollo de las Sesiones Demostrativas se encuentra una importante información.....	38
Tabla N° 16: Importante información en el Cine Foro	39
Tabla N° 17: Programa Juntos y las Sesiones Educativas	40
Tabla N° 18: Programa Juntos y las Sesiones Demostrativas.....	41
Tabla N° 19: El cine foro y el Programa Juntos.....	42
Tabla N° 20: Las Visitas Domiciliarias y las necesidades como usuaria del Programa Juntos.....	43
Tabla N° 21: Mejoras y dinámicas en el desarrollo de los Temas de las Sesiones Educativas	44
Tabla N° 22: Mejoras y dinámicas en el desarrollo de los Temas de las Sesiones Demostrativas.....	45
Tabla N° 23: Mejoras y dinámicas en el desarrollo de los Temas en el Cine Foro	46
Tabla N° 24: Mejoras y dinámicas en el desarrollo de los temas durante las visitas domiciliarias.....	47
Tabla N° 25: Corrida del modelo econométrico	50
Tabla N° 26: Prueba de White aplicada a los modelos lineal, cuadrático y linealizado:	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Pirámide de Maslow	12
Figura N° 2: Teoría de McClelland	14
Figura N° 3: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados en temas de las sesiones educativas.....	24
Figura N° 4: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados en temas de las sesiones demostrativas.....	25
Figura N° 5: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados en temas del Cine Foro.	26
Figura N° 6: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados en temas durante las visitas.....	27
Figura N° 7: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados de la actitud del gestor local durante el desarrollo de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas, Cine Foro y visitas domiciliarias.....	28
Figura N° 8: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados en temas del Cine Foro.	29
Figura N° 9: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre la capacidad de Gestor local para brindar la información en el desarrollo de las Sesiones Demostrativas.	30
Figura N° 10: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre la capacidad de Gestor local para brindar la información en el desarrollo del Cine foro.....	31

Figura N° 11: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre la capacidad de Gestor local para brindar la información durante las visitas domiciliarias	32
Figura N° 12: Opinión si las reuniones donde se desarrollan las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas y Cine Foro, considera usted que la metodología es comprensible y dinámico.	33
Figura N° 13: Opinión de los encuestados sobre el horario del desarrollo de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas y Cine Foro.	34
Figura N° 14: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre el desarrollo de todas las sesiones educativas, Sesiones Demostrativas, Cine Foro y Visitas Domiciliarias.....	35
Figura N° 15: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre Materiales (Rotafolios, Láminas, Videos, Proyector) con que cuenta el Gestor Local para el desarrollo de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas, Cine Foro y Visitas Domiciliarias.....	36
Figura N° 16: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre la importante información en el desarrollo de las Sesiones educativas.....	37
Figura N° 17: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre el desarrollo de las Sesiones Demostrativas se encuentra una importante información.....	38
Figura N° 18: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre la importante información en el Cine Foro.	39

Figura N° 19: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre el Programa Juntos y las Sesiones Educativas.	40
Figura N° 20: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre el Programa Juntos y las Sesiones Demostrativos.	41
Figura N° 21: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre el Programa Juntos y el cine foro.	42
Figura N° 22: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre las Visitas Domiciliarias y las necesidades como usuaria del Programa Juntos.	43
Figura N° 23: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre las mejoras y dinámicas en el desarrollo de los Temas de las Sesiones Educativas.	44
Figura N° 24: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre las mejoras y dinámicas en el desarrollo de los Temas de las Sesiones Demostrativas.	45
Figura N° 25: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre las mejoras y dinámicas en el desarrollo de los Temas en el Cine Foro.	46
Figura N° 26: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre las mejoras y dinámicas en el desarrollo de los temas durante las visitas domiciliarias.	47
Figura N° 27: Test de normalidad de Jarque y Bera aplicado al modelo.	52

INDICE DE FOTOGRAFÍAS

Foto N° 1: Visita Domiciliaria al Sector Laborpampa - Pariahuanca	103
Foto N° 2: Sesiones Demostrativas: Con participación de usuarias.	103
Foto N° 3: Cine Foro: Información con temas educativos y videos.	104
Foto N° 4: Sesiones Educativas- Charlas:	104

RESUMEN

El siguiente trabajo analiza el tema del proceso de acompañamiento familiar del programa Social JUNTOS y su influencia en los niveles de satisfacción de los hogares usuarios del Distrito de Pariahuanca de la provincia de Carhuaz. El abordaje metodológico empleado fue de estudio correlacional causal, y tiene como finalidad determinar el grado de asociación existente entre dos o más variables. Para el efecto se recabo datos a través de las encuestas, entrevistas y revisión de registro de datos del programa. Se aplicaron las encuestas de manera universal a los hogares usuarios del Distrito de Pariahuanca de la provincia de Carhuaz. Los resultados de esta investigación, relevaron que el acompañamiento familiar en sus dos acciones de intervención, son satisfactorias para la población usuario donde interviene el programa social y, por tal razón, es necesario que estas acciones sean valoradas por los ejecutores del programa y usuarios, reconociendo la importancia y considerando las diferencias sociales, económicos y culturales de los hogares.

Palabras clave: Acompañamiento Familiar, Programa Social, Programa JUNTOS, satisfacción de usuarios.

ABSTRACT

The following work analyzes the theme of the family support process of the Social TOGETHER program and its influence on the levels of satisfaction of the user homes of the Pariahuanca District of the province of Carhuaz. The methodological approach used was a causal correlational study, and its purpose is to determine the degree of association between two or more variables. For this purpose, data was collected through surveys, interviews and review of program data records. The surveys were applied universally to the user households of the Pariahuanca District of the province of Carhuaz. The results of this research, revealed that family support in their two intervention actions, are satisfactory for the user population where the social program intervenes and, for this reason, it is necessary that these actions be valued by the program executors and users, recognizing the importance and considering the social, economic and cultural differences of households.

Key Words: Family Accompaniment, Social Program, JUNTOS Program, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como propósito estudiar la influencia del proceso de acompañamiento familiar y sus niveles de satisfacción de los hogares usuarios del Distrito de Pariahuanca; el cual se da a través de sus dos modalidades de intervención: Acciones Colectivas y Acciones Personalizadas.

El estudio de este proyecto de investigación logró conocer las intervenciones que se realizan con los hogares usuarios del programa social JUNTOS, quienes a través de su proceso de Acompañamiento Familiar se ofrecen orientaciones y estrategias educativas a los hogares afiliados en donde el gestor local cuenta con una serie de instrumentos básicos como cartillas, rotafolios, proyector multimedia, videos educativos; todo este material de apoyo a las acciones colectivas y personalizadas que se realizan; también esta etapa está relacionada con la implementación de las acciones educativas, comunicacionales, socioculturales y lúdicas.

Mediante la temática educativa se promueve la corresponsabilidad y el ejercicio de los deberes y derechos en salud y educación en beneficio de los miembros objetivos del Programa, enfocado en que los miembros de los hogares desarrollen y mantengan las aptitudes necesarias para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo en forma sostenible. Impulsa el desarrollo de habilidades y capacidades para el cambio de comportamientos orientados a preparar a las familias en la estructura de oportunidades.

El estudio se avocó a responder la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera influye el Proceso de Acompañamiento Familiar en los niveles de

satisfacción de los Hogares usuarios del Distrito de Pariahuanca, Provincia de Carhuaz, ¿en el año 2016?

Los hogares usuarios del Distrito de Pariahuanca participan activamente en las sesiones y se encuentran distribuidos en los sectores de Laborpampa, Ahuac, Ichic Ahuac, San Isidro, Bellavista y Fray Martín, además del mismo poblado de Pariahuanca. Dichos hogares reconocen que los temas abordados durante el proceso de acompañamiento familiar influyen satisfactoriamente, pues a lo largo de la ejecución del programa JUNTOS han aprendido la importancia, cubierto sus expectativas y conocen sobre la valoración para el cambio de comportamiento de vida.

El estudio logró conocer conceptos e ideas en sus diferentes percepciones sobre las características de acompañamiento familiar, así como la familia evalúa este proceso en el tiempo, la calidad y efecto.

Planteamiento del problema:

Según el Banco Interamericano de Desarrollo, informa que existen muchas variantes del acompañamiento familiar, no cualquier intervención puede clasificarse bajo esta denominación. Se trata de un tipo de consejería, altamente estructurada, que involucra procesos de largo plazo y se orienta a metas vinculadas a modificar prácticas para mejorar la seguridad y el bienestar de las personas. Su tecnología principal es la presencia de un profesional o educador especialmente entrenado para brindar apoyo psicosocial familiar o personal. La intervención se apoya en un riguroso sistema de registro que permite dar

seguimiento a procesos y evaluar logros. Los objetivos del acompañamiento familiar son diversos, aunque suelen estar asociados a objetivos genéricos como promover la autonomía familiar, desarrollar capacidades para la autogestión, mejorar la participación de las familias en la estructura de oportunidades, y otros similares.

Según Directiva N° 18-2015-MIDIS/ PNADP - JUNTOS, el acompañamiento familiar es una actividad que busca establecer las normas y criterios generales del proceso, con la finalidad de promover corresponsabilidad y el ejercicio de los deberes y derechos en salud y educación en beneficio de los miembros objetivos del Programa, está enfocado en que los miembros de los hogares desarrollen y mantengan las aptitudes necesarias para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo en forma sostenible. Impulsa el desarrollo de habilidades y capacidades para el cambio de comportamientos orientados a preparar a las familias para el egreso del Programa articulándolas a las acciones de otros sectores. Esta etapa está relacionada con la implementación de acciones educativas, comunicacionales, socioculturales y lúdicas, colectivas o personalizadas; así como con acciones de coordinación interinstitucional e intersectorial.

Los inconvenientes que se presentan durante el desarrollo del proceso de acompañamiento familiar en los núcleos familiares son: el tiempo, familias disfuncionales, educación de los padres, el poco interés y motivación de las familias que son más vulnerables (pobres extremos), tienden a alterarse sus decisiones respecto de la inversión en formación de capital humano y/o no

cuentan objetivamente con la posibilidad de cuidar de la educación, la salud y la nutrición de sus integrantes. Las pérdidas de bienestar suelen afectar directamente a los miembros más dependientes de la familia, en especial a los niños, niñas y adolescentes menores de 19 años de edad.

Se encuentran 04 casos de familias disfuncionales en la comunidad de Ahuac y 02 Casos en el Centro Poblado de Laborpampa del Distrito de Pariahuanca con un promedio de 04 hijos por cada hogar.

En el distrito de Pariahuanca, se han realizado las actividades de acompañamiento familiar con la totalidad de hogares afiliados durante el periodo 2016, en dónde se ha podido observar que: “Las usuarias que logran asistir a las sesiones educativas – reuniones informativas y cine foro, se encuentran interesadas y motivadas al participar activamente de los temas desarrollados, aportando en la mejora de cambios de actitudes y comportamientos en su vida familiar”.

Es importante aclarar que en el Proceso de Acompañamiento Familiar no se busca hacer intervenciones especializadas a las familias. Por el contrario, se ofrecen orientaciones y estrategias educativas a los hogares afiliados en donde el gestor local cuenta con una serie de instrumentos básicos como cartillas, rotafolios, proyector multimedia, videos educativos; todo este material de apoyo a las acciones colectivas y personalizadas que se realizan.

Formulación del Problema: Se ha planteado la siguiente pregunta:

Problema General: ¿De qué manera influye el Proceso de Acompañamiento Familiar en los niveles de satisfacción de los Hogares usuarios del Distrito de Pariahuanca, Provincia de Carhuaz, ¿2016?

Problemas Secundarios:

- **Problema Secundario -1:** ¿Cómo influye las sesiones colectivas del proceso operativo de acompañamiento familiar del Programa Social JUNTOS en los niveles de satisfacción de los usuarios del Distrito de Pariahuanca?
- **Problema Secundario -2** ¿De qué manera influye las sesiones personalizadas dirigidas a usuarios seleccionados en el proceso operativo de acompañamiento familiar del Programa Social JUNTOS en los niveles de satisfacción de los usuarios del referido distrito?

Objetivos:

Objetivo General

Analizar la influencia del proceso operativo de acompañamiento familiar en los niveles de satisfacción de los hogares usuarios del programa social JUNTOS del distrito de Pariahuanca el año 2016.

Objetivos Específicos: (OE)

- **Objetivo Específico - 1:** Examinar la influencia de las acciones colectivas del proceso operativo de acompañamiento familiar del Programa Social JUNTOS

en los niveles de satisfacción de los usuarios de dicho Distrito de Pariahuanca de la Provincia de Carhuaz, año 2016.

- **Objetivo Específico – 2:** Examinar la influencia de las acciones personalizadas dirigidas a usuarios seleccionados en el proceso operativo de acompañamiento familiar del Programa Social JUNTOS en los niveles de satisfacción de los usuarios del referido distrito.

- **Objetivo Específico – 3:** Delinear lineamientos de política social, a partir de los resultados de la presente investigación para mejorar la eficacia del proceso operativo de acompañamiento familiar del Programa social JUNTOS en los niveles de satisfacción de los usuarios de dicho distrito estudiado y de otros ámbitos de intervención del mencionado Programa Social.

Hipótesis

Hipótesis General (HG): El proceso de acompañamiento familiar influye directamente en los niveles de satisfacción de los hogares usuarios del programa social JUNTOS del Distrito de Pariahuanca.

Hipótesis Específicos (HE):

- **Hipótesis Específicos – 1:** Las acciones colectivas (reuniones informativas, sesiones educativas y cine foro), influyen directamente en los niveles de satisfacción de los hogares usuarios del programa social JUNTOS del Distrito de Pariahuanca.

- **Hipótesis Específicos – 2:** Las acciones personalizadas (visitas domiciliarias), influyen directamente en los niveles de satisfacción de los hogares usuarios del programa social JUNTOS del distrito de Pariahuanca.

Variables:

Variable Independiente: Proceso Operativo de Acompañamiento Familiar.

Variable Dependiente: Niveles de Satisfacción.

Dimensiones:

- Acciones Colectivas
- Acciones Personalizadas

Indicadores:

- Sesiones Educativas.
- Sesiones Demostrativas.
- Cine Foro.
- Visitas Domiciliarias.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

El propósito es determinar la relación que existe entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el nivel de satisfacción de los estudiantes, con la proyección que los resultados puedan contribuir en la implementación de una política de mejora continua del proceso de enseñanza-aprendizaje y satisfacer las expectativas de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria (Blancas, 2016, p.205). Uno de los indicadores más válidos para medir el grado de calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas que están vinculadas al proceso educativo.

La finalidad fue conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos para la toma de decisiones internas y la implementación de acciones para la mejora continua de la calidad. Su objetivo general implicó conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos, identificando la brecha entre sus percepciones y expectativas, sobre los atributos de calidad de la atención y los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción (Anónimo, 2015, p.6). La búsqueda de la calidad del servicio representa un desafío o incluso una prioridad estratégica para los profesionales de la salud, particularmente en los servicios públicos de emergencia en donde el compromiso personal para mejorar los estándares de atención a la población.

Se destaca que la familia ocupa un pilar importante en la vida del adulto mayor, las relaciones de afecto, comprensión, comunicación y bienestar psicoemocional con su familia misma favorecen el estilo de vida, su

mejoramiento en su salud física y mental; por lo tanto el nivel de satisfacción con su vida misma y su familia (Tello, 2015,p.15) .Se ha podido constatar que en general los adultos mayores se encuentran satisfechos con su vida y que el soporte social recibido y la calidad del mismo resultan variables importantes y se asocian con el nivel de satisfacción vital.

Al analizar la satisfacción de los padres de familia con respecto al trato del personal de enfermería hacia sus hijos/as tenemos un bajo índice que el trato es excelente, mayor índice en cuanto a que el trato es regular por lo que se debe reflexionar en cómo es el trato que se está otorgando, aunque esté sedado y no se encuentre activo. (Huertas, López 2015, p). Los padres de familia se encuentran satisfechos respecto al cumplimiento de las necesidades de confort hacia sus hijos, como lo es el procurar que no tengan hipotermia debido al frío tomando las medidas necesarias para evitarlo.

Existen diferentes modelos de atención domiciliaria, aunque el más conocido y utilizado es el modelo integrado. En los últimos años, se ha empezado a trabajar en algunos centros de Atención Primaria con el modelo dispensarizado, el cual se distingue del primero, principalmente, por las horas de dedicación a la atención domiciliaria por parte de los profesionales que forman el equipo interdisciplinar. (Gorina, Limonero, Penarte, Jiménez, Gassó, 2013, p.276). Las respuestas de los usuarios a las preguntas abiertas se han agrupado en función de si se referían a aspectos positivos (confianza, amabilidad y trato, y profesionalidad) o negativos (continuidad asistencial sin que el usuario los solicite, aspectos organizativos, nada que mejorar).

Orueta et al (2012) concluye que la incorporación a un programa de atención domiciliaria de personas dependientes repercute positivamente en los pacientes al mejorar su percepción sobre la asistencia recibida, reducir su utilización de los servicios sanitarios y mejorar algunas esferas de su calidad de vida (...) (p.3-8.).

Díaz et al (2009) afirma que las charlas que ofrecen los promotores (Gestores Locales), del programa se presentan como una oportunidad para que las mujeres de una misma localidad se reúnan e intercambien sus experiencias. Los promotores se han convertido, así, en una herramienta importante para crear capital social, JUNTOS es, hoy, una de las principales acciones en cuanto a políticas sociales y, por su magnitud, el programa social de mayor escala en términos tanto de presupuesto como de cobertura. Por ello es crucial mejorar sus resultados, partiendo, sobre todo, de las experiencias de otros países. (p.13).

La evaluación de la satisfacción de los usuarios de un programa de mediación penal (agresores y víctimas) es importante al proporcionar a los implicados la posibilidad de aportar su percepción de la eficacia de la mediación dentro de los procesos de la justicia restaurativa y al mismo tiempo, los datos de la satisfacción pueden aportar información sobre determinados aspectos del programa de mediación, identificar problemas y necesidades, desde las dos partes implicadas en el proceso. Dicho conocimiento permitirá una mejora cualitativa en los servicios prestados a futuros usuarios de programas de Mediación Penal. (Manzano, Soria, Armadans 2008, p.475).

Los resultados destacan diferencias según la naturaleza del factor evaluado. Los docentes entrevistados se muestran satisfechos por: reconocimiento por parte de padres, representantes y alumnos, el ambiente de trabajo y el trabajo en sí mismo; mientras que manifiestan estar insatisfechos con los factores extrínsecos: beneficios y cumplimiento de compromisos laborales, condiciones de trabajo y remuneraciones. (Ramírez, D'Aubeterre, 2007, p.78).

Es una inquietud importante y se proyecta en los resultados del presente estudio que el recurso humano con su mística de trabajo, buen trato y vocación logra mantener en alto la calidad del servicio recibida, la cual es considerada muy buena, desde el Médico, Enfermera, Servicio Social y Camarera, siendo menor para el Portero. (Cepeda, Piñero, 2005, p.32). Se pudo constatar que la mayoría de los pacientes contestó que sólo algunas veces y casi siempre recibía los medicamentos, con similar aporte en cuanto al material médico. Asimismo, se evidenció que, de los servicios auxiliares, el único con el que se cuenta es laboratorio; a pesar de estos aspectos el servicio logra cubrir las expectativas y necesidades de los usuarios.

En nuestro medio muchas veces se considera que la medición de la satisfacción del usuario es suficiente para medir la calidad de los servicios, y de acuerdo a investigaciones realizadas la satisfacción tiene fuerte relación con el trato recibido por parte del personal (Villanueva, Riega, Torres, Yabar, Alarco, 2003, p.14). Existe relación entre la satisfacción, utilización de los servicios y la conducta del paciente, siendo la satisfacción tomada en cuenta como elemento clave, pero no el único, en la evaluación de la calidad de los servicios

de salud, en razón de proporcionar información para la mejora de los servicios y darles legitimidad social a las intervenciones.

2.2 Bases teóricas

Teoría de Maslow:

Las necesidades se satisfacen en el siguiente orden, primero, las necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad) y luego las necesidades secundarias (social, autoestima y autorrealización). Esto es porque las personas buscan satisfacer sus necesidades básicas y luego ascender en la búsqueda de satisfacer necesidades más complejas. (Castillo, Pedreros, 2013). Un aspecto importante en la Teoría de Maslow es que una vez satisfechas una serie de necesidades, estas dejan de fungir como motivadores; implica que para motivar a los trabajadores en la realización de sus labores es necesario permitirles satisfacer sus necesidades insatisfechas.



Figura N° 1: Pirámide de Maslow

La pirámide de Maslow:

Es una teoría de motivación que trata de explicar qué impulsa la conducta humana. La pirámide consta de cinco niveles que están ordenados jerárquicamente según las necesidades humanas que atraviesan todas las personas.

Teoría de McClelland:

Existen tres motivaciones en las personas, las cuales son las necesidades de logro, filiación y poder. Algunos autores sostienen que estas necesidades son motivaciones sociales, ya que se aprenden de una manera no consciente, como producto de enfrentarse activamente al medio. Dado esto, su importancia radica en que predisponen a las personas a comportarse en formas que afectan de manera crítica el desempeño en muchos trabajos y tareas. (Castillo, Pedreros, 2013, p.54). Debido a lo anterior, las personas con una alta necesidad de logro, buscan distinguirse por hacer bien las cosas y disfrutan de situaciones en las que pueden tomar responsabilidades. Asimismo, las personas que tienen una alta necesidad de poder, buscan controlar a los demás y que se haga lo que ellas desean.

Esta teoría se basa en tres necesidades:

Necesidades de Realización, su interés es desarrollarse, destacarse aceptando responsabilidades personales, se distingue además por intentar hacer bien las cosas, tener éxito incluso por encima de los premios. Buscan el enfrentamiento

con problemas, desean retroalimentarse para saber sus resultados y afrontan el triunfo o el fracaso.

Necesidades de Poder, su principal rasgo es el de tener influencia y control sobre los demás y se afanan por esto. Prefieren la lucha, la competencia y se preocupan mucho por su prestigio y por influir sobre las otras personas incluso más que por sus resultados.

Necesidades de Filiación, su rasgo esencial ser solicitados y aceptados por otros, persiguen la amistad y la cooperación en lugar de la lucha, buscan comprensión y buenas relaciones.

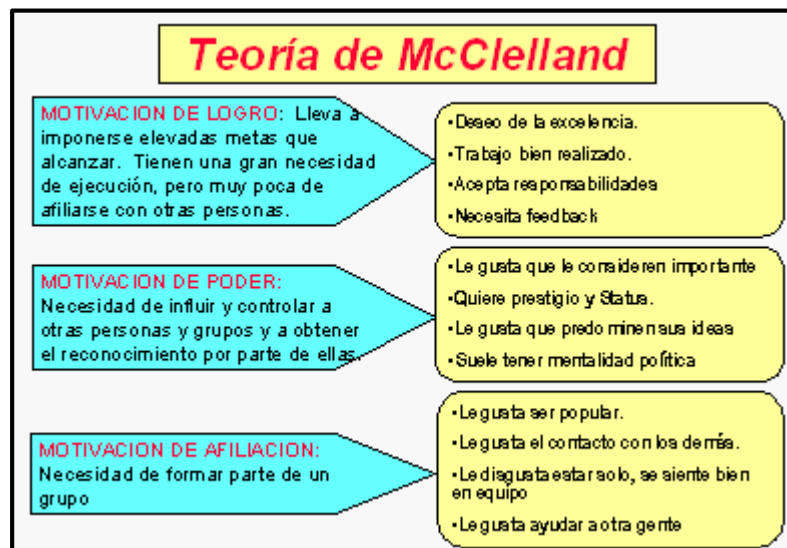


Figura N° 2: Teoría de McClelland

Teoría de Alderfer:

Consideradas en la Teoría de Alderfer. El factor 1 corresponde a la “necesidad de relación”, ya que hace referencia al establecimiento de relaciones interpersonales. El factor 2 corresponde a la “necesidad de crecimiento”, pues hace referencia a la necesidad de un continuo desarrollo y crecimiento personal.

Por último, el factor 3 corresponde a la “necesidad de existencia”, haciendo referencia a la necesidad de bienestar físico, ya sea a través de un adecuado estado de salud o de un salario que le permita satisfacer las necesidades básicas interpersonales. El factor 2 corresponde a la “necesidad de crecimiento”, pues hace referencia a la necesidad de un continuo desarrollo y crecimiento personal. Por último, el factor 3 corresponde a la “necesidad de existencia”, haciendo referencia a la necesidad de bienestar físico, ya sea a través de un adecuado estado de salud o de un salario que le permita satisfacer las necesidades básicas.

Se va trabajar el proyecto con la categoría científica de la Teoría de MASLOW, porque considera dentro de sus dimensiones: las Necesidades de Autoestima, necesidades de Autorrealización, de Seguridad, Necesidad Social y Necesidades Fisiológicas.

2.3 Definición de Términos:

A. Acompañamiento Familiar: Está definido como la atención personalizada con las familias en sus domicilios y con las comunidades en sus territorios, con el fin de lograr que cada una de ellas reconozca sus fortalezas y potencialidades, consolide sus vínculos de interacción social y adquiera o fortalezca sus habilidades para superar su situación de pobreza extrema (Echauri y Pérez 2012, p. 29).

B. Influencia: La influencia es la habilidad que puede ostentar una persona, un grupo o una situación particular, en el caso que sus consecuencias afecten a una amplia mayoría de personas, de ejercer un concreto poder sobre alguien o el resto de las personas.

- C. Satisfacción:** Satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas. La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente. (SERVQUAL, p. 40).
- D. Proceso Operativo:** Los procesos operativos se refieren a los lineamientos operativos- que se seguirán con el objetivo de obtener los resultados que se ha propuesto alcanzar en un tiempo determinado.
- E. Usuario:** Es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo. El que usa algo es porque lo necesita, si estas frente a un cajero automático por que necesitas que este te dispense dinero te conviertes en un usuario del banco y de los servicios electrónicos que este presta.
- F. Juntos:** El Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – "JUNTOS", es un Programa de Transferencias Monetarias

Condicionadas que se inscribe dentro de la política social y de lucha contra la pobreza del gobierno del Perú.

- G. Política Social:** es una rama de la Política que se ocupa de detectar los problemas sociales que derivan en pobreza y marginación (falta de trabajo, vivienda digna, educación, alimentos) para buscar los recursos y medios técnicos que les den solución, pues su objetivo es el bienestar general de la población.

- H. Programa Social:** Puede decirse que un programa social es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población. Se entiende que un programa de este tipo está orientado a la totalidad de la sociedad o, al menos, a un sector importante que tiene ciertas necesidades aún no satisfechas.

- I. Reuniones Informativas:** Conjunto de sesiones programadas con un grupo. Supone aprovechar las posibilidades educativas y de refuerzo que da el grupo para apoyar la adquisición de recursos y habilidades y favorecer procesos de cambio. Se centra tanto en la capacitación personal para unos estilos de vida saludable y cambio de hábitos (cumplimiento de corresponsabilidades en salud y educación, comer de forma saludable, autoestima, toma de decisiones, higiene).

- J. Sesiones Educativas:** La sesión educativa es una técnica que se utiliza en la enseñanza o educación de personas adultas. Fomenta el análisis, el diálogo y la reflexión sobre un tema identificado.

K. Cine Foro: El cine foro es una herramienta metodológica que facilita y enriquece el diálogo entre el espectador y la obra audiovisual. La orientación del foro puede responder a una diversidad de temáticas, que deberán ser propuestas por quien lo conduzca o a partir de las expectativas propias del público. Es muy importante que quien conduzca el cine foro esté receptivo frente a lo que los espectadores generen, ya que un tema planteado inicialmente puede propiciar otros y esto debe ser capitalizado, recogido y puesto en el ejercicio, para lograr un espacio efectivo de encuentro y reflexión.

L. Gestor Local: El gestor local es la persona que se encarga de realizar todas las actividades y operaciones en campo y gabinete que se lleven a cabo de acuerdo a las directivas y procedimientos del Programa Social JUNTOS.

M. Visita Domiciliaria: Para Ander-Egg (1995, p. 71) la visita domiciliaria es "... aquella visita que realiza el trabajador social a un hogar tratando de tomar contacto directo con la persona y/o su familia, en el lugar donde vive, con fines de investigación o tratamiento, ayuda o asesoramiento".

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

El tipo de investigación es la Correlacional: este tipo de estudio descriptivo tuvo como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. El tipo de Investigación es la Metodología Mixta: Es decir Cuantitativa y cualitativa:

El Diseño es una Investigación transeccional no experimental y retrospectivo, por cuanto los datos fueron obtenidos mediante la observación de los hechos ocurridos en su forma natural, sin manipulación alguna; y retrospectivo por cuanto los informantes proporcionarán datos del año 2018, es decir un año de ejecución del Programa Social JUNTOS.

Cuantitativa: Se relacionó los indicadores de las variables independientes y las variables dependientes con carácter mensurable conforme lo indicado en el cuadro de operaciones.

Cualitativo: En cuanto a las entrevistas y encuestas se buscó desentrañar comportamientos y conductas de los usuarios del programa que estén influidos por motivaciones psicosociales de orden cualitativo.

A. Primera Fase: Se recabó datos a través de las encuestas y entrevistas y revisión de registro de datos del programa. Se aplicaron las encuestas de manera universal al total de la población del Distrito de Pariahuanca siendo un total de 159 usuarias.

B. Segunda Fase: Se procesó mediante el uso del programa de SPSS de acuerdo a la versión para medir cada una de las características observadas.

C. Tercera Fase: Análisis econométrico que permite hacer las afirmaciones entre los indicadores de las variables del problema, la hipótesis e interpretación.

MODELOS:

A. Econométrico MCO (cuantitativa):

- **Análisis estructural:** cuantificación de las relaciones que entre el periodo analizado ha existido entre las variables implicadas, a través del conocimiento del signo y valor de los parámetros estimados. Es decir, sirve para conocer como inciden en las endógenas variables explicativas.
- **Predicción:** Dados unos valores a futuro para las variables explicativas, y conociendo la expresión matemática que relaciona las variables explicativas y la variable endógena, es posible predecir los valores que tomará a futuro la variable objeto de estudio.
- **Simulación o evaluación de políticas:** Efectos que tienen sobre la endógena diferentes estrategias que se planteen de las variables explicativas. En general, el modelo econométrico es una herramienta de análisis que ayuda en la toma de decisiones tanto a nivel económico social (macro) como en el ámbito de la dirección de empresas (micro).

Donde:

Y= Nivel de Satisfacción.

X= Proceso Acompañamiento Familiar.

$$Y = f(X)$$

B. Modelo Econométrico (cualitativa):

Las variables independientes predicen el interés, pero la atribución de “causas” corre por cuenta del investigador, sobre la base de consideraciones teóricas:

$$Y = \frac{1}{1 + e^{x_1+x_2+x_3+x_4}}$$

Donde:

Y: (Nivel de Satisfacción) – variable explicativa.

X₁: Sesiones Educativas.

X₂: Sesiones Demostrativas.

X₃: Cine Foro.

X₄: Visitas Domiciliarias.

3.2 Plan de Recolección de la Información y/o diseño estadístico:

Población y Muestra:

La población comprendió el total de Hogares Usuarios afiliados al Programa Social JUNTOS del Distrito de Pariahuanca, de 159.

3.3 Instrumentos de recolección de la información

Se utilizó el cuestionario de satisfacción de los usuarios para estas encuestas se utilizó un escalamiento tipo Rensis Likert que consiste en presentar un conjunto de ítems en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pidió la opinión de los usuarios que participaron en las actividades de acompañamiento familiar (Encuestas de satisfacción dirigidas a personas usuarias). Para la elección de los elementos muestrales (unidad de análisis), se usó el principio de la ALEATORIEDAD, mediante la tabla de números aleatorios.

3.4 Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información

Se utilizó las técnicas de procesamiento estadístico de datos con el programa estadístico SPSS (StatisticalPackageforthe Social Sciences), que es uno de los programas de mayor uso en los Estados Unidos de Norteamérica, así como en América Latina. Los procedimientos estadísticos que incluye la versión 18.0 son de mucha utilidad para aquellas organizaciones que necesiten desarrollar y subsecuentemente analizar bases de datos para aplicaciones prácticas o para diversas necesidades de investigación. Además, la versión 18.0 ofrece diversas posibilidades para crear vínculos con otros programas comunes tales como

Microsoft Word, Microsoft Excel, y Microsoft Power Point. Finalmente, SPSS permite manejar bancos de datos de gran magnitud y también efectuar análisis estadísticos muy complejos, para todo esto se evaluarán. Se realizará todos estos cálculos para la regresión, con el Software SPSS.

Grupos Focales:

La técnica de grupos focales, esta técnica maneja aspectos cualitativos, las participantes hablan libre y espontáneamente sobre los temas que se considerando en la investigación, para ello se entrevistó a 5 madres líderes usuarias del programa social JUNTOS, representantes de las 5 comunidades del distrito de Pariahuanca y así evaluar las impresiones que ellas tienen respecto al proceso de acompañamiento familiar.

IV. RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

4.1.1 Análisis e Interpretación de Cuadros Estadísticos:

Tabla N° 1:

Información sobre los temas de las Sesiones Educativas.

		N.º de encuestados	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
						Inferior	Superior
Válidos	Insatisfecho/a	7	4.4%	.0	1.7	1.3	8.2
	Aceptable	42	26.4%	-.2	3.4	19.5	34.0
	Satisfecho/a	108	67.9%	.1	3.7	60.4	74.8
	Muy satisfecho/a	2	1.3%	.0	.9	0.0	3.8
	Total	159	100%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

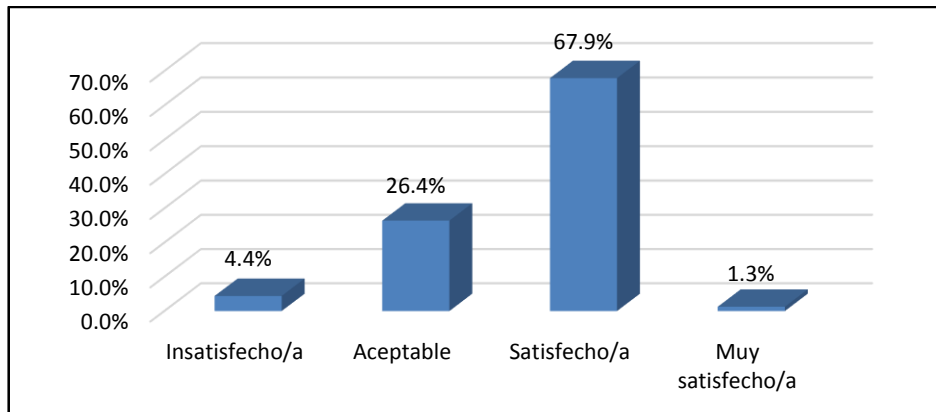


Figura N° 3: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados en temas de las sesiones educativas.

Interpretación: En la población encuestada se encontró que la información es claro, entendible y adecuado sobre los temas de las Sesiones Educativas el 1.3% de usuarias se encuentra muy satisfecha, el 67.9% de las usuarias se encuentran satisfechas, el 26.4% lo considera aceptable frente a un 4.4% insatisfecho, la información se presenta en la figura 1.

Tabla N° 2:

Información sobre los temas de las Sesiones Demostrativas

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Válidos						
Aceptable	56	35.2%	.0	3.9	27.0	44.0
Satisfecho/a	103	64.8%	.0	3.9	56.0	73.0
Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

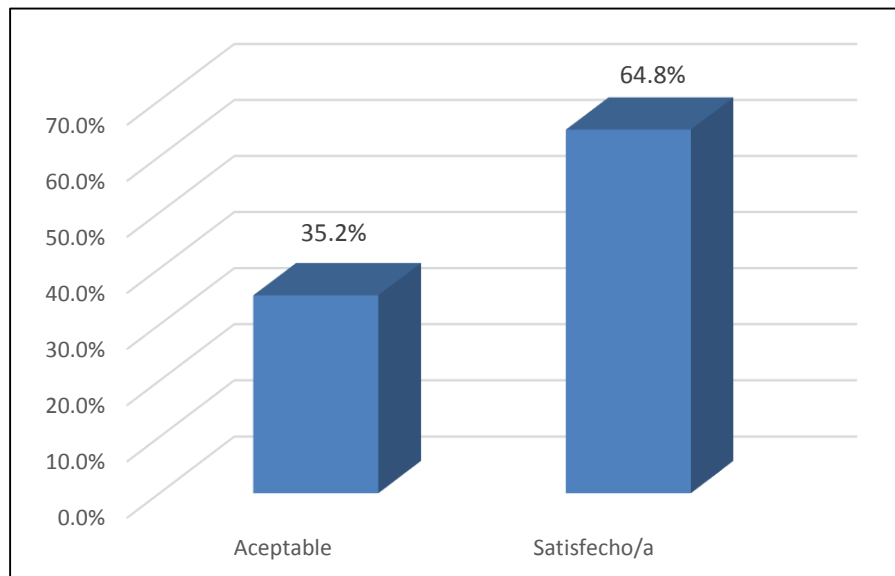


Figura N° 4: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados en temas de las sesiones demostrativas.

Interpretación: En la población encuestada se encontró que la Información es clara, entendible y adecuado sobre los temas de las Sesiones Demostrativas el 64.8% de usuarias se encuentra satisfecha, mientras que el 35.2% de las usuarias lo considera aceptable, la información se presenta en la Figura 2.

Tabla N° 3:

La Información sobre los temas del Cine Foro

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%		
					Inferior	Superior	
Válidos	Insatisfecho/a	3	1.9%	.0	1.0	0.0	4.4
	Aceptable	12	7.5%	.1	2.2	3.8	12.6
	Satisfecho/a	97	61.0%	-.2	3.9	51.6	68.6
	Muy satisfecho/a	47	29.6%	.1	3.6	23.9	39.0
	Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

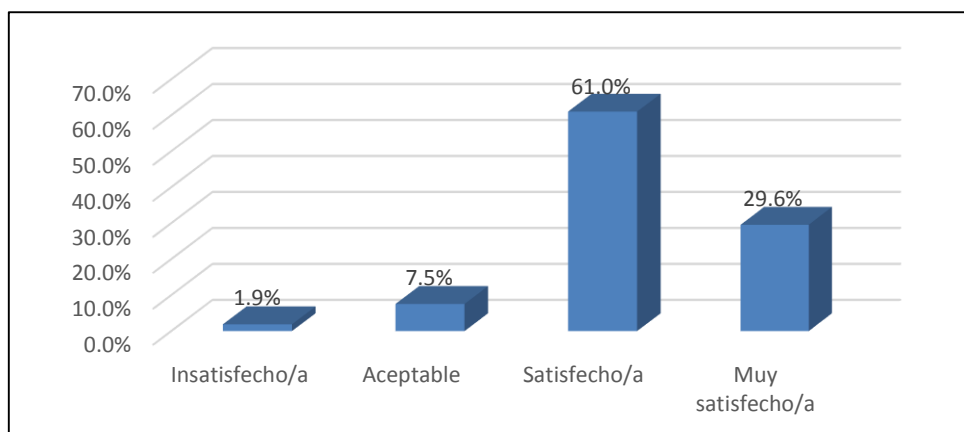


Figura N° 5: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados en temas del Cine Foro.

Interpretación: En la población encuestada se encontró que la información es clara, entendible y adecuado sobre el desarrollo de los temas del Cine Foros el 61% de usuarias se encuentra satisfecha, el 29.6% de las usuarias se encuentran muy satisfecha, el 7.5% lo considera aceptable frente a un 1.9% insatisfecho, se presenta en la figura 3.

Tabla N° 4:

Temas tratados durante las visitas domiciliarias

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%		
					Inferior	Superior	
Válidos	Insatisfecho/a	19	11.9%	-2	2.5	6.9	17.0
	Aceptable	38	23.9%	.2	3.7	17.6	32.1
	Satisfecho/a	56	35.2%	-.2	3.7	28.3	42.1
	Muy satisfecho/a	46	28.9%	.2	3.3	22.0	35.2
	Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

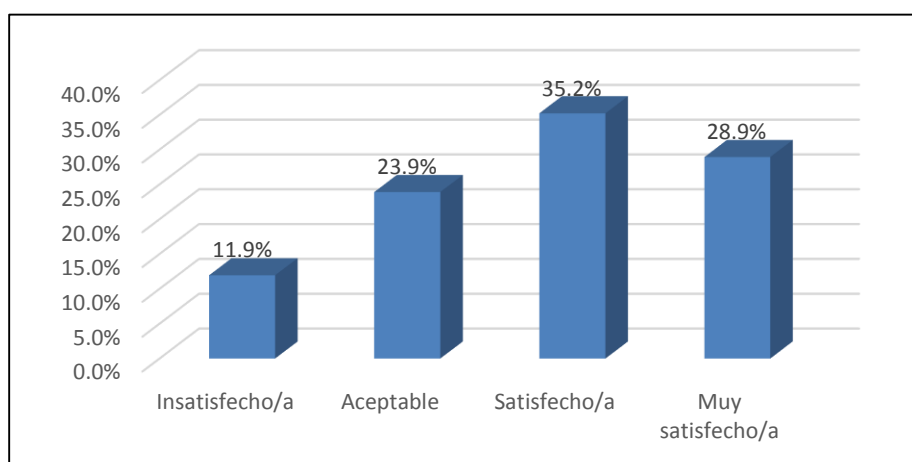


Figura N° 6: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados en temas durante las visitas.

Interpretación: En la población encuestada se encontró que la información es clara, entendible y adecuada sobre los temas de las visitas domiciliarias el 35.2% de usuarias se encuentra satisfecha, el 28.9% de las usuarias se encuentran muy satisfechas el 23.9% lo considera aceptable, frente a un 11.9% que se encuentra insatisfecho, se presenta en la Figura 4.

Tabla N° 5:

Actitud del gestor local durante el desarrollo de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas, Cine Foro y visitas domiciliarias.

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Muy Insatisfecho/a	1	0.6%	.0	.7	0.0	2.5
Aceptable	49	30.8%	.0	3.7	23.9	38.4
Válidos Satisfecho/a	99	62.3%	.0	3.8	52.8	69.8
Muy satisfecho/a	10	6.3%	.0	2.1	2.5	11.9
Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

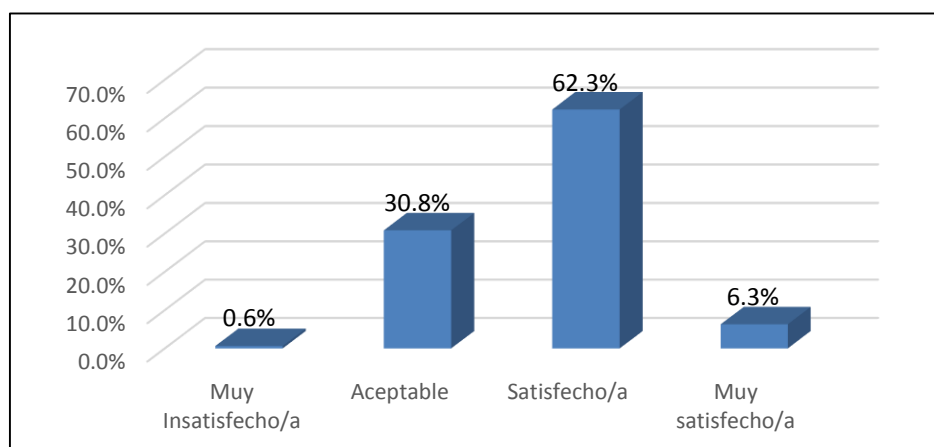


Figura N° 7: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados de la actitud del gestor local durante el desarrollo de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas, Cine Foro y visitas domiciliarias.

Interpretación: En la población encuestada se encontró que la capacidad de respuesta con referente a las dudas e inquietudes en los temas de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas, Cine Foro y Visitas Domiciliarias el 62.3% de usuarias se encuentra satisfecha, el 6.3% de las usuarias se encuentran muy satisfechas, el 30.8% lo considera aceptable frente a un 0.6% es muy insatisfecho, se presenta en la Figura 5.

Tabla N° 6:

Capacidad de Gestor local para brindar la información en el desarrollo de las Sesiones Educativas

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Aceptable	83	52.2%	.1	3.9	44.7	60.4
Válidos Satisfecho/a	76	47.8%	-.1	3.9	39.6	55.3
Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

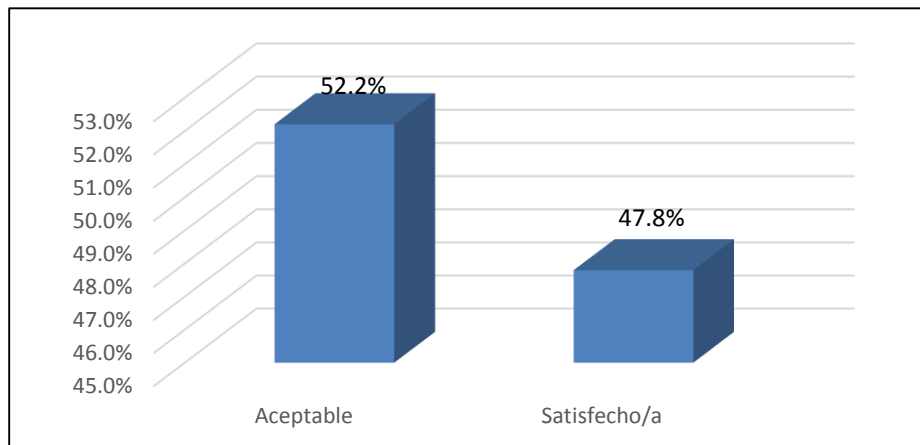


Figura N° 8: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados en temas del Cine Foro.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta si el gestor local se encuentra capacitado sobre los temas de las Sesiones Educativas el 52.2% se manifiesta que es aceptable y el 47.8% de las usuarias se encuentran satisfecha, se presenta en la Figura 6.

Tabla N° 7:

Capacidad de Gestor local para brindar la información en el desarrollo de las Sesiones Demostrativas

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Válidos						
Aceptable	35	22.0%	.1	3.5	15.1	29.6
Satisfecho/a	85	53.5%	-.1	3.9	44.7	60.4
Muy satisfecho/a	39	24.5%	.0	3.7	18.9	34.0
Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

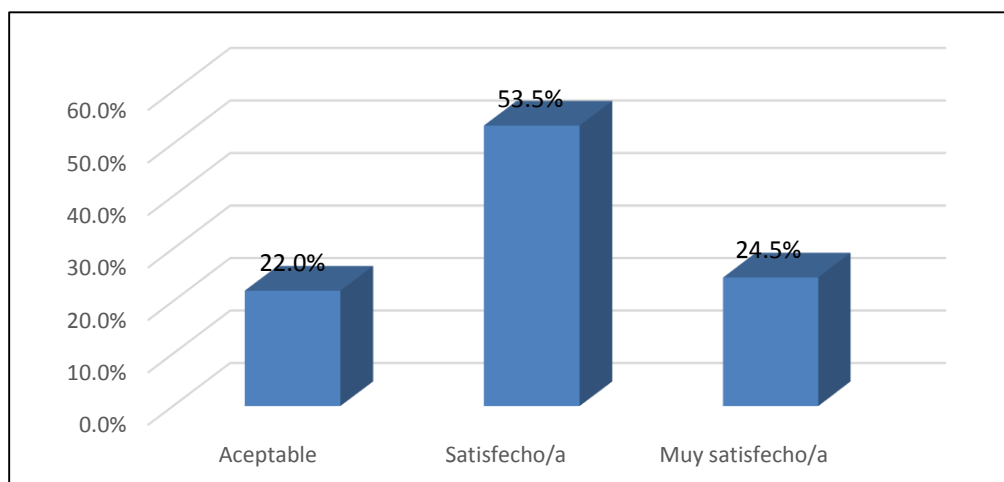


Figura N° 9: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre la capacidad de Gestor local para brindar la información en el desarrollo de las Sesiones Demostrativas.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta si el gestor local se encuentra capacitado sobre los temas de las Sesiones Demostrativas el 53.5% se manifiesta que está Satisfecho y el 24.5% de las usuarias se encuentran muy satisfecha y el 22.0% lo encuentra aceptable se presenta en la Figura 7.

Tabla N° 8:

Capacidad de Gestor local para brindar la información en el desarrollo del Cine

Foro

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Aceptable	12	7.5%	-.1	2.2	3.8	11.9
Satisfecho/a	134	84.3%	.2	2.8	79.2	89.9
Válidos Muy satisfecho/a	13	8.2%	.0	2.1	4.4	13.2
Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

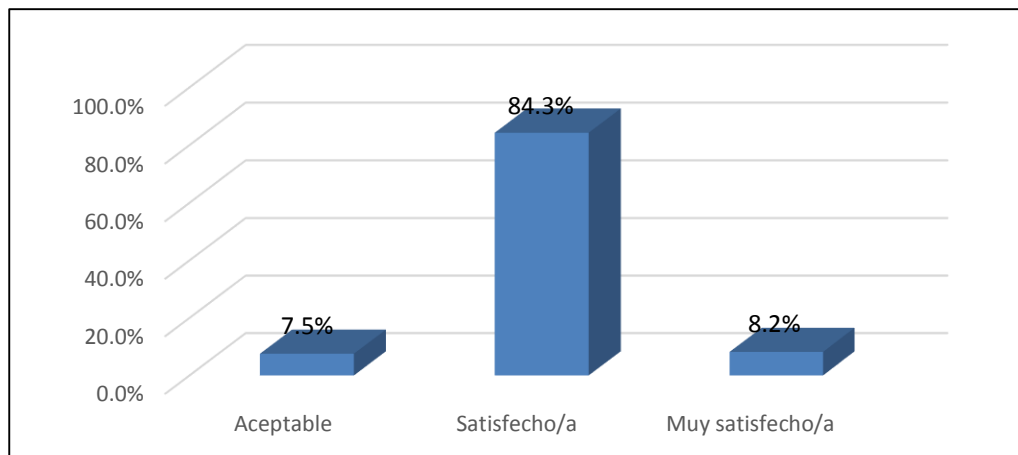


Figura N° 10: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre la capacidad de Gestor local para brindar la información en el desarrollo del Cine foro.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta si el gestor local se encuentra capacitado sobre los temas del Cine Foro el 84.3% se manifiesta que está satisfecho, el 8.2% de las usuarias se encuentran muy satisfecha y el 7.5% insatisfecho; se presenta en la Figura 8.

Tabla N° 9:

Capacidad de Gestor local para brindar la información durante las visitas domiciliarias

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Aceptable	10	6.3%	-.1	2.0	2.5	10.7
Satisfecho/a	56	35.2%	.0	4.0	27.7	44.7
Válidos Muy satisfecho/a	93	58.5%	.2	3.8	49.1	66.0
Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

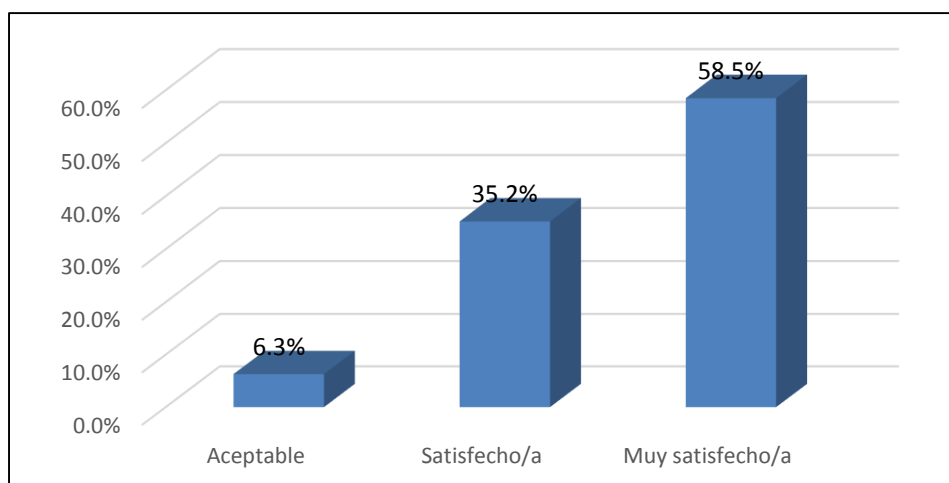


Figura N° 11: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre la capacidad de Gestor local para brindar la información durante las visitas domiciliarias

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta si el gestor local se encuentra capacitado sobre los temas de las visitas domiciliarias el 58.5% se manifiesta que está muy satisfecho, el 35.2% de las usuarias se encuentran satisfecho y solo el 6.3% aceptable, se presenta en la Figura 9.

Tabla N° 10:

Cuando acude a las reuniones donde se desarrollan las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas y Cine Foro, considera usted que la metodología es comprensible y dinámico.

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Aceptable	2	1%	.0	.9	0.0	3.1
Satisfecho/a	56	35%	.1	3.4	28.3	41.5
Válidos Muy satisfecho/a	101	64%	-.1	3.4	57.2	70.4
Total	159	100%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta.

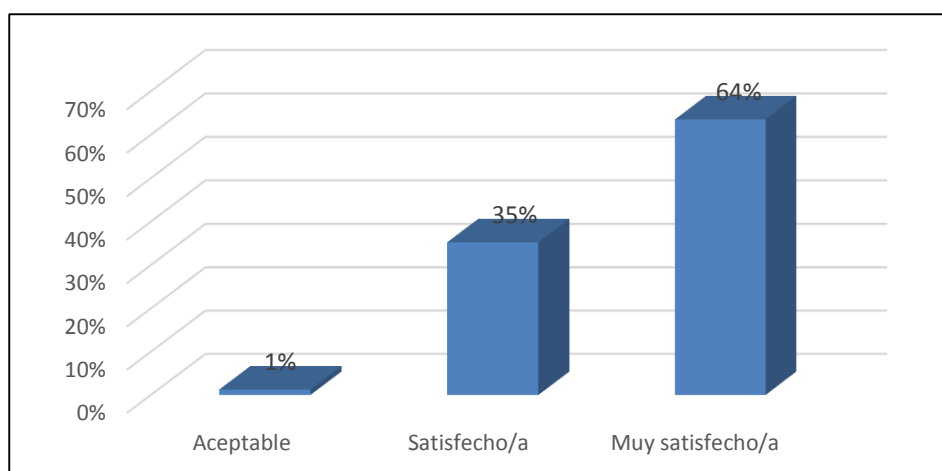


Figura N° 12: Opinión si las reuniones donde se desarrollan las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas y Cine Foro, considera usted que la metodología es comprensible y dinámico.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta si la metodología es comprensible y dinámica sobre los temas de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas y Cine Foro el 64.0% está muy satisfecho, el 35.0% de las usuarias se encuentran satisfecha y el 1% es aceptable, se presenta en la Figura 10.

Tabla N° 11:

Horario del desarrollo de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas y Cine Foro.

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Acceptable	70	44.0%	.1	4.0	37.1	53.5
Satisfecho/a	88	55.3%	-.1	3.9	46.5	62.9
Válidos Muy satisfecho/a	1	0.6%	.0	.7	0.0	2.5
Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

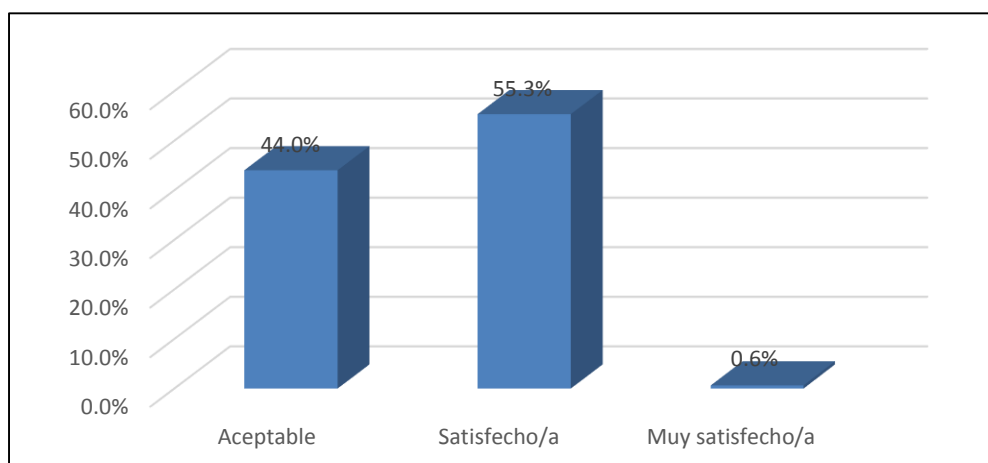


Figura N° 13: Opinión de los encuestados sobre el horario del desarrollo de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas y Cine Foro.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta si el horario para el desarrollo de los temas de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas y Cine Foro el 55.3% se manifiesta que está satisfecho y el 44.0% de las usuarias se encuentran satisfecha, se presenta en la figura 11.

Tabla N° 12:

El desarrollo de todas las sesiones educativas, Sesiones Demostrativas, Cine Foro y Visitas Domiciliarias para Cambios de Conducta y hábitos

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Satisfecho/a	59	37.1%	.0	3.4	30.8	42.8
Muy satisfecho/a	100	62.9%	.0	3.4	57.2	69.2
Válidos Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

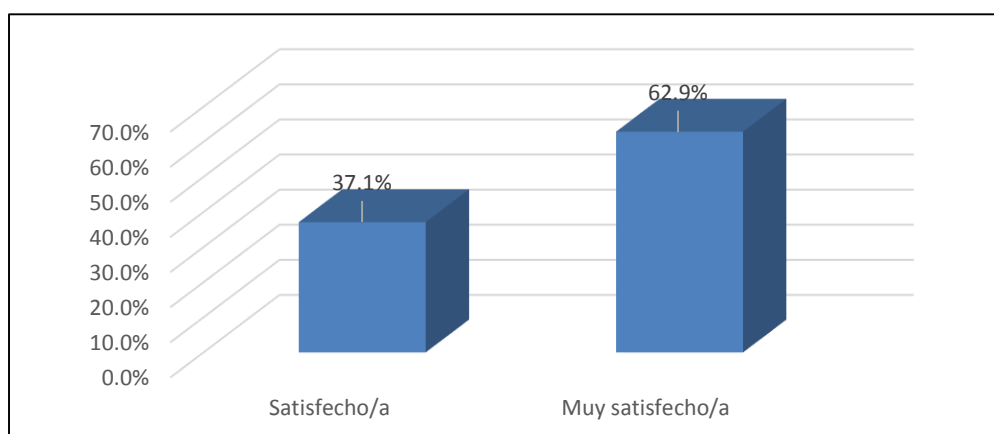


Figura N° 14: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre el desarrollo de todas las sesiones educativas, Sesiones Demostrativas, Cine Foro y Visitas Domiciliarias

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta los temas de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas, Cine Foro y Visitas Domiciliarias ayuda a mejorar en cambios positivos el 62.9% se manifiesta que está muy satisfecho y el 37.1% de las usuarias se encuentran satisfecha, se presenta en la Figura 12.

Tabla N° 13:

Materiales (Rotafolios, Láminas, Videos, Proyector) con que cuenta del Gestor Local para el desarrollo de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas, Cine Foro y Visitas Domiciliarias.

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Válidos Satisfecho/a	148	93.1%	.1	2.2	88.1	97.5
Muy satisfecho/a	11	6.9%	-.1	2.2	2.5	11.9
Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

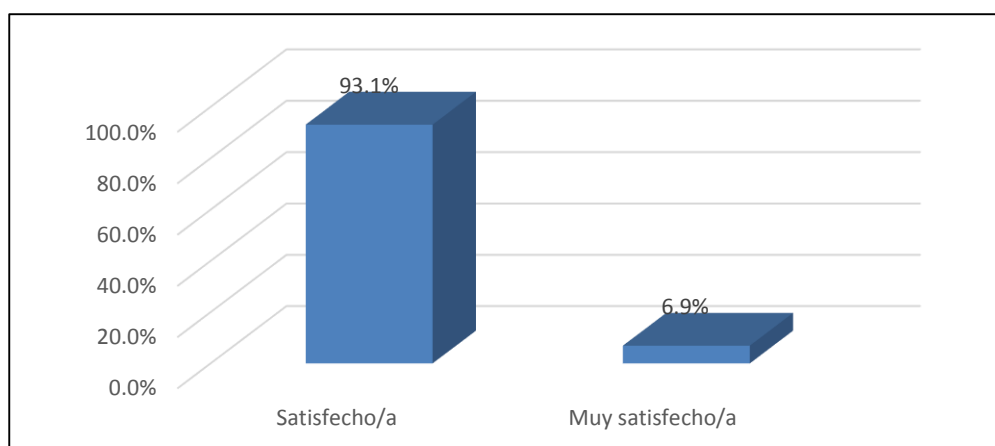


Figura N° 15: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre Materiales (Rotafolios, Láminas, Videos, Proyector) con que cuenta del Gestor Local para el desarrollo de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas, Cine Foro y Visitas Domiciliarias.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta sobre materiales utilizados durante el desarrollo de los temas de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas, Cine Foro y Visitas Domiciliarias así el 93.1% se manifiesta está satisfecho y el 6.9% de las usuarias se encuentran muy satisfecha, se presenta en la Figura 13

Tabla N° 14:

Importante información en el desarrollo de las Sesiones educativas

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Aceptable	48	30.2%	.0	3.7	23.3	37.7
Satisfecho/a	66	41.5%	-.2	4.0	34.0	49.1
Válidos Muy satisfecho/a	45	28.3%	.2	3.3	22.0	34.6
Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

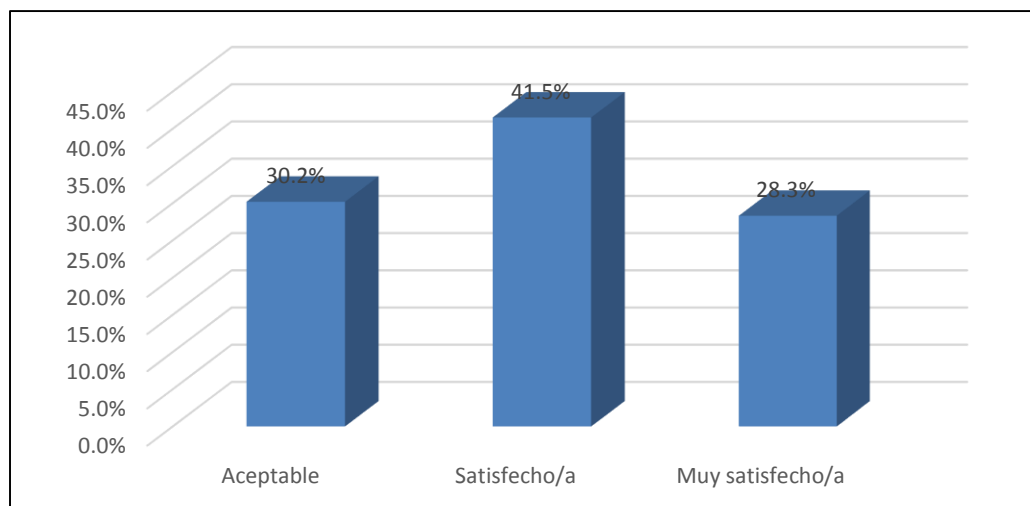


Figura N° 16: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre la importante información en el desarrollo de las Sesiones educativas.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta que los temas de las Sesiones Educativas son importantes el 41.5% manifiesta que es satisfecho, el 30.2% de las usuarias se encuentran que es aceptable y el 28.3% se encuentra muy Satisfecho, se presenta en la Figura 14.

Tabla N° 15:

El desarrollo de las Sesiones Demostrativas se encuentra una importante información

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Aceptable	9	5.7%	-.2	1.9	1.9	10.1
Satisfecho/a	79	49.7%	.3	4.2	42.8	58.5
Válidos Muy satisfecho/a	71	44.7%	-.1	3.8	36.5	51.6
Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

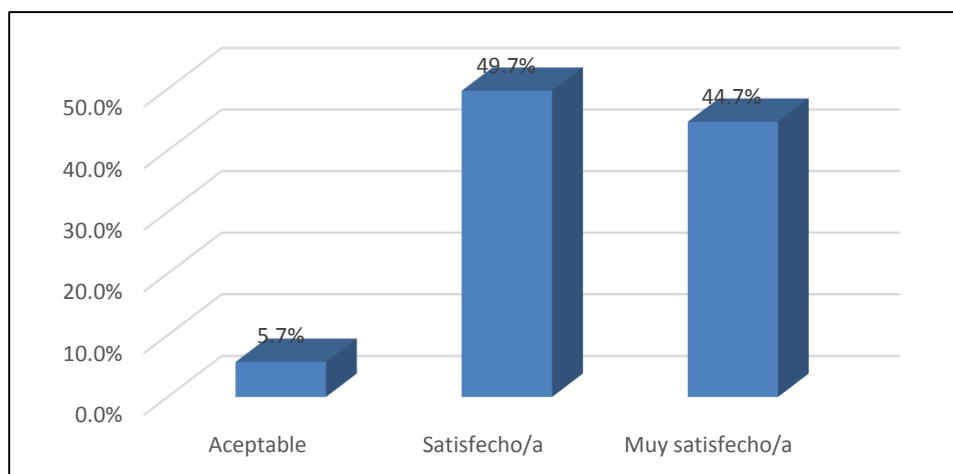


Figura N° 17: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre el desarrollo de las Sesiones Demostrativas se encuentra una importante información.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta que los temas de las Sesiones Demostrativas son importantes el 49.7% manifiesta que es satisfecho, el 5.7% de las usuarias se encuentran que es aceptable y el 44.7% se encuentra muy satisfecho, se presenta en la figura 15.

Tabla N° 16:

Importante información en el Cine Foro

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Aceptable	6	3.8%	.0	1.7	.6	7.5
Satisfecho/a	115	72.3%	-.1	3.7	65.4	79.2
Válidos Muy satisfecho/a	38	23.9%	.1	3.6	17.6	32.7
Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

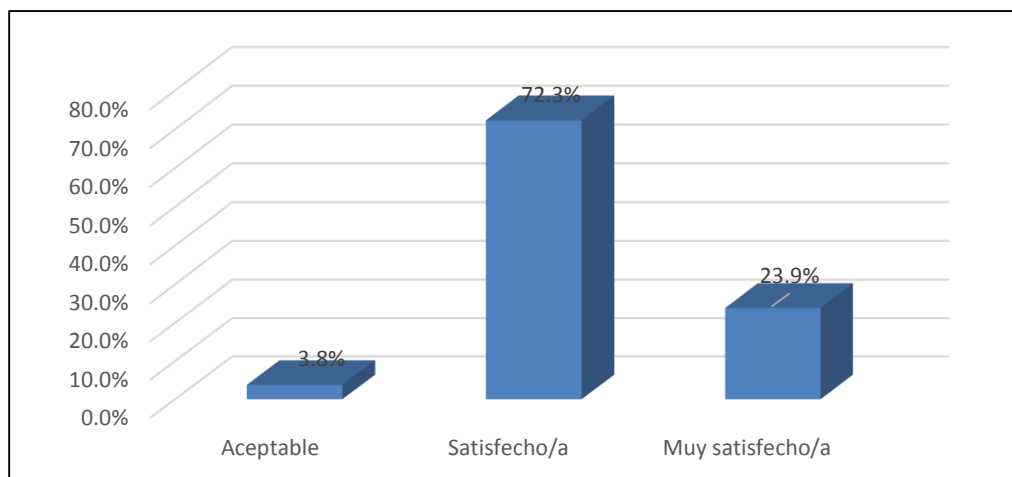


Figura N° 18: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre la importante información en el Cine Foro.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta que los temas del Cine Foro son importantes el 72.3% manifiesta que es satisfecho, el 23.9% de las usuarias se encuentran que es Muy Satisfecho y 23.9% muy satisfecho, se presenta en la figura 16.

Tabla N° 17:

Programa Juntos y las Sesiones Educativas

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Aceptable	76	47.8%	-.1	3.9	39.6	55.3
Satisfecho/a	7	4.4%	-.1	1.8	1.3	8.2
Válidos Muy satisfecho/a	76	47.8%	.1	4.1	40.3	56.6
Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

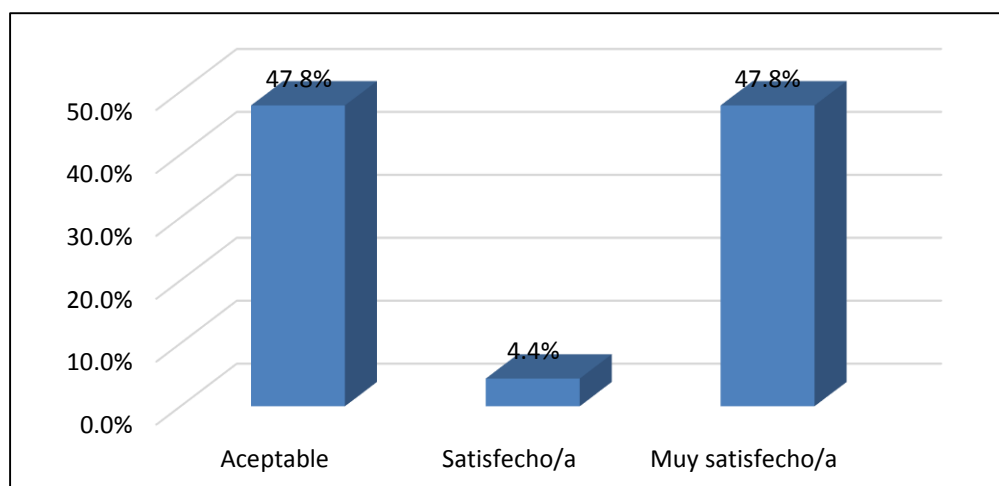


Figura N° 19: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre el Programa Juntos y las Sesiones Educativas.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta que los temas de las Sesiones Educativas se adaptan a las necesidades como usuaria del Programa Juntos el 47.8% manifiesta que es aceptable, el 4.4% de las usuarias se encuentran satisfechas y el 47.8% se encuentra muy satisfecho, se presenta en la Figura 17.

Tabla N° 18:

Programa Juntos y las Sesiones Demostrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
						Inferior	Superior
Válidos	Aceptable	15	9.4%	-.2	2.3	5.0	15.1
	Satisfecho/a	126	79.2%	.0	3.4	71.7	85.5
	Muy satisfecho/a	18	11.3%	.2	2.6	6.3	17.0
	Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

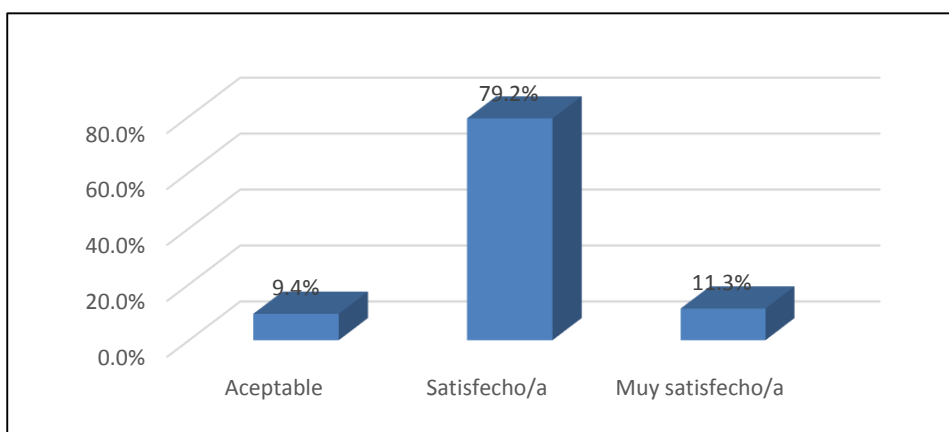


Figura N° 20: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre el Programa Juntos y las Sesiones Demostrativas.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta que los temas de las Sesiones Demostrativas se adaptan a las necesidades como usuaria del Programa Juntos el 9.4% manifiesta que es aceptable, el 79.2% de las usuarias se encuentran satisfechas y el 11.3% se encuentra muy satisfecho, se presenta en la figura 18.

Tabla N° 19:

El cine foro y el Programa Juntos

		Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
						Inferior	Superior
Válidos	Insatisfecho/a	5	3.1%	.0	1.4	.6	6.3
	Aceptable	46	28.9%	.0	3.7	22.0	37.1
	Satisfecho/a	108	67.9%	.0	3.8	59.7	74.2
	Total	159	1.0	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

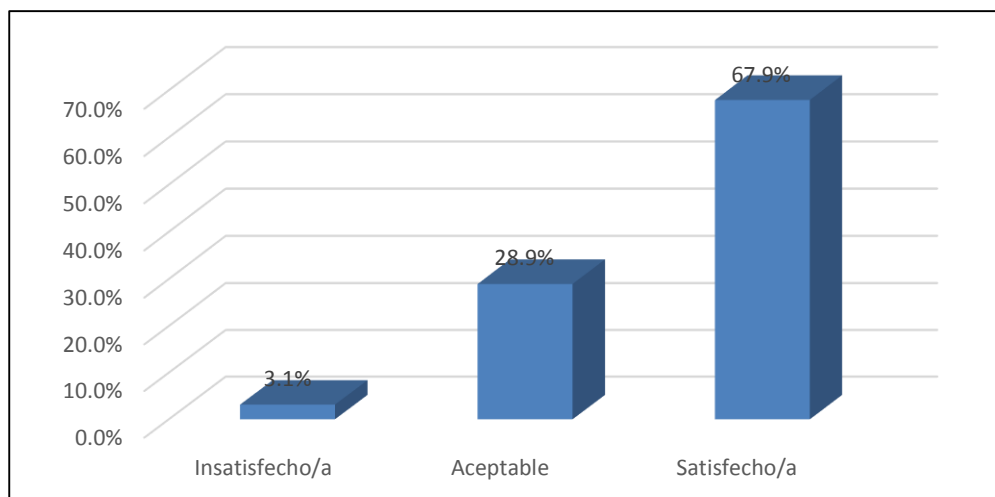


Figura N° 21: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre el Programa Juntos y el cine foro.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta que los temas del Cine Foro se adaptan a las necesidades como usuaria del Programa Juntos el 28.9% manifiesta que es Aceptable, el 3.1% de las usuarias se encuentran Insatisfechas y el 67.9% se encuentra Satisfecho, se presenta en la Figura 19.

Tabla N° 20:

Las Visitas Domiciliarias y las necesidades como usuaria del Programa Juntos

		Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
						Inferior	Superior
	Acceptable	57	35.8%	.0	3.9	27.0	45.3
Válidos	Satisfecho/a	102	64.2%	.0	3.9	54.7	73.0
	Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

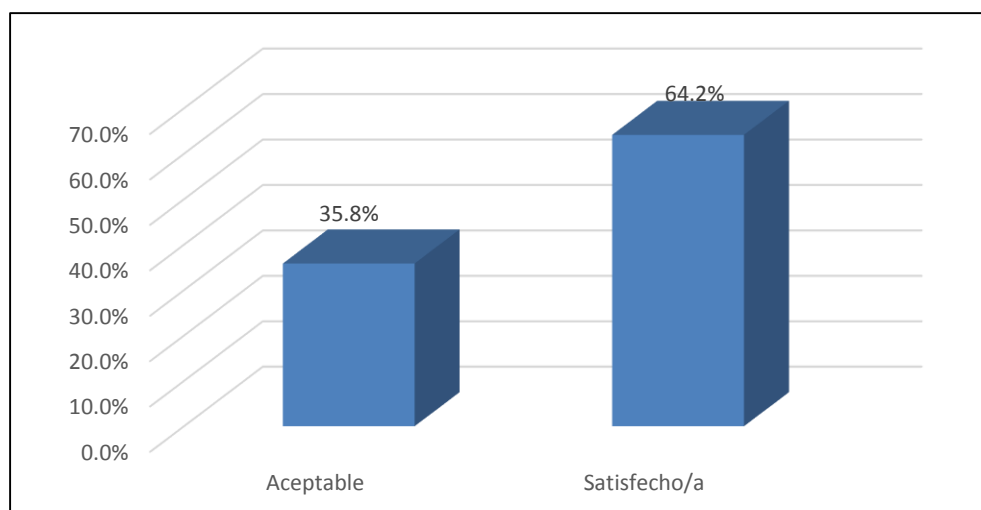


Figura N° 22: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre las Visitas Domiciliarias y las necesidades como usuaria del Programa Juntos.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta que los temas desarrollados en las Visitas Domiciliarias se adaptan a las necesidades como usuaria del Programa Juntos el 64.2% manifiesta que es Satisfecho, el 35.8% de las usuarias manifiesta que es Aceptable, se presenta en la Figura 20.

Tabla N° 21:

Mejoras y dinámicas en el desarrollo de los Temas de las Sesiones Educativas

		Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
						Inferior	Superior
Válidos	Aceptable	24	15.1%	-.1	2.8	10.1	20.1
	Satisfecho/a	68	42.8%	.1	4.0	34.6	51.6
	Muy satisfecho/a	67	42.1%	.0	3.8	35.2	48.4
	Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

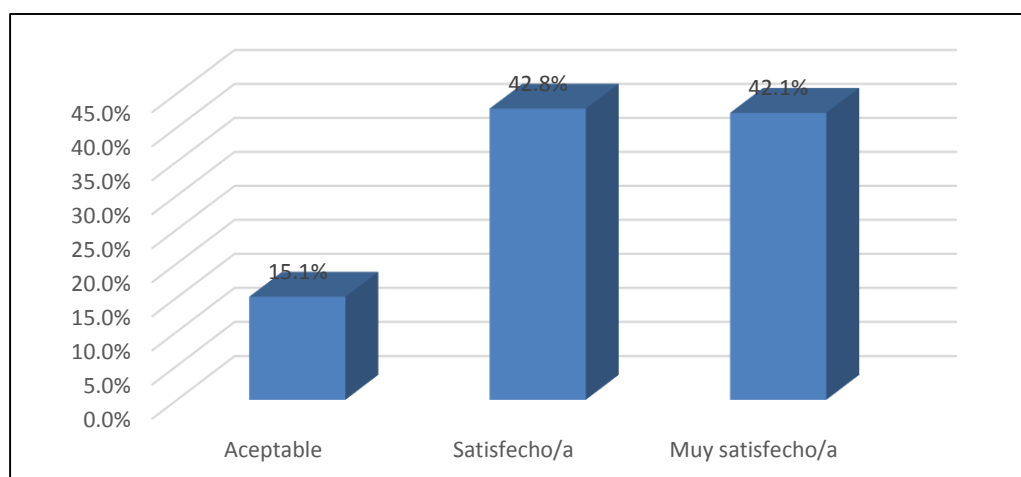


Figura N° 23: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre las mejoras y dinámicas en el desarrollo de los Temas de las Sesiones Educativas.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta si ha observado mejoras y dinámicas durante el desarrollo de las Sesiones Educativas el 42.8% manifiesta que está Satisfecho, el 42.1% de las usuarias se encuentran Satisfechas y el 12.1% lo considera Aceptable, se presenta en la Figura 21.

Tabla N° 22:

Mejoras y dinámicas en el desarrollo de los Temas de las Sesiones Demostrativas

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Acceptable	11	6.9%	-.1	2.2	2.5	11.9
Válidos Satisfecho/a	148	93.1%	.1	2.2	88.1	97.5
Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

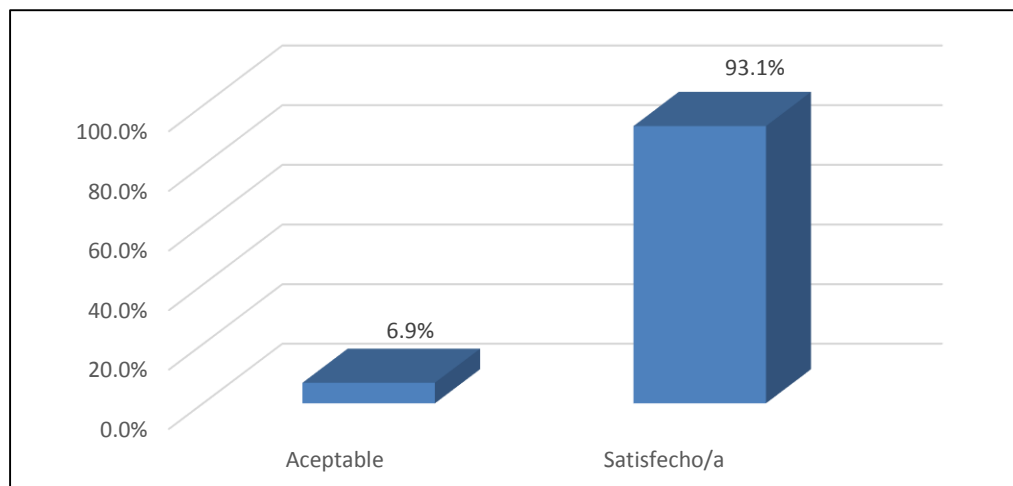


Figura N° 24: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre las mejoras y dinámicas en el desarrollo de los Temas de las Sesiones Demostrativas.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta si ha observado mejoras y dinámicas durante el desarrollo de las Sesiones Demostrativas el 93.1% manifiesta que está satisfecho, el 6.91% de las usuarias lo considera aceptable, se presenta en la figura 22.

Tabla N° 23:

Mejoras y dinámicas en el desarrollo de los Temas en el Cine Foro

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%		
					Inferior	Superior	
Válidos	Insatisfecho/a	2	1.3%	.1	1.0	0.0	3.8
	Aceptable	13	8.2%	.0	2.1	3.8	11.9
	Satisfecho/a	144	90.6%	-.1	2.2	86.2	95.0
	Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

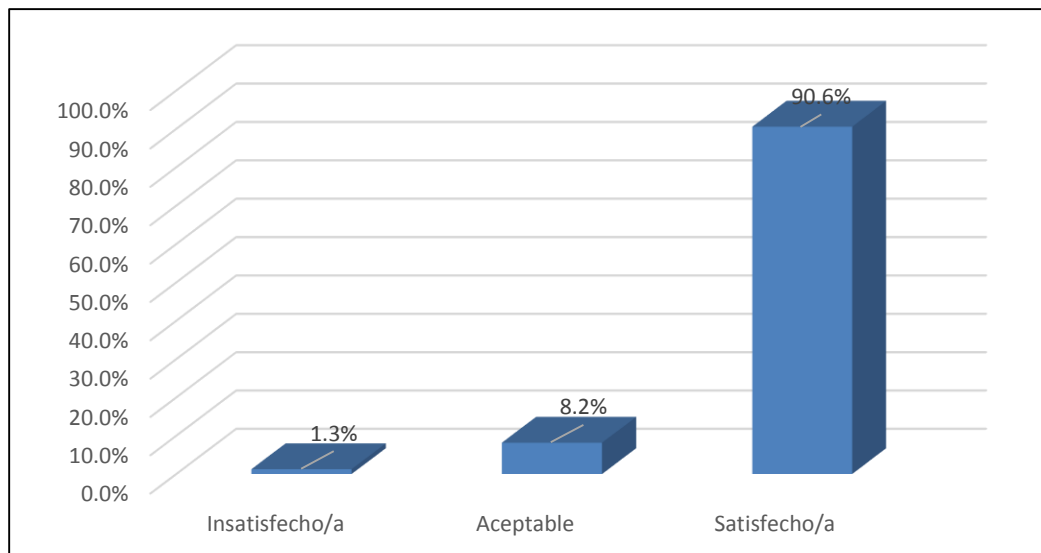


Figura N° 25: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre las mejoras y dinámicas en el desarrollo de los temas en el Cine Foro.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta si ha observado mejoras y dinámicas durante el desarrollo de los temas del Cine Foro el 90.6% manifiesta que está satisfecho, el 8.2% de las usuarias lo encuentran como aceptable y el 1.3% lo considera insatisfecho, se presenta en la figura 23.

Tabla N° 24:

Mejoras y dinámicas en el desarrollo de los temas durante las visitas domiciliarias.

	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Aceptable	76	47.8%	.0	3.9	40.3	56.6
Satisfecho/a	46	28.9%	-.3	3.4	22.0	36.5
Válidos Muy satisfecho/a	37	23.3%	.3	3.1	17.0	30.8
Total	159	100.0%	0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta

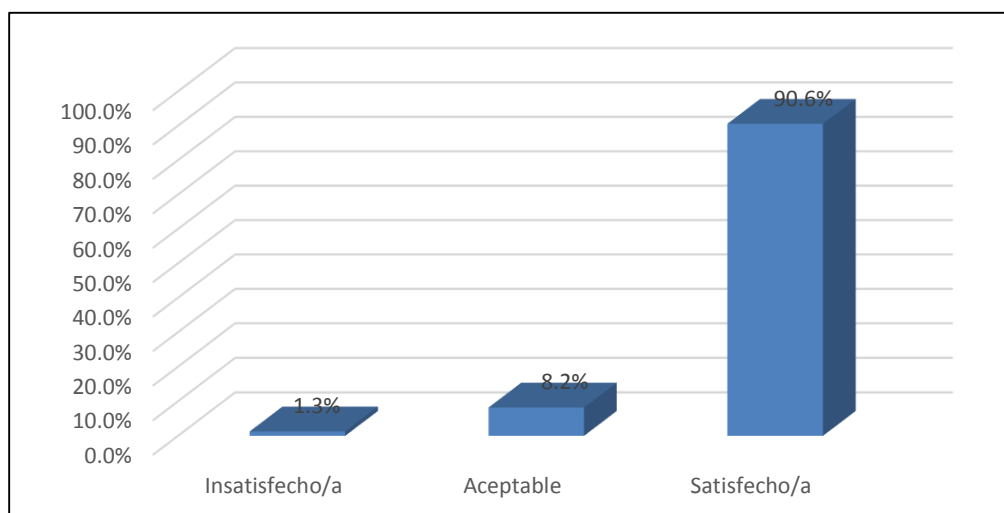


Figura N° 26: Representación gráfica de los datos obtenidos de la opinión de los encuestados sobre las mejoras y dinámicas en el desarrollo de los temas durante las visitas domiciliarias.

Interpretación: En la población usuaria encuestada respondió a la pregunta si ha observado mejoras y dinámicas durante el desarrollo de las Visitas Domiciliarias el 90.6% manifiesta que está satisfecho, el 8.2% de las usuarias indican que es aceptable y el 1.3% lo considera insatisfecho, se presenta en la figura 24.

ESTIMACIÓN DEL MODELO ECONOMÉTRICO:

Recogida de información.

El proceso de recogida de la información de acuerdo al modelo econométrico es considerando el cimiento sobre el que se sustenta esta investigación. De esta manera, para realizar de forma correcta esta etapa hemos tomado ciertas consideraciones.

Bolaños (1999), señala que es recomendable realizar una investigación de tipo descriptivo – analítico, que permita hacer la descripción, el registro, el análisis y la interpretación de la naturaleza actual y la composición de los fenómenos que intervienen en el proceso, (p.14) además, de permitir la elaboración de un marco de estudio a partir del que se deduce una problemática, o bien formular un diagnóstico con el fin de conocer carencias esenciales y sugerir una acción posterior.

Datos del Programa Social (JUNTOS).

Considerando las variables independientes el número de sesiones desarrolladas, número de sesiones demostrativas ejecutadas, número de cine foro desarrollados, número de visitas domiciliarias y para la variable dependiente hemos tomado el número de hogares muy insatisfechos, número de hogares insatisfechos, número de hogares neutral, número de hogares satisfechos, número de hogares muy satisfechos.

Resultados econométricos:

Dado que la función logística no cumple esta condición es necesario realizar un proceso de linealización.

Para esta función usaremos el método lineal de datos transformados para:

$$Y = \frac{1}{1 + e^{x_1 + x_2 + x_3 + x_4}} \quad (3)$$

Función logística (función lineal):

$$\ln Y = \alpha + \beta_1 \ln X_1 + \beta_2 \ln X_2 + \ln X_3 + \ln X_4 - \mu \quad (4)$$

Posteriormente por medio de una regresión lineal se llega al siguiente modelo de función:

$$\begin{aligned} \ln(\text{Nivel de satisfacción}) = & 2.58883425646 + \\ & 0.56501931 * \ln(\text{Sesiones Educativas}) + 0.54982645 * \ln(\text{Sesiones} \\ & \text{Demostrativas}) + 0.46501931 * \ln(\text{Cine Foro}) + 0.74982645 * \ln(\text{Visitas} \\ & \text{Domiciliarias}). \end{aligned}$$

Tabla N° 25:

Corrida del modelo econométrico

Variable dependiente: Nivel de Satisfacción				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	2.58883426	0.55183506	4.69131889	0.00223106
Ln (SESIONES E)	0.56501931	0.1846182	3.60213298	0.00871501
Ln (SESIONES D)	0.54982645	0.28409848	2.63931871	0.033345657
Ln (CINE FORO)	0.46501931	0.1946182	3.40216298	0.00354411
Ln (VISITAS D)	0.74982645	0.23409848	2.53954871	0.00234257

R-squared	0.89994608	Mean dependvar	6.82461913
Adjusted R-squared	0.87135924	S.D. dependentvar	0.44530457
S.E. of regression	0.15971527	Akaikeinfocriterion	0.58752306
Sum squared resid	0.17856278	Schwarzcriterion	0.49674743
Log likelihood	5.93761531	Hannan-Quinn criter.	-0.6871036
F-statistic	31.481137	Durbin-Watson stat	1.98844734
Prob (F-statistic	0.00031682		

Como podemos apreciar, por medio de programa estadístico eviews es posible obtener información de la significancia de cada uno de los parámetros en forma independiente, así como de los parámetros en su conjunto. El contraste de cada parámetro se realiza mediante la prueba de t, donde la hipótesis nula es que la variable X_j incluida en el modelo no tiene influencia significativa alguna, es decir:

$H_0: B_0 = 0$

Si el valor de p es menor a 0,05, la hipótesis nula, de no significancia de la variable es rechazada, o, en otras palabras, se acepta la hipótesis alternativa de la existencia de un efecto de la variable x_j en el valor que toma la variable dependiente.

Otro contraste de significación, es aquel que se realiza a partir del coeficiente de determinación. Tal coeficiente puede interpretarse como la proporción de la variación de la variable endógena que queda explicada por la regresión, en este caso es de 89%.

Como se observa el modelo presenta significancia estadística, además presenta coeficientes de determinación tanto ordinario como corregido altos, y significancia en sus dos variables explicativas, por lo que no se está en presencia de relaciones de multicolinealidad entre los coeficientes del modelo.

El modelo aquí obtenido presenta el coeficiente de determinación alto, además de presentar valores de probabilidad significativos ($p > 0,05$) para la constante, los parámetros y el modelo como un todo, pese a ello, esta es primera etapa para comprobar cuál de las funciones puede determinar mejor el modelo.

Validación de pruebas paramétricas:

En esta fase se trata de comprobar estadísticamente si la especificación del modelo ha sido adecuada. Para esto, se formulan una serie de contrastes de hipótesis, tanto de los coeficientes del modelo, como de los residuos o errores

cometidos, además de calcularlas medidas de ajuste que presenta el modelo. Algunos de los test estadísticos posibles de aplicar son los siguientes:

Test de Jarque Bera

La prueba de Jarque Bera se basa en los residuos obtenidos por medio de MCO. A través de esta prueba de normalidad, se determinan dos propiedades de la distribución de los residuos: la asimetría y la curtosis o apuntalamiento).

A medida que los coeficientes de asimetría (S) y curtosis (K), se aproximan a 0 y 3 respectivamente, la probabilidad de normalidad de los residuos por la obtención de un bajo valor del índice de Jarque Bera aumenta. De esta forma, para aceptar la hipótesis nula de normalidad de residuos, el valor de probabilidad debe ser mayor a 0.05.

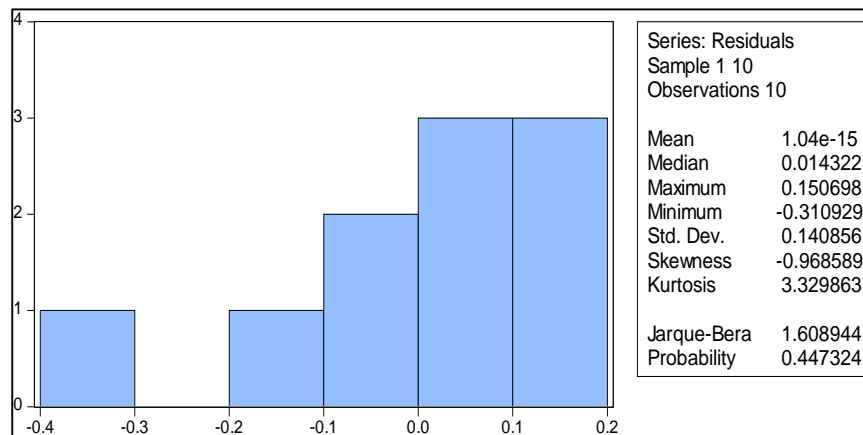


Figura N° 27: Test de normalidad de Jarque y Bera aplicado al modelo.

Como se observa en la Figura 25, el modelo econométrico su valor de probabilidad es mayor a 0.05 (recuadros en la Figura 25) y por lo tanto no existe evidencia estadísticamente significativa para rechazar la hipótesis nula de

normalidad de los residuos en ellos. Por lo tanto, podemos señalar que los modelos estimados cumplen con el supuesto de normalidad de los errores.

Test de White (Heterocedasticidad):

El modelo básico de regresión lineal exige, como hipótesis primaria, que la varianza de las perturbaciones aleatorias, condicional a los valores de los regresores X, sea constante. En otras palabras, la varianza condicional de Y_i (la cual es igual a la de μ_i), condicional a las X, permanece igual sin importar los valores que tome la variable X. en otro caso estaríamos bajo el problema de heterocedasticidad.

Usaremos el test de White para identificar la presencia de heterocedasticidad, el contraste de White, a pesar de ser similar a las otras pruebas dentro de su categoría, parecer ser algo más robusto, al no requerir supuestos previos como, por ejemplo, la normalidad de los residuos (gujarati, 2003).

Tabla N° 26:

Prueba de White aplicada a los modelos lineal, cuadrático y linealizado:

Modelo	Estadístico F	Probabilidad	Obs * R-cuadrado	Probabilidad
Linealizado	0.884068	0.5632	5.249597	0.3862

Como se aprecia en la Tabla 26, la ausencia de heterocedasticidad se confirma, para el modelo linealizado, a través de los estadísticos F y Obs*R-cuadrado,

dado que para ambos estadísticos la hipótesis nula de existencia de homocedasticidad presenta un valor $p > 0.05$.

Pruebas de análisis de Cronbach:

El alfa de Cronbach es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas (Alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alfa de Cronbach estandarizado).

Sirve para validar nuestra encuesta y saber que tan fiable es, buscamos que la fiabilidad sea mayor a 0.6 para que sea una fiabilidad buena otros autores sugiere que sea 0.8 que sería una fiabilidad muy buena.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right) \quad (5)$$

Donde:

K = Número de ítems

V_i = Varianza independiente

V_t = Varianza del total

Utilizando la prueba de Cronbach en nuestra encuesta obtenemos un α de 0.780159042 que de acuerdo a la teoría tiene alta fiabilidad (ver anexo N° 05).

ENTREVISTA DE FOCOS GRUPO:

Entrevistadas 05 Madres Líderes – Programa Juntos

1. ¿Para Usted qué es la visita domiciliaria?

Respuesta N° 01: La visita domiciliaria es el contacto del gestor local con la madre o padre de familia para tratar temas de salud, así como: prácticas saludables, consumo de agua segura, cumplimiento en la salud y educación de los niños y niñas menores de 19 años.

Respuesta N° 02: Las visitas domiciliarias ayudan a orientar a la madre cuidadora principal del miembro objetivo sobre deberes y derechos en la salud y educación.

Respuesta N° 03: La visita domiciliaria es una actividad importante en donde el gestor local y la familia en un marco de confianza conversa sobre temas de salud para los niños y niñas menores de 3 años de edad.

Respuesta N° 04: La visita domiciliaria permite identificar necesidades de las familias y poder orientarlos adecuadamente.

Respuesta N° 05: La visita domiciliaria es la llegada del Gestor Local al domicilio para orientar a la madre sobre orientar sobre prácticas de cuidado a los niños y niñas menores de 3 años de edad y gestantes.

2. ¿Para qué se utiliza la visita domiciliaria?

Respuesta N° 01: La visita domiciliaria pretende conocer el origen y la composición familiar, también saber cuántos niños y niñas hay en el hogar

cuanto de ellos están en el nivel inicial, primaria y secundario y conversar sobre los deberes y derechos en educación de los hijos.

Respuesta N° 02: La visita domiciliaria el gestor local observa básicamente la ubicación geográfica de la vivienda, si la dirección corresponde a lo reportado en el padrón, ver las condiciones de higiene y ordenamiento de la vivienda, ver los espacios de cocina mejorada y biohuerto saludable, si el espacio es suficiente para todos los habitantes o se presenta hacinamiento y por tanto problemas de convivencia.

Respuesta N° 03: El gestor local utiliza las visitas para ver el nivel de las condiciones el hogar, así como si tiene niños y niñas menores de 3 años y gestantes para dar las orientaciones sobre deberes y derechos en la salud de los hijos.

Respuesta N° 04: Las visitas se dan para ver la salud y educación de los hijos y su cumplimiento como parte del compromiso de las familias con el programa social “JUNTOS”.

Respuesta N° 05: Las visitas domiciliarias se dan para recibir orientaciones sobre prácticas de cuidado saludables como lavado de mano, consumo de sulfato ferroso y micronutrientes.

3. ¿Para Usted es importante las Visitas Domiciliarias?

Respuesta N° 01: Sí, es importante.

¿Por qué? Ayuda a la familia a tener mejores prácticas de salud.

Respuesta N° 02: Si considero que es importante.

¿Por qué? Se orienta y sensibiliza a la familia en tener presente siempre las viviendas saludables, salud y educación de los hijos.

Respuesta N° 03: Para mí si es importante las visitas domiciliarias.

¿Por qué? A través de la orientación se fomenta la nutrición saludable para el niño y niña menor de 3 años y gestantes.

Respuesta N° 04: Sí, es importante.

¿Por qué? Para orientar en los compromisos asumidos por el Programa en Salud y Educación.

Respuesta N° 05: Si es importante.

¿Por qué? Las orientaciones que se brindan en los domicilios nos ayudan para cambiar en nuestra vida dentro del hogar.

4. Explíqueme los beneficios de una visita domiciliaria.

Respuesta N° 01: Beneficio en mejor las prácticas de cuidado.

Respuesta N° 02: Incrementa la participación y responsabilidad de la familia en el proceso de cuidado.

Respuesta N° 03: Mejora la calidad de vida de los usuarios.

Respuesta N° 04: Mejora la entrega de educación.

Respuesta N° 05: Beneficia a los hogares porque fortalece en los conocimientos y prácticas de cuidados saludables.

V. DISCUSIÓN

A través del modelo econométrico podemos concluir que el factor importante para el nivel de satisfacción en los hogares fueron las acciones personalizadas en donde se encuentran las intervenciones de las vistas domiciliarias, debido a su alta relación con la variable explicada, los hogares que obtuvieron mayor cantidad de visitas domiciliarias, consideraron obtener una mayor satisfacción del programa Social JUNTOS.

Utilizando la prueba de Cronbach en la encuesta realizada se obtuvo un alfa de Cronbach (α) de 0.780159042 que de acuerdo a la teoría tiene una alta fiabilidad necesario para garantizar la fiabilidad de la encuesta.

La información proporcionada en las visitas domiciliarias que son las personalizadas dirigidas en los hogares de las usuarias del Programa Social JUNTOS, según la población encuesta se encontró que la información que se brinda en cada visita es claro, entendible y adecuado sobre los temas de las visitas domiciliarias el 35.2% de usuarias se encuentra satisfecha, el 28.9% de las usuarias se encuentra muy satisfechas, el 23.9% lo considera aceptable frente a un 11.9% que se encuentra insatisfechos.

Las visitas domiciliarias, son actividades del proceso de acompañamiento familiar y mostraron resultados significativos para afirmar que se cumple nuestra hipótesis.

De acuerdo a los resultados encontrados en la siguiente investigación se puede decir que el proceso de acompañamiento familiar influye directamente en la satisfacción de los hogares usuarios del Distrito de Pariahuanca.

Las sesiones educativas, sesiones demostrativas y el vine foro, son actividades del proceso de acompañamiento familiar y mostraron resultados significativos para afirmar que se cumple nuestra hipótesis.

VI. CONCLUSIONES

1. Es Altamente probable que el Proceso de Acompañamiento Familiar: específicamente las sesiones educativas, sesiones demostrativas y el cine foro tiene una influencia directamente proporcional en los Niveles de Satisfacción de los Hogares Usuarios del Programa Social Juntos del Distrito de Pariahuanca, tal como se halló en los resultados de este trabajo, por cuanto se encontró que la población usuaria mostró Altos niveles de Satisfacción (Muy satisfecho: 68% y Satisfecho: 26%, en cambio la insatisfacción no sobrepaso el 5%).
2. La información proporcionada en las sesiones educativas, sesiones demostrativas y cine foro dirigidas a las usuarias del Programa Social JUNTOS, según la población encuesta se encontró que la información es clara, entendible y adecuada sobre los temas de las sesiones educativas el 1.3% de usuarias se encuentran muy satisfecha, el 67.9% de las usuarias se encuentran satisfechas el 26.4% lo considera aceptable frente a un 4.4% insatisfecho, demostrando que es una actividad muy importante. Por otro lado, en cuanto al nivel de percepción, se ha podido observar que el 53.5% de las usuarias manifestaron que se encuentran satisfechos y el 24.5% de las usuarias se encuentran muy satisfecha y el 22.0% lo encuentran aceptable, concluyendo de esta manera que, la influencia de las acciones personalizadas dirigidas a usuarios seleccionadas es significativa.
3. En la presente tesis se investigó el proceso de acompañamiento familiar y su influencia en los niveles de satisfacción de los hogares usuarios del programa

social juntos en el distrito de Pariahuanca de la provincia de Carhuaz, el acompañamiento familiar es una actividad que busca establecer las normas y criterios generales del proceso, con la finalidad de promover corresponsabilidad y el ejercicio de los deberes y derechos en salud y educación en beneficio de los miembros objetivos del Programa, está enfocado en que los miembros de los hogares desarrollen y mantengan las aptitudes necesarias para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo en forma sostenible. Impulsa el desarrollo de habilidades y capacidades para el cambio de comportamientos orientados a preparar a las familias para el egreso del Programa articulándolas a las acciones de otros sectores.

4. Al examinar las actividades de capacitación que implementa el proceso de acompañamiento familiar y su influencia en la satisfacción de los hogares usuarios del programa social JUNTOS se está generando los cambios en: prácticas saludables, habilidades sociales, cambios de comportamiento e importancia del cumplimiento de corresponsabilidades tomando en consideración los enfoques de derechos, género e interculturalidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. El Programa Juntos debe incluir con prioridad en sus acciones y fortalecer la intensidad de las actividades de Acompañamiento Familiar: Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas y el Cine Foro con alto contenido educativo, tal hecho es recomendable diseminar en el área rural del espacio de ejecución del Programa.
2. Se recomienda durante las visitas de acompañamiento familiar que son de atención personalizada a las familias en sus domicilios y en las comunidades dar a conocer a cada una de ellas que reconozcan sus fortalezas y potencialidades, consolide sus vínculos familiares, en redes de interacción social y adquiera o fortalezca habilidades y capacidades para superar su situación de pobreza extrema.
3. Que según los resultados evaluados en este proyecto de tesis las visitas domiciliarias son las que mayor satisfacción se obtuvo es por ello como parte del proceso de acompañamiento familiar se debe implementar a través de operadores y cogestores sociales, quienes tienen a su cargo un grupo de familias, a las cuales les brindan asesoría para el alcance de los logros.
4. Sesiones de seguimiento: Las familias que hayan completado exitosamente el proceso de seguimiento, deberían recibir visitas de seguimiento. Estas sesiones tendrán por objetivo revisar los compromisos adquiridos por la familia para el alcance de los logros básicos pendientes y reflexionar conjuntamente, entre la

familia y el Cogestor Social, sobre el estado actual de la familia en el marco del proceso que inició con esta intervención.

5. La investigación se realizará dentro de uno de los distritos de intervención del Programa Social en donde se vienen ejecutando las actividades de acompañamiento familiar y es importante porque nos permite evaluar la eficacia de las acciones realizadas en un periodo determinado, poniendo énfasis en el desarrollo infantil temprano, orientando su accionar a mejorar la calidad de la atención, el cuidado y las prácticas de crianza que reciben los niños y niñas relacionados a los aspectos de salud, nutrición, educación y estimulación.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anónimo (2015). Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo (tesis de post grado).
- Araya, L., Pedreros, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Redalyc* 4(142), 45-61.
- Blancas, E. (2016). Proceso de enseñanza-aprendizaje y nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria. *Horizonte de la Ciencia* 6(10), 2005-2008.
- Cepeda, M., Piñero, M. (2005). Calidad asistencial en la atención al paciente hospitalizado y su influencia en la satisfacción del usuario. *Redalyc* 7(1), 21-36.
- Della Porta, D. (2008). Enfoques y metodologías de la Investigación Social.
- Díaz, R. (Ed.). (2009). Análisis de la implementación del Programa JUNTOS en las regiones de Apurímac, Huancavelica y Huánuco. Lima: Editorial Nova Print SAC.
- Dieterich, H. (2011). Manual de Escritura para científicos sociales.
- Gorina, M., Limonero, J., Penarte, X., Jiménez, J. y Gassó, J. (2014). Comparación de la satisfacción de los usuarios de atención domiciliaria: modelo integrado vs. Modelo dispensarizado. *Aten Primaria*, 46(6), 276-282.
- Hernández, R (1991). Metodología de la Investigación.

- Huertas, G., López, D. (2015). Satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de UCIP. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería.
- Jara, P. (Ed.). (2013). Análisis de modalidades de acompañamiento familiar en programas de apoyo a poblaciones vulnerables o en situación de pobreza. Uruguay: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Manzano, J., Soria, M., Armadans, I. (2008). Elaboración de un cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios de un programa de mediación pena. *Redalyc* 20(3), 474-480.
- Naranjo, M. (2009). Motivación, perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Redalyc* 33(2), 153-170.
- Orueta, R., Gómez, R.; Sánchez, A., Gómez, S., Herrera, J., Holgado, C., Toledano, P. Evaluación de resultados de Satisfacción de Programas Sociales.
- Perdomo, J. (2011). Justificación de la Econometría aplicada a los datos cualitativos. Recuperado <http://www.reddolac.org/profiles/blogs/econometria-cualitativa-y>.
- Pilar. (2012). Evaluación de los Resultados y de la Satisfacción de un Programa de Atención Domiciliaria de Pacientes Ancianos Dependientes. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 5(1), 3-8.

Ramírez, T., D'Aubeterre, M. (2007). Los niveles de satisfacción laboral del maestro venezolano 10 años después 1996-2006. *Redalyc* 22(3), 57-86.

Tello, M. (2015). Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor con respecto al tipo de funcionamiento familiar en un centro de salud del Minas (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Villanueva, A.; Riega, P., Torres, JC., Yabar, C., Alarco, O. (2003) Cumplimiento de estándares de calidad en la atención del parto institucional y nivel de satisfacción de Usuarías. Federación Latinoamericana de Sociedades Científicas de Estudiantes de Medicina Lima, Organismo Internacional.

ANEXO

ANEXO N° 01: Matriz de Consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLES E INDICADORES	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Tipo y Diseño de Investigación:	Variable Independiente	Indicadores
¿De qué manera influye el Proceso de Acompañamiento Familiar en los niveles de satisfacción de los hogares usuarios del Distrito de Pariahuanca, Provincia de Carhuaz, ¿2016?	Analizar la influencia del proceso operativo de acompañamiento familiar en los niveles de satisfacción de los hogares usuarios del programa social JUNTOS del distrito de Pariahuanca el año 2016.	El proceso de acompañamiento familiar influye directamente en los niveles de satisfacción de los hogares usuarios del programa social JUNTOS del Distrito de Pariahuanca.	Correlacional-Descriptivo-Mixta Diseño de investigación: No experimental- Transeccional Tipo de Investigación: Mixta Instrumentos de recolección de data: Cuestionario-Encuesta- Escala de Likert Técnica: Grupos focales	Proceso de Acompañamiento Familiar	Sesión educativa
					Sesión demostrativa
					Cine foro
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		Variable Dependiente	Indicadores
				Niveles de satisfacción	Muy insatisfecho

del Distrito de Pariahuanca, Provincia de Carhuaz, ¿2016?	familiar del Programa Social JUNTOS en los niveles de satisfacción de los usuarios de dicho Distrito de Pariahuanca de la Provincia de Carhuaz, año 2016.	foro), influyen directamente en los niveles de satisfacción de los hogares usuarios del programa social JUNTOS del Distrito de Pariahuanca.			Insatisfecho
					Neutral
					Satisfecho
¿De qué manera influye las acciones personalizadas en los niveles de satisfacción de los Hogares Usuarios del Distrito de Pariahuanca, Provincia de Carhuaz, ¿2016?	- Examinar la influencia de las sesiones personalizadas dirigidas a usuarios seleccionados en el proceso operativo de acompañamiento familiar del Programa Social JUNTOS en los niveles de satisfacción de los usuarios del referido distrito.	- Las acciones personalizadas (visitas domiciliarias), influyen directamente en los niveles de satisfacción de los hogares usuarios del programa social JUNTOS del distrito de Pariahuanca.			Muy satisfecho

ANEXO N° 02: Encuestas de satisfacción.

ESTA ENCUESTA SE VALORARÁ CON UN GRADIENTE DE 1 A 5 EN EL QUE 1 CORRESPONDERÍA A “MUY INSATISFECHO” Y 5 “MUY SATISFECHO”.

ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA JUNTOS

SE DEFINE

Servicio: Al Proceso de Acompañamiento Familiar comprendido por (Reuniones Informativas, Sesiones Educativas y Cine Foro).

Indicaciones: Marque (x) según considere y según la guía de la encuesta

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
A) FIABILIDAD. Ítem capacidad de realizar el servicio prometido de manera correcta y continua						
1	La Información sobre los temas de las Sesiones Educativas, considera que es adecuado, claro y entendible.					
2	La Información sobre los temas de las Sesiones Demostrativas y Cine Foro considera que es adecuado, claro y entendible.					
3	La Información sobre los temas del Cine Foro considera que es adecuado, claro y entendible.					
B) CAPACIDAD DE RESPUESTA. Ítems referidos a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido						
4	El gestor local responde las dudas e inquietudes de las usuarias terminado el desarrollo de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas y Cine Foro.					
C) SEGURIDAD. Ítems sobre la inexistencia de dudas o riesgos respecto al servicio prestado, así como sobre la profesionalidad, conocimiento, atención, cortesía y credibilidad en la atención al usuario.						
5	El gestor local está Capacitado para brindar la información en el desarrollo de las Sesiones Educativas.					
6	El gestor local está Capacitado para brindar la información en el desarrollo de las Sesiones Demostrativas.					
7	El gestor local está Capacitado para brindar la información en el desarrollo del Cine Foro.					
D) EMPATIA. Ítems concernientes a la accesibilidad, tanto en lo referido a la persona adecuada como al horario, así como el acierto en la comunicación, comprensión y tratamiento de quejas						
8	Cuando acude a las reuniones donde se desarrollan las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas y Cine Foro es comprensible y dinámico.					
9	Considera que el horario para el desarrollo de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas y Cine Foro es en un horario adecuado.					

10	Considera que el desarrollo de todas las sesiones educativas, demostrativas y Cine Foro ayudan a mejorar y tener cambios positivos en su familia.					
E) ASPECTOS TANGIBLES. Ítems que mencionan los recursos materiales, equipos, materiales de comunicación e instalaciones con las que cuenta el Servicio						
11	El Gestor Local cuenta con materiales suficientes (Rotafolios, Láminas, Videos, Proyector) para llevar a cabo el desarrollo de las Sesiones Educativas, Sesiones Demostrativas y Cine Foro.					
F) EXPECTATIVAS DEL SERVICIO. Ítems que aluden a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, conocimiento que tienen sobre el Servicio, experiencia previa acerca del mismo y conocimiento al respecto de la opinión de otras personas						
12	Considera que en el desarrollo de las Sesiones educativas, se encuentra una buena información.					
13	Considera que en el desarrollo de las Sesiones Demostrativas se encuentra una buena información.					
14	Considera que en el desarrollo del Cine Foro se encuentra una buena información.					
15	Las Sesiones Educativas se adaptan perfectamente a mis necesidades como usuaria del Programa Juntos.					
16	Las Sesiones Demostrativas se adaptan perfectamente a mis necesidades como usuaria del Programa Juntos.					
17	El cine foro se adapta perfectamente a mis necesidades como usuaria del Programa Juntos.					
G) SUPERACIÓN DE EXPECTATIVAS. Ítem indicativo de la evolución hacia la mejora percibida por los usuarios						
18	He observado mejoras y dinámicas en el desarrollo de los Temas de las Sesiones Educativas.					
19	He observado mejoras y dinámicas en el desarrollo de los Temas de las Sesiones Demostrativas.					
20	He observado mejoras y dinámicas en el desarrollo de los Temas en el Cine Foro.					

ANEXO N° 03: Guía para Aplicación de Encuesta.

INTRODUCCIÓN:

Finalidad y personas destinatarias de la Guía:

Objetivo fundamental de esta Guía.

El objetivo fundamental de esta Guía es facilitar al investigador una orientación clara, sencilla y práctica para conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias del programa JUNTOS a las usuarias del distrito de Pariahuanca con respecto a los diferentes servicios que se presta el proceso de Acompañamiento Familiar.

Esta Guía pretende orientar sobre cuáles son los pasos a seguir para identificar los niveles de satisfacción con los servicios proporcionados, de forma que los resultados puedan ser analizados y faciliten la puesta en marcha de mejoras concretas en los servicios.

El objetivo final es que, la propia organización recoja periódicamente las opiniones de sus personas usuarias. De esta forma, manteniendo el contacto y la comunicación con las personas destinatarias de los servicios, facilitaremos la toma de decisiones respecto a las mejoras a establecer en la atención diaria. Conocer nuestros puntos fuertes y débiles respecto al servicio y atención que prestamos, nos facilita la calidad y la mejora continua.

Contenido de la Guía.

Esta Guía contiene una descripción de los pasos a seguir para realizar un estudio de identificación, análisis y mejora de las opiniones de las personas usuarias respecto al servicio prestado en el Proceso de Acompañamiento Familiar.

Justificación y propósito de los estudios de satisfacción.

La mejora de los servicios que prestamos debe plantearse siempre desde el punto de vista de las personas usuarias. Un “servicio de calidad” es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan. Es necesario, por tanto, conocer la opinión y el grado de satisfacción de estas personas.

El punto de partida de todo proceso de mejora, es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de los servicios. Este conocimiento nos ayuda a determinar nuestros puntos fuertes y puntos débiles en la prestación del servicio. La mejora de los servicios debe basarse en el análisis de los puntos débiles identificados por las personas usuarias.

Métodos para realizar estudios de satisfacción:

Para conocer cómo se percibe un servicio, si la calidad de la prestación es elevada o no, debemos conocer que opinan las personas usuarias de dichos servicios.

Para conocer las opiniones y el nivel de satisfacción de estas personas, podemos preguntar directamente, a través de un estudio de opinión, o bien recoger información y opiniones indirectamente, o combinar ambos métodos.

Métodos directos o estudios específicos:

Se trata de acciones o iniciativas expresamente diseñadas para recoger directamente las opiniones personales.

Los métodos directos más habitualmente utilizados como estudios específicos para recoger las opiniones y valoraciones de las personas usuarias respecto a los servicios prestados son:

Entrevista individual semiestructurada:

Se trata de reuniones con usuarios individuales en las que, a través de un guion de puntos a tratar, previamente definido, se recoge la opinión, en profundidad, respecto al servicio que se presta. Son entrevistas guiadas con escasas preguntas abiertas.

Es una herramienta indicada para estudiar las expectativas de las personas usuarias respecto al servicio, descubriendo sus motivaciones y actitudes. Permite analizar en detalle la prestación del servicio

Con esta metodología se profundiza mucho en la información pero necesita de un elevado tiempo de dedicación con cada persona usuaria (las entrevistas suelen durar alrededor de una hora).

La realización de entrevistas semiestructuradas requiere habitualmente de la experiencia y capacitación de una persona experta.

Grupos de trabajo o Focus group:

Es un método o forma de recolectar información necesaria para una investigación, que consiste en reunir a un pequeño grupo de entre 10 a 15 personas con el fin de contestar preguntas y generar una discusión en torno. Es muy útil para recoger opiniones en profundidad, buscar los puntos comunes y las opiniones generalizadas.

Habitualmente se utilizan para conocer e identificar las expectativas respecto a los servicios.

Encuestas periódicas:

Se trata de la aplicación de cuestionarios de opinión a través de los cuales se recoge la valoración, que de los diferentes factores o elementos del servicio, hacen las personas usuarias.

La recogida periódica y sistemática de estas opiniones y valoraciones nos da una perspectiva de la calidad del servicio que ofrecemos y cómo ésta va evolucionando. Cuando estas encuestas o cuestionarios son sencillos, son fáciles de desarrollar y de analizar y, por tanto, podemos llevar a cabo internamente, tanto su desarrollo y aplicación como la explotación de los resultados obtenidos.

Este es el método más práctico y sencillo, al tiempo que aporta una valiosa y gran información para plantear mejoras concretas y eficaces en el servicio prestado. Por ello, esta es la metodología que va a desarrollarse, paso a paso, a lo largo de la presente Guía práctica.

Siendo encuestas concretas y cortas, la dedicación de tiempo para su cumplimentación no superará los diez minutos por lo que no es necesario dedicar tiempo a su aplicación. Permite, por tanto, ser aplicado a la totalidad de usuarios, posibilitando la recogida de una gran cantidad de opiniones.

De todos estos métodos el que se ha elegido para ser desarrollado y guiado a través de esta Guía práctica es el que se ha denominado **ENCUESTAS PERIÓDICAS**.

Se trata de un método de estudio directo de las opiniones de las personas usuarias respecto al servicio prestado. Este método puede llevarse a cabo de una forma sencilla y, sin embargo, muy eficaz respecto a la recogida de información y explotación de datos. También puede completarse con cualquiera de los demás estudios directos descritos. Al mismo tiempo, puede completarse la información recogida a través de las encuestas periódicas, con cualquiera de los métodos indirectos señalados.

La medición de la satisfacción a través de encuestas periódicas

Conocer y medir el grado de satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios, respecto a las prestaciones que reciben, recogiendo directamente sus opiniones, requiere, previamente, el diseño de una estrategia de intervención.

Aunque ese tipo de estudios son los más completos, tienen el inconveniente de tener que contar con la asistencia técnica de personas expertas. Podemos, sin embargo, realizar estudios más sencillos que puedan ser diseñados y desarrollados internamente. La información que obtendremos será muy valiosa y más sencilla de obtener.

El objetivo de esta Guía es ofrecer apoyo y dirección para la ejecución de estudios sencillos de medición de la satisfacción de las personas usuarias a través de encuestas periódicas.

Realizar un estudio para medir la satisfacción de las personas usuarias, a través de cuestionarios de opinión periódicos, nos va a permitir conocer “quién opina que” es decir, cuántas personas están satisfechas y cuántas están insatisfechas con los

diferentes aspectos de los servicios prestados por el Proceso de Acompañamiento Familiar, así como qué es lo que esperan del servicio. Por tanto, si establecemos un buen sistema de aplicación podremos llegar a obtener información muy clara de una gran cantidad de personas usuarias y con un esfuerzo y dedicación no excesivamente elevados.

Esquema resumen de los Pasos descritos en esta Guía.

FASE 1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO O ANÁLISIS

- **PASO 1.** ¿Que servicio o prestación vamos a analizar?

FASE 2. CONSTRUCCIÓN DE LA HERRAMIENTA: CUESTIONARIO DE OPINIÓN

- **PASO 1.** Factores del servicio a incluir en la encuesta.
- **PASO 2.** Redacción de las preguntas a incluir en el cuestionario.
- **PASO 3.** Composición del cuestionario completo.

FASE 3: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

- **PASO 1.** Determinar los grupos de usuarios a quienes vamos a pedir opinión
- **PASO 2.** Una prueba piloto, antes de empezar
- **PASO 3.** Cómo facilitar el cuestionario para la recogida de opiniones
- **PASO 4.** Cuando, con que periodicidad realizaremos la recogida de opiniones

FASE 4: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA

FASE 5: EXPLOTACIÓN DE RESULTADOS

Fases de desarrollo de un estudio cuantitativo de satisfacción

Para desarrollar un estudio de valoración de la satisfacción a través de encuestas periódicas, vamos a seguir las siguientes fases de ejecución:

Fase 1: Definición del objeto de estudio o análisis

El primer paso que debemos dar es decidir, qué servicio vamos a analizar y qué tipo de análisis queremos hacer de ese servicio.

Paso 1. ¿Qué servicio o prestación vamos a analizar?

Vamos analizar el servicio de las acciones personalizadas y colectivas del Proceso de Acompañamiento Familiar.

Análisis general del servicio prestado:

En ocasiones puede interesarnos saber cómo se percibe la prestación completa del servicio, desde el primer contacto con los usuarios hasta la finalización de la prestación. Se trata de valorar la calidad percibida a lo largo de todos los pasos de prestación del servicio, en los que interviene el usuario. En este caso, haremos preguntas relativas a todo el servicio. De esta forma conseguiremos conocer cuáles son los puntos fuertes y los puntos débiles de todo el proceso completo de la prestación:

Ejemplo de Aplicación

Institución: JUNTOS

Servicio concreto a analizar: “ Proceso de Acompañamiento Familiar”

Prestación completa: (pasos en los que interviene el usuario desde la primera etapa, segunda etapa).



Fase 2: Construcción de la herramienta: cuestionario de opinión

Tanto si decidimos realizar una valoración de la satisfacción respecto a la prestación completa, como si nos centramos en una parte o paso del servicio, hay que tener claro qué es lo que queremos preguntar, sobre qué aspectos o características del servicio quiero conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias. Es decir, cuáles son las dimensiones del servicio que me interesa abordar (plazos de tiempo, trato recibido, etc.)

Realizar un estudio de satisfacción, a partir de la recogida de opiniones, requiere diseñar y elaborar una herramienta de recogida de opiniones sencilla, clara y útil. Para ello, es necesario identificar cuáles son aquellos factores o dimensiones del

servicio sobre los que quiero preguntar y realizar preguntas claras y sencillas, que aporten información relevante.

Paso 1. Factores del servicio a incluir en la encuesta.

¿Cuáles son las dimensiones de mi servicio que puedo tratar en el cuestionario?

Antes de empezar a formular las preguntas que incluirá nuestra encuesta debemos tener muy claro cuáles son aquellos factores del servicio sobre los que queremos recoger información. Son muchas las características o dimensiones del servicio que influyen sobre la percepción de calidad de servicio por parte del usuario y sobre las que se podría recoger información.

Como referencia, esta son las “07 dimensiones de la calidad del servicio”. Podríamos hacer preguntas sobre cada una de ellas, en cada paso de la prestación.

- **Fiabilidad.** Capacidad de realizar el servicio prometido de manera correcta y continua.
- **Capacidad de Respuesta.** Velocidad de respuesta ante las necesidades de la persona usuaria. Deseo de prestar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Confianza en no asumir riesgo alguno en las transacciones con la organización, ni si quiera de tipo financiero o de confidencialidad.
- **Empatía.** Ítems concernientes a la accesibilidad, tanto en lo referido a la persona adecuada como al horario, así como el acierto en la comunicación, comprensión y tratamiento de quejas.
- **Aspectos físicos tangibles.** Apariencia de las instalaciones físicas, equipo y personal.

- **Expectativas del Servicio:** Ítems que aluden a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, conocimiento que tienen sobre el Servicio, experiencia previa acerca del mismo y conocimiento al respecto de la opinión de otras personas.
- **Superación de Expectativas:** Indicativo de la evolución hacia la mejora percibida por los usuarios.

Ejemplo de Aplicación

PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR	
ESTUDIO SATISFACCIÓN DE USUARIOS RELATIVO A: SESIONES recibidas en las Acciones Colectivas.	
DIMENSIONES DE CALIDAD	DIMENSIONES APLICADAS A LA “INFORMACIÓN SOBRE SESIONES COLECTIVAS”
Fiabilidad: Capacidad de realizar el servicio prometido de manera correcta y continua.	¿La Información sobre los temas de las reuniones informativas, sesiones educativas y cine foro es veraz y acertada?
Capacidad de Respuesta: Referidos a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido	¿El gestor local se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios?
SEGURIDAD: Sobre la inexistencia de dudas o riesgos respecto al servicio prestado, así como sobre la profesionalidad, conocimiento, atención, cortesía y credibilidad en la atención al usuario.	¿El gestor local está totalmente calificado para el desarrollo de los temas que tiene que realizar en las sesiones colectivas?

Si formuláramos preguntas relativas a cada una de las 07 dimensiones en cada paso o parte del servicio, elaboraríamos un cuestionario muy complicado, tanto para su utilización como para su explotación. Dado que nuestra premisa es realizar estudios

sencillos, deberemos seleccionar las dimensiones más importantes, de forma que nuestro cuestionario no sobrepase las 15 ó 20 preguntas.

Las dimensiones o temas que elijamos son los que van a orientar las mejoras de nuestro servicio. Por ello, para elegir bien, deberemos tener en cuenta aquello que es más importante para las personas usuarias, es decir, cuáles son sus expectativas.

Por tanto, las preguntas que formulemos en el cuestionario harán referencia a aquellas cuestiones que más importancia tienen para ellas.

¿Cómo se redactan las preguntas?:

Es muy importante tener en cuenta lo siguiente:

- **La extensión** de la pregunta debe ser corta, sin rodeos ni explicaciones innecesarias. Hay que tener en cuenta que el cuestionario dispondrá de una Introducción y un encabezado que proporcionará información sobre el tema que se analiza y que contextualizará las preguntas, de forma que permitirá la realización de preguntas directas.
- No debemos realizar dos preguntas en una. Solo debemos demandar una información en cada **pregunta**. En caso contrario, no sabremos con certeza a cuál de nuestras preguntas están contestando. Si necesitamos saber más, deberemos hacer más preguntas.
- El lenguaje que utilicemos deberá ser **sencillo**. Si es sencillo será claro para todo el mundo. Sin tecnicismos. En ocasiones utilizamos un lenguaje que es habitual

en nuestro ámbito de trabajo, pero que, sin embargo, puede resultar difícil de entender para otras personas ajenas a nuestro entorno laboral.

¿Qué opciones de respuesta propongo?

Básicamente hay dos tipos de preguntas, en función de la posibilidad de respuesta:

Preguntas abiertas: Para su respuesta se presenta un espacio en blanco, de forma que la persona que contesta al cuestionario puede responder abiertamente redactando su opinión.

Este tipo de preguntas aportan mucha información cualitativa. Sin embargo, requieren más tiempo y esfuerzo para ser respondidas. Además, son más difíciles de interpretar y codificar, su análisis requiere más tiempo y tienen el peligro de que quien responda puede desviarse del tema.

En ocasiones serán muy necesarias, sin embargo, hay que tener la certeza de que la información a obtener compensa el esfuerzo de su análisis.

¿Qué opina de la información que ha recibido sobre las sesiones educativas del Proceso de Acompañamiento Familiar?

Preguntas cerradas: Son aquellas para cuya respuesta se presenta una serie de opciones cerradas, entre las que se deberá elegir la que más se aproxime a la opinión de quien responde. La información que obtenemos es más concisa y de menor profundidad. Pero si las opciones de respuesta que ofrecemos son acertadas, nos permite obtener, de una forma rápida y sencilla, información interesante.

Esca

Muy Insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Aceptable	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
1	2	3	4	5

Ejemplo de Aplicación

“Respecto a la **información** sobre la sesión educativa “S.1.CONVERSANDO SOBRE DERECHOS Y DEBERES COMO FAMILIA?”

¿Ha recibido la información que necesitaba?	SI	NO
¿Le ha llegado a tiempo para poder escuchar la sesión?	SI	NO
¿La información ha sido clara?	SI	NO

“Indíquenos su nivel de satisfacción general, con la información recibida sobre la sesión educativa”:

Muy Insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Aceptable	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
1	2	3	4	5

Agradecimientos

Es importante incluir, al final del cuestionario o al final de la introducción, una frase de agradecimiento por la colaboración prestada.

“Agradecemos sinceramente su esfuerzo y colaboración”

Fase 3: Aplicación del cuestionario:

Cuestionario en formato papel para entregar personalmente.

En función del servicio que prestemos y de la relación que establezcamos con las personas usuarias, entregar un pequeño cuestionario, una vez finalizado el servicio o, cuando contactemos con ellas, puede ser una buena manera de recoger sus opiniones. Podemos tenerlo disponible, de forma que el personal de atención directa

al público lo entregue e inste a la persona a que lo cumplimente y lo deje antes de marcharse (en un buzón o bandeja de depósito).

Esto podremos hacerlo cuando el cuestionario sea muy sencillo (no incluya más de 15 preguntas muy fáciles de responder). Deberemos mantener esta entrega de cuestionarios para recogida de opiniones durante el tiempo suficiente como para recoger opiniones de una gran mayoría de nuestras personas usuarias. Incluso, podemos mantener esta recogida como una parte más del proceso de atención, de forma que podamos analizar periódicamente los resultados y ver la evolución de la calidad de nuestro servicio.

Si no podemos entregar el cuestionario personalmente, deberemos facilitarlo por el medio más adecuado al tipo de servicio e indicar como hacer entrega de él una vez cumplimentado.

Es importante, mientras estemos analizando un servicio concreto o un aspecto concreto del servicio, con un cuestionario determinado, no presionar a la gente con su entrega, de forma que cada persona usuaria reciba una sola vez el cuestionario para su cumplimentación.

Fase 4: Análisis de la información recogida

Una vez recogidos los cuestionarios cumplimentados dispondremos de datos cuantitativos, obtenidos de las preguntas cerradas y datos cualitativos, obtenidos de las entrevistas de Focus Group.

Fase 5: Aplicación del cuestionario.

Paso 1. Determinar los grupos a quienes vamos a pedir opinión.

En el ejemplo, se decide hacer partícipes a la totalidad de las personas usuarias que se encuentran afiliadas al Programa JUNTOS.

Operacionalización de Variables:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE DATOS
Proceso de acompañamiento Familiar	Acciones colectiva	Sesiones educativas	número de sesiones desarrolladas	Encuestas dirigidas a usuarias del programa
		sesiones demostrativas	número de sesiones demostrativas ejecutadas	
		Cines foro	número de cine foro desarrolladas	
	Acciones personalizadas	Visitas domiciliarias	Número de visitas domiciliarias	Encuestas y entrevistas estructuradas (Focus group), dirigidas a usuarias del programa
Niveles de satisfacción	Fiabilidad Capacidad de respuesta seguridad Empatía Aspectos físicos tangibles Expectativas del servicio Superación de expectativas	Muy insatisfecho	N° de hogares Muy insatisfechos	Encuestas dirigidas a usuarias del programa
		Insatisfecho	N° de hogares insatisfechos	
		Neutral	N° de hogares neutral	
		Satisfecho	N° de hogares satisfechos	
		Muy satisfecho	N° de hogares Muy satisfechos	

BASE DE DATOS

N° DE ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	TOTAL
1	2	3	5	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	79
2	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	78
3	2	3	5	2	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	79
4	3	3	5	2	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	80
5	2	3	5	2	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	79
6	2	3	4	2	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	79
7	3	3	4	2	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	82
8	3	3	4	2	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	83
9	3	3	4	2	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	83
10	4	3	4	2	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	85
11	3	3	4	2	3	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	85
12	2	3	4	2	3	3	3	3	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	84
13	2	3	2	2	3	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	84
14	3	3	4	2	3	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	87
15	3	3	2	2	3	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	85

16	3	3	3	2	3	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	88
17	4	3	2	2	3	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	88
18	4	3	3	2	3	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	89
19	2	3	3	2	3	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	87
20	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	89
21	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	89
22	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	89
23	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	90
24	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	89
25	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	90
26	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	89
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	89
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	89
29	4	3	5	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	92
30	4	3	5	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	92
31	3	3	5	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	91
32	3	3	5	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	91
33	3	3	5	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	90
34	3	3	5	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	90

35	3	3	5	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	90
36	3	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	92
37	3	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	92
38	3	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	92
39	3	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	92
40	3	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	92
41	4	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	93
42	4	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	93
43	3	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	92
44	3	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	92
45	3	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	91
46	3	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	91
47	3	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	91
48	3	3	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	93
49	3	3	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	94
50	3	3	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	94
51	3	3	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	94
52	3	3	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	95
53	4	3	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	96

54	4	3	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	96
55	4	3	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	96
56	3	3	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	95
57	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	98
58	3	4	5	4	3	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	96
59	3	4	5	4	3	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	96
60	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	98
61	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	98
62	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	98
63	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	99
64	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	98
65	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	99
66	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	98
67	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	99
68	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	99
69	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	99
70	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	99
71	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	98
72	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	99

73	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	99
74	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	99
75	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	98
76	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	98
77	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	99
78	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	99
79	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	99
80	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	99
81	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	99
82	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	99
83	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	99
84	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	98
85	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	97
86	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	98
87	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	98
88	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	98
89	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	99
90	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	99
91	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	99

92	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	99
93	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	100
94	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	100
95	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	100
96	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	100
97	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	100
98	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	100
99	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	100
100	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	100
101	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	99
102	4	4	4	4	4	4	4	4	5		4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	94
103	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	99
104	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	98
105	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	98
106	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	98
107	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	98
108	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	98
109	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	98
110	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	98

111	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	98
112	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	98
113	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	98
114	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	99
115	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	100
116	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	100
117	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	100
118	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	100
119	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	100
120	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	100
121	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	100
122	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	100
123	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
124	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
125	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
126	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
127	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
128	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
129	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101

130	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
131	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
132	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
133	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
134	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
135	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
136	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
137	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
138	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
139	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
140	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
141	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
142	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
143	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
144	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	101
145	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	100
146	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	100
147	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	100
148	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	100

149	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	100
150	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	100
151	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	100
152	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	100
153	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	100
154	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	100
155	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	100
156	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	100
157	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	100
158	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	2	5	99
159	4	4	4	5	1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	2	5	96
VARIANZA	0.34	0.23	0.41	0.97	0.36	0.25	0.46	0.16	0.38	0.26	0.26	0.23	0.06	0.58	0.35	0.24	0.96	0.20	0.29	0.23	0.50	0.06	0.12	0.65	

ANEXO N° 04: Datos del análisis del Alpha de Cronbach.

K	24
$\sum V_i$	8.6150
V_t	34.141
Sección 1	1.043

sección 2
ABSOLUTO S2

0.748

0.748

α

0.78015904

ANEXO N° 05: Datos del Modelo Econométrico

N° DE ENCUESTADOS	SECCIONES EDUCATIVAS	SECCIONES DEMOSTRATIVAS	CINE FORO	VISITAS DOMICILIARIAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN
1	2	3	5	2	3
2	3	3	5	3	4
3	2	3	5	4	5
4	3	3	5	2	3
5	2	3	5	2	2
6	2	3	4	1	2
7	3	3	4	4	5
8	3	3	4	2	1
9	3	3	4	2	2
10	4	3	4	5	5
11	3	3	4	3	4
12	2	3	4	2	2
13	2	3	2	3	3
14	3	3	4	3	4
15	3	3	2	2	1
16	3	3	3	1	2
17	4	3	2	2	3
18	4	3	3	2	2
19	2	3	3	3	2
20	3	3	3	5	5
21	3	3	3	4	5
22	3	3	3	1	2
23	4	3	3	3	3
24	3	3	3	5	4
25	3	3	3	2	2
26	3	3	3	4	4
27	3	3	3	2	1
28	3	3	3	3	1
29	4	3	5	4	3
30	4	3	5	1	2
31	3	3	5	3	3
32	3	3	5	3	3
33	3	3	5	3	3
34	3	3	5	3	3
35	3	3	5	3	3
36	3	3	5	3	4
37	3	3	5	3	4

38	3	3	5	2	2
39	3	3	5	5	5
40	3	3	5	1	2
41	4	3	5	2	2
42	4	3	5	4	4
43	3	3	5	5	5
44	3	3	5	2	2
45	3	3	5	1	2
46	3	3	5	3	2
47	3	3	5	3	3
48	3	3	5	2	2
49	3	3	5	2	2
50	3	3	5	1	2
51	3	3	5	1	3
52	3	3	5	1	2
53	4	3	5	1	2
54	4	3	5	1	2
55	4	3	5	1	2
56	3	3	5	1	2
57	3	3	5	1	2
58	3	3	5	1	2
59	3	3	5	4	4
60	4	3	5	1	2
61	4	3	5	3	2
62	4	3	5	3	3
63	5	3	5	5	4
64	4	3	5	3	3
65	5	3	5	3	3
66	4	3	5	5	4
67	4	3	5	2	2
68	4	3	5	4	5
69	4	3	5	2	2
70	4	3	5	4	4
71	4	3	4	2	2
72	4	3	4	4	4
73	4	3	4	2	2
74	4	3	4	4	4
75	4	3	4	3	4
76	4	3	4	1	2
77	4	3	4	2	2
78	4	3	4	2	2
79	4	3	4	3	3
80	4	3	4	4	4

81	4	3	4	4	4
82	4	3	4	4	4
83	4	3	4	1	4
84	4	3	4	1	3
85	3	3	4	1	3
86	4	3	4	1	3
87	4	3	4	1	3
88	4	3	4	1	2
89	4	3	4	1	2
90	4	3	4	2	4
91	4	3	4	4	3
92	4	3	4	3	3
93	4	3	4	4	4
94	4	3	4	4	5
95	4	3	4	5	4
96	4	3	4	3	2
97	4	3	4	2	3
98	4	3	4	5	1
99	4	3	4	2	5
100	4	3	4	4	2
101	4	3	4	2	2
102	4	3	4	4	2
103	4	3	4	2	2
104	4	3	4	4	4
105	4	3	4	2	2
106	4	3	4	4	3
107	4	3	4	2	2
108	4	3	4	4	4
109	4	3	4	5	4
110	4	3	4	2	2
111	4	3	4	5	3
112	4	3	4	2	2
113	4	3	4	5	4
114	4	3	4	5	5
115	4	3	4	5	5
116	4	3	4	5	5
117	4	3	4	5	5
118	4	3	4	2	2
119	4	3	4	4	4
120	4	3	4	2	2
121	4	3	4	5	4
122	4	3	4	4	4
123	4	3	4	2	2

124	4	3	4	3	3
125	4	3	4	4	4
126	4	3	4	3	2
127	4	3	4	4	4
128	4	3	4	3	3
129	4	3	4	5	4
130	4	3	4	2	2
131	4	3	4	3	3
132	4	3	4	1	2
133	4	3	4	5	4
134	4	3	4	2	2
135	4	3	4	3	4
136	4	3	4	1	2
137	4	3	4	5	5
138	4	3	4	5	5
139	4	3	4	3	3
140	4	3	4	1	1
141	4	3	4	1	2
142	4	3	4	2	2
143	4	3	4	5	3
144	4	3	4	3	3
145	4	3	4	5	4
146	4	3	4	1	3
147	4	3	4	3	2
148	4	3	4	4	4
149	4	3	4	5	5
150	4	3	4	3	3
151	4	3	4	5	5
152	4	3	4	4	4
153	4	3	4	5	4
154	4	3	4	5	4
155	4	3	4	2	2
156	4	3	4	3	3
157	4	3	4	5	4
158	4	3	4	4	5
159	4	3	4	1	2

FOTOGRAFÍAS:

Foto N° 1: Visita Domiciliaria al Sector Laborpampa - Pariahuanca



Foto N° 2: Sesiones Demostrativas: Con participación de usuarias.



Foto N° 3: Cine Foro: Información con temas educativos y videos.



Foto N° 4: Sesiones Educativas- Charlas:

