



**"Satisfacción de los Usuarios del Programa de Intervención Especializada (PIE) Lo Espejo 2: Un Enfoque Multidisciplinario en la Restitución de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Vulneración"**

**Integrantes: Paulina Peña**

**02-02-2024**

***Agradecimientos:***

***Principalmente a nuestras familias, que son nuestro pilar fundamental para poder seguir avanzando en este camino, por su paciencia y comprensión al dedicarnos el tiempo y espacio necesario para cumplir con las actividades relacionadas a la carrera.***

***Asimismo, deseamos expresar nuestra profunda gratitud a la Universidad Miguel de Cervantes por brindarnos el entorno académico y los recursos necesarios para llevar a cabo este trabajo.***

***Gracias al respeto y maravilloso compromiso de nuestros compañeros y colegas de carrera, los cuales entregaban información para que todos pudiéramos mantenernos al día de nuestras actividades.***

## INDICE

Resumen	5
Introducción	6
<b>CAPÍTULO I: Antecedentes</b>	<b>8</b>
1.1 Justificación	8
1.2 Planteamiento del problema	11
1.3 Pregunta de investigación	14
1.4 Objetivo; General y específicos	14
<b>CAPÍTULO II: Marco Teórico y/o De Referencia</b>	<b>15</b>
2.1 Marco teórico y/o de referencia	15
a.- Que el marco de referencia y teórico contemple los temas centrales	18
a.a.-Antecedentes generales del tema de estudio, delimitación y características	23
a.b.- Desarrollo del tema	26
a.c.-Relación de la disciplina con el tema en estudio	31
<b>CAPÍTULO III: Marco Metodológico</b>	<b>35</b>
3.1 Tipo de investigación	35
3.2 Enfoque Epistemológico	35
3.3. Unidad de análisis	37
3.4. Operacionalización de las variables	38
3.5. Técnicas de investigación	41
3.6 Plan de análisis	42

<b>CAPITULO IV: Resultados</b>	<b>44</b>
4.1 Descripción de datos	44
4.2 Análisis de datos	52
<b>CAPITULO V: Conclusiones</b>	
5.1 Conclusiones	54
5.2 Nuevos temas o preguntas de investigación	56
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>61</b>

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

**Resumen**

En el contexto del enfoque de derechos, se ha explorado el programa de Intervención Especializada (PIE) Lo Espejo 2, que se dedica a la atención de niños, niñas y adolescentes en situación de vulneración de derechos. El programa tiene como objetivo principal interrumpir y resignificar estas situaciones, contribuyendo al bienestar de los NNA y sus familias.

El marco teórico se basa en diversas teorías, incluyendo los derechos de la niñez y adolescencia, la intervención especializada y la resiliencia. Además, se destacan conceptos como la satisfacción del usuario en servicios sociales y la evaluación de programas sociales. La comprensión de factores que influyen en la satisfacción del usuario, así como el contexto local y comunitario y las bases legales y políticas locales, son cruciales para el éxito del programa.

El PIE Lo Espejo se basa en un enfoque multidisciplinario, aprovechando la colaboración de profesionales como psicólogos, trabajadores sociales y tutores para abordar las necesidades complejas de los NNA. Además, se enfoca en el trabajo de caso, brindando una atención individualizada y centrada en el usuario.

**Palabras clave:** Programa, bienestar, NNA, encuesta de satisfacción, tutores, profesionales.

## INTRODUCCIÓN

La intervención especializada en la niñez y adolescencia es una parte fundamental de la labor social y comunitaria orientada a proteger y restituir los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han experimentado vulneraciones o se encuentran en situaciones de riesgo. El Programa de Intervención Especializada (PIE) Lo Espejo 2 es un ejemplo destacado de un proyecto que se ha diseñado con el propósito de abordar estas cuestiones de manera integral y efectiva.

Este programa se basa en una serie de objetivos, que involucra la interrupción de las vulneraciones de derechos, la resignificación de las experiencias de los niños y adolescentes, la disminución de factores de riesgo, el fortalecimiento de las competencias parentales y la colaboración con otros actores en la protección de la niñez y adolescencia. Además, busca sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de prevenir la violencia y la vulneración de derechos.

Una parte esencial de la evaluación y mejora continua de este programa es la implementación de encuestas de satisfacción de usuarios. Estas encuestas brindan una valiosa retroalimentación sobre la efectividad del programa, la calidad de los servicios proporcionados, la participación y satisfacción de los niños, niñas y adolescentes, y la transparencia en la prestación de servicios.

El programa también se somete a una evaluación exhaustiva en diferentes fases de su ciclo de desarrollo, incluyendo evaluaciones ex ante, durante y ex post. Estas evaluaciones abordan aspectos clave como la cobertura, calidad, resultados, impacto y efectos del programa, con un enfoque en el bienestar y el desarrollo de los niños y adolescentes involucrados.

En este contexto, esta introducción proporciona una visión general de la importancia del programa y de la necesidad de evaluar y monitorear sus actividades para garantizar la protección y restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

El PIE Lo Espejo 2, ejemplifica un enfoque completo y responsable en la atención a la niñez y adolescencia en situaciones vulnerables, promoviendo así un ambiente seguro y protector para su desarrollo integral.

## **CAPÍTULO I: Antecedentes**

### **Justificación**

El programa de intervención especializada (PIE) Lo espejo 2, cuenta con 50 plazas y 9 profesionales entre estos formado por psicólogos, Tutores, Trabajadores Sociales, secretaria. cuyo propósito del proyecto es:

- Interrumpir las vulneraciones de derechos en los niños, niñas y adolescentes.
- Resignificar la experiencia de vulneración de derechos, en los niños, niñas y adolescentes.
- Desarrollar procesos de intervención que contribuyan a la disminución de factores de riesgo asociados a las conductas transgresoras de niños, niñas y adolescentes.
- Fortalecer competencias/habilidades parentales de las familias o adultos significativos.
- Desarrollar acciones de coordinación y colaboración permanente con dispositivos de intervención especializada del circuito 24 Horas y/o de la red de atención local especializada.
- Favorecer la sensibilización de instituciones locales y miembros de la comunidad respecto a prevención de las violencias y la vulneración de derechos

Tiene como objetivo principal Contribuir a la interrupción y resignificación de situaciones de vulneración de derechos y/o prácticas transgresoras de niños, niñas y adolescentes provenientes preferentemente del PSI 24 Horas.

Dentro de las actividades e intervenciones con NNA y sus familias, se encuentra la evaluación de la calidad del servicio, para otorgar una oportunidad de mejora en cuanto la prestación de servicios profesionales, personales y de infraestructura; por esta razón realizar una encuesta de satisfacción de usuarios para evaluar a un programa de restitución de derechos en la niñez específicamente en un programa de intervención especializada (PIE) es una práctica fundamental por varias razones importantes las cuales son:

1. Evaluación de la efectividad: La encuesta permitirá evaluar si el programa está logrando sus objetivos de restituir los derechos de los NNA que han sido vulnerados.

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

Esto proporciona información valiosa sobre si se están logrando avances significativos en la protección y bienestar de los NNA.

2. Identificación de áreas de mejorar: A través de la Accesibilidad, Comunicación, Personales y profesionales; Seguridad y protección; Recursos y apoyo; Cumplimiento de derechos; Resultados y efectividad; Participación y empoderamiento; Evaluación y mejora continua.

3. Asegurar la participación y satisfacción de los niños y sus familias: Es esencial asegurarse de que los niños y sus familias se sientan satisfechos con el programa, ya que esto puede influir en su compromiso y cooperación en el proceso de restitución de derechos.

4. Cumplir con estándares de rendición de cuentas: esto implica que el programa sea transparente y responsable ante sus usuarios y otras partes interesadas. La rendición de cuentas debe considerar Transparencia en la encuesta, para saber el motivo de la aplicación de esta, quién la está llevando a cabo y cómo se utilizarán los resultados para fomentar la confianza en el proceso y Protección de la privacidad por lo que se debe garantizar la confidencialidad y que no se utilizarán para identificar a individuos específicos sin su consentimiento.

El proyecto PIE es evaluado y monitoreado bajo distintas fases de su ciclo de desarrollo, que incluye evaluación a nivel de supervisión técnica que establece como función de mejor niñez bajo el artículo 1° de la ley 2.465. la que supervisa la labor que desarrollan los organismos colaboradores acreditados. y a nivel programa donde se realiza:

**EVALUACION EX ANTE – DURE- MONITOREO:** En este proceso de monitoreo sobre la modalidad a nivel programático, permite identificar el desarrollo de los resultados y productos esperados a fin de proporcionar información al Departamento que aporte en la identificación de mejoras a las Bases o Lineamientos técnicos, y de acuerdo con los énfasis para cada período licitatorio.

**EX POST:** En esta modalidad de evaluación pretende focalizar los resultados o impacto del programa, pudiendo incluir algunos de los aspectos siguientes: evaluación de procesos,

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

evaluación de resultados, evaluación de impacto y una aproximación a los efectos del programa, a partir de la perspectiva de los distintos actores involucrados, especialmente de los niños, las niñas y los adolescentes.

- En esta evaluación de procesos se mide la cobertura y la calidad por cada componente, es decir, se cuantificarán los productos que han generado los programas.
- En la evaluación de resultados, se analizará la consecución de los objetivos específicos del programa, es decir, en qué medida se cumplió con los resultados esperados o resultados finales.
- En la evaluación de impacto, se observará el o los impactos que haya generado el programa en los sujetos intervenidos, controlando las posibles variables intervinientes, a fin de determinar si los resultados finales alcanzados que se produjeron gracias a la intervención del programa.
- La aproximación a evaluación de efectos, indagará las repercusiones atribuibles al programa en los usuarios/as, especialmente en los niños, niñas y adolescentes. En este nivel interesa aproximarse a las explicaciones que otorgan los propios sujetos al logro o no de los resultados y al por qué. (SENAME, Julio)

*“El Programa 24 Horas se diseñó y comenzó a implementar durante el primer Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet (2007-2010), específicamente el año 2009, como un programa intersectorial, entre la Subsecretaría de Carabineros, el Servicio Nacional de Menores dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la Subsecretaría de Prevención del Delito, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, como respuesta a la falta de servicios de atención psicosocial para niños, niñas y adolescentes ingresados a unidades policiales, registrados en las bases de datos de Carabineros de Chile en el marco del Programa de Seguridad Integrada 24 horas de la Zona de Protección Policial a la Familia” (PIE O. T., 2015)*

## 1.2 Planteamiento del problema

En la actualidad, la niñez y adolescencia se enfrentan a una serie de desafíos y amenazas que ponen en riesgo sus derechos fundamentales. A pesar de los esfuerzos por parte de instituciones gubernamentales y organizaciones no gubernamentales (ONG) para proteger a los niños, niñas y adolescentes (NNA), persisten situaciones de vulneración de derechos y prácticas transgresoras que requieren una atención especializada y efectiva.

El entorno en el que crecen los NNA está marcado por factores de riesgo que incluyen la violencia doméstica, el abandono, el abuso sexual, la negligencia parental y la exposición a entornos desfavorables. Estas experiencias traumáticas pueden tener un impacto profundo en el bienestar emocional, psicológico y social de los NNA, lo que a su vez puede llevar a la repetición de patrones de conducta transgresora y la perpetuación del ciclo de vulneración de derechos.

Además, es fundamental reconocer que las familias y adultos significativos de los NNA también pueden enfrentar desafíos en la crianza y la protección de sus hijos debido a diversas circunstancias sociales, económicas o personales.

El PIE Lo Espejo 2 se establece en respuesta a esta problemática, con el propósito de interrumpir la vulneración de derechos y promover la resignificación de las experiencias de los NNA. Sin embargo, para lograr estos objetivos, es necesario enfrentar diversos obstáculos y desafíos, como la evaluación constante de la efectividad del programa, la identificación de áreas de mejora, asegurarnos de la participación y satisfacción de los NNA y sus familias, y la rendición de cuentas a la comunidad y otras partes interesadas.

Desde el Trabajo Social es importante comprender, prevenir y abordar las problemáticas sociales que impactan en la vida de las personas y comunidades. En este contexto, se identifica un problema crítico en la comunidad de Lo Espejo y sus alrededores, relacionado con las vulneraciones de derechos y prácticas transgresoras que afectan a los NNA.

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

Contexto de Vulnerabilidad: La comunidad de Lo Espejo y áreas circundantes se caracteriza por una alta incidencia de factores de vulnerabilidad social, como la pobreza, la desigualdad económica, la falta de acceso a servicios de salud y educación de calidad, la violencia intrafamiliar y el abandono parental. Estos factores contribuyen a la creación de un entorno propicio para la vulneración de derechos de los NNA. (Pizarro, 2001)

Vulneraciones de Derechos: Los NNA en esta comunidad enfrentan situaciones de vulneración de derechos, que incluyen abuso físico, emocional y sexual, negligencia parental, exposición a la violencia doméstica y el involucramiento en conductas delictivas. Estas experiencias tienen un impacto directo en su bienestar y desarrollo integral. (Pizarro, 2001)

Repercusiones Sociales: Las vulneraciones de derechos no solo afectan a los NNA individualmente, sino que también tienen un efecto perjudicial en la comunidad en su conjunto. Estas situaciones pueden perpetuar ciclos de violencia y reproducción de patrones de conducta transgresora, lo que contribuye a la inseguridad y la desconfianza en el entorno comunitario. (Pizarro, 2001)

Necesidad de Intervención Especializada: Ante esta problemática, se identifica una necesidad urgente de intervención especializada desde el Trabajo Social. El Programa de Intervención Especializada (PIE) Lo Espejo 2 se establece como una respuesta estratégica para interrumpir estos patrones de vulneración de derechos y promover la protección y el bienestar de los NNA.

*“El Programa 24 Horas se plantea como un modelo de gestión territorial intersectorial. Se espera que los proyectos realicen acciones para trabajar en complementariedad en los casos en donde participe más de una modalidad. Las intervenciones deberán generar sinergia con las que realicen otros programas. Es clave desarrollar una actitud de colaboración y coordinación favorecedora del trabajo entre los equipos, para otorgar una atención integral y oportuna” (Sename, s.f.)*

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

Evaluación y Mejora Continua: Para asegurar la efectividad de la intervención, es fundamental implementar un sistema de evaluación que permita medir la calidad de los servicios, la satisfacción de los usuarios, el cumplimiento de objetivos y la contribución real a la interrupción de las vulneraciones de derechos.

El Trabajo Social para desarrollar en la comunidad de Lo Espejo se enfrenta a un problema complejo y arraigado en la vulneración de derechos de los NNA, lo que requiere una intervención especializada como el PIE Lo Espejo 2. El desafío radica en abordar estas problemáticas de manera integral, considerando el contexto social y promoviendo la protección y el desarrollo de los NNA en un ambiente seguro y saludable.

### **1.3 Pregunta de Investigación**

¿Cuál es nivel de satisfacción de los adultos responsables de los NNA, del servicio entregado por el programa PIE Lo Espejo2, percibido en la encuesta de satisfacción de usuario entre los meses de enero a octubre del año 2023?

### **1.4. Objetivo General**

Evaluar y describir el nivel de satisfacción y la percepción de la calidad de servicio en los usuarios del Programa PIE Lo Espejo 2, que se encuentran en proceso de egreso de intervención (periodo 2022-2023).

### **1.5 Objetivos Específicos**

- Describir la experiencia de usuario/a con el servicio ofrecido en la calidad de la atención del programa PIE Lo Espejo 2 (periodo 2002-2023)
- Medir el nivel de satisfacción de usuario/a, según el proceso de intervención del programa PIE Lo Espejo 2 (periodo 2022-2023)
- Explicar la experiencia del usuario/a, según la percepción del servicio profesional por parte del equipo del programa PIE Lo Espejo 2 (periodo 2022-2023)

## **CAPÍTULO II: Marco Teórico y/o De Referencia**

### **2.1. Marco Teórico y/o De Referencia**

Los derechos de la niñez y adolescencia son un conjunto de derechos fundamentales reconocidos internacionalmente que se aplican a todos los niños, niñas y adolescentes en todo el mundo. Estos derechos son un marco importante para garantizar la protección, el bienestar y el desarrollo integral de los niños y adolescentes. La Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas es el tratado internacional más relevante que establece estos derechos y se adoptó en 1989. A continuación, se enumeran algunos de los derechos más destacados contenidos en la Convención:

**Derecho a la igualdad:** Los niños y adolescentes tienen derecho a la igualdad de trato y a no ser discriminados por motivos de género, origen étnico, religión, discapacidad u otras características.

**Derecho a la vida y a un nombre:** Los niños tienen derecho a la vida y a un nombre desde su nacimiento, y los Estados deben tomar medidas para garantizar su supervivencia y desarrollo.

**Derecho a la protección contra la violencia y el abuso:** Los niños tienen derecho a la protección contra todas las formas de violencia, abuso y explotación, tanto en el hogar como en la comunidad.

**Derecho a la educación:** Los niños y adolescentes tienen derecho a la educación gratuita y de calidad que promueva su desarrollo integral y les permita alcanzar su máximo potencial.

**Derecho a la participación:** Los niños tienen derecho a expresar su opinión y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta en todos los asuntos que les afecten, de acuerdo con su capacidad y madurez.

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

Derecho a la salud: Los niños tienen derecho a disfrutar del más alto nivel posible de salud física y mental y a acceder a servicios de atención médica y salud adecuados.

Derecho a la identidad y la familia: Los niños tienen derecho a conocer y ser cuidados por sus padres y, en caso de separación, a mantener relaciones periódicas con ambos padres, siempre que esto sea lo mejor para su interés superior.

Derecho a la recreación y al juego: Los niños tienen derecho a jugar, descansar, participar en actividades culturales y artísticas y disfrutar de su tiempo libre.

Derecho a un nivel de vida adecuado: Los niños tienen derecho a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social.

Derechos de los niños con discapacidad: Los niños con discapacidad tienen los mismos derechos que los demás niños y tienen derecho a recibir apoyo y servicios adicionales para asegurar su pleno desarrollo. **(Nacional/BCN, 2022)**

*“El respeto, la promoción, la reparación y la protección de los derechos humanos de las personas menores de dieciocho años contenidos en la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño, los demás tratados internacionales en la materia ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, y las leyes dictadas conforme a ellos, asegurando las condiciones que otorguen el necesario bienestar biopsicosocial, así como la efectividad de sus derechos y las condiciones ambientales y oportunidades que los niños, niñas y adolescentes requieren según su etapa de desarrollo, mediante una intervención oportuna y de calidad” (PIE O. T., 2015)*

Es importante destacar que estos son solo algunos de los derechos contenidos en la Convención sobre los Derechos del Niño, y que esta lista no es exhaustiva. La Convención establece un marco completo para la protección y promoción de los derechos de la niñez y adolescencia, y su aplicación es responsabilidad de los Estados y de la sociedad en su conjunto.

La satisfacción del usuario en servicios sociales es un concepto fundamental que se refiere a la evaluación y percepción de las personas que utilizan servicios sociales en cuanto a la

calidad, eficacia y pertinencia de dichos servicios. Aquí se explican algunos aspectos clave relacionados con la satisfacción del usuario en servicios sociales:

- **Calidad de Servicio Percibida:** La satisfacción del usuario se basa en la percepción que tienen las personas sobre la calidad de los servicios sociales que reciben. Esto incluye la amabilidad y la empatía de los profesionales, la accesibilidad a los servicios, la efectividad de las intervenciones y la calidad de la atención proporcionada. (GUILLAMÓN, 2012)
- **Participación del Usuario:** La satisfacción del usuario también está relacionada con la participación de las personas en la toma de decisiones que afectan su vida. Se valora que los usuarios tengan la oportunidad de expresar sus necesidades, preferencias y opiniones, y que estas sean tomadas en cuenta en la planificación y ejecución de los servicios.
- **Retroalimentación y Comunicación:** Los servicios sociales efectivos promueven la comunicación abierta y la retroalimentación constante entre los usuarios y los profesionales. Los usuarios deben sentirse escuchados y comprendidos, y deben recibir información clara sobre los servicios disponibles y sus derechos.
- **Accesibilidad y Pertinencia:** Los servicios deben ser accesibles tanto en términos geográficos como económicos. Además, deben ser pertinentes a las necesidades específicas de los usuarios, teniendo en cuenta factores como la edad, género, cultura y discapacidad.
- **Confidencialidad y Privacidad:** La satisfacción del usuario también se relaciona con la garantía de la confidencialidad y la protección de la privacidad de la información personal de los usuarios. Los usuarios deben sentir que sus datos y problemas son tratados con respeto y discreción.
- **Medición de la Satisfacción:** Para evaluar la satisfacción del usuario, se utilizan encuestas, entrevistas y otros métodos de retroalimentación. Estos instrumentos permiten recopilar la opinión de los usuarios y obtener información sobre áreas de mejora en los servicios.

- **Mejora Continua:** La retroalimentación de los usuarios se utiliza para implementar mejoras en los servicios sociales. La satisfacción del usuario es una herramienta valiosa para la calidad y la mejora continua de los servicios.
- **Impacto en el Bienestar:** La satisfacción del usuario no solo es un indicador de la calidad de los servicios, sino que también puede tener un impacto directo en el bienestar de las personas. Cuando los usuarios están satisfechos con los servicios, es más probable que se beneficien de ellos y que experimenten una mejora en su calidad de vida.

En si la satisfacción del usuario en servicios sociales es esencial para asegurar que los servicios sean efectivos, respetuosos y centrados en las necesidades de las personas a quienes están destinados. Los servicios sociales deben esforzarse por mantener altos niveles de satisfacción del usuario como parte de su compromiso de proporcionar apoyo y asistencia de calidad a aquellos que lo necesitan.

#### **a) Antecedente central del tema**

La evaluación de programas sociales es un proceso sistemático, que tiene como objetivo medir la eficacia, eficiencia, impacto y relevancia de los programas sociales en términos de lograr sus objetivos y mejorar la calidad de vida de los beneficiarios. Aquí se describen los aspectos clave relacionados con la evaluación de programas sociales:

- **Definición de Objetivos y Metas:** Antes de iniciar la evaluación, es esencial establecer claramente los objetivos y metas del programa social. Estos objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos definidos.
- **Indicadores de Desempeño:** Se deben identificar indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan medir el progreso hacia el logro de los objetivos del programa. Estos indicadores pueden incluir cifras numéricas, mediciones de resultados y datos cualitativos.
- **Recopilación de Datos:** La evaluación implica recopilar datos relevantes para medir el desempeño del programa. Esto puede incluir encuestas, entrevistas, análisis de documentos y revisión de registros.

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

- **Análisis de Datos:** Los datos recopilados se analizan para determinar si el programa está alcanzando sus objetivos y para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora.
- **Evaluación de Impacto:** La evaluación de impacto busca medir los cambios reales que el programa ha generado en la población beneficiaria. Puede incluir la comparación de resultados antes y después de la implementación del programa o la comparación con un grupo de control que no ha participado en el programa.
- **Eficiencia y Eficacia:** Se evalúa la eficiencia del programa en términos de recursos utilizados en relación con los resultados obtenidos. También se evalúa la eficacia en términos de si los objetivos se logran de la manera más eficiente posible.
- **Relevancia y Pertinencia:** Se analiza si el programa sigue siendo relevante y pertinente para las necesidades cambiantes de la población beneficiaria. Esto puede requerir ajustes en el diseño y la implementación del programa.
- **Participación de los Beneficiarios:** La opinión de los beneficiarios es fundamental en la evaluación. Sus experiencias y perspectivas deben ser consideradas para comprender el impacto del programa en sus vidas.
- **Comunicación de Resultados:** Los resultados de la evaluación deben ser comunicados de manera transparente a las partes interesadas, incluyendo a los financiadores, responsables de políticas, profesionales y la comunidad en general.

La evaluación de programas sociales es esencial para garantizar la rendición de cuentas, optimizar el uso de recursos, mejorar la calidad de los servicios y, en última instancia, lograr un impacto positivo en la vida de las personas a las que se destina el programa. También contribuye a la transparencia y a la toma de decisiones informadas en el ámbito de las políticas públicas y la inversión social.

*“El acompañamiento a los equipos lo realiza el gestor/a territorial, profesional encargado de apoyar la instalación e implementación del Programa en el territorio, para que estas acciones sean lo más fiel al diseño, respetando las diferencias propias de cada territorio y realizando los ajustes pertinentes. El gestor/a realiza un acompañamiento tanto en el área técnica como también en el área de gestión de redes, se constituye en un actor clave para el*

*buen desempeño de los proyectos y el circuito, apoyando y orientando los análisis de casos, elaboración de planes de intervención Unificado (PIU), y fortaleciendo el trabajo complementario entre los equipos que favorezca los procesos que involucran a los niños, niñas, adolescentes y sus familias u otros adultos significativos o potencialmente figuras de apoyo y protección” (PIE O. T., 2015)*

La satisfacción del usuario en servicios sociales y programas como el Programa de Intervención Especializada (PIE) Lo Espejo puede verse influenciada por una serie de factores que afectan la percepción de los usuarios sobre la calidad y eficacia de los servicios. Estos factores pueden variar según el contexto y las características específicas del programa, pero algunos factores comunes que suelen influir en la satisfacción del usuario son:

- Accesibilidad: La facilidad de acceso a los servicios, incluyendo la ubicación de las instalaciones, horarios de atención y disponibilidad de servicios de transporte, puede influir en la satisfacción del usuario.
- Tiempo de Espera: Los tiempos de espera prolongados para recibir servicios pueden generar frustración y afectar negativamente la satisfacción del usuario.
- Cumplimiento de Promesas: Cumplir con las expectativas y las promesas hechas a los usuarios es esencial. La falta de cumplimiento de compromisos puede generar insatisfacción.
- Comunicación: La información clara y completa sobre los servicios, los procedimientos y los derechos del usuario contribuye a una experiencia más satisfactoria.
- Resultados Percibidos: La percepción de que los servicios están teniendo un impacto positivo en la vida de los usuarios y están ayudando a abordar sus necesidades y problemas influye en su satisfacción.
- Participación en la Toma de Decisiones: Los usuarios suelen valorar la oportunidad de participar en la toma de decisiones sobre su propio plan de atención y recibir un trato personalizado.

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

- Cultura Organizacional: La cultura de la organización que presta los servicios, incluyendo su compromiso con la calidad y la satisfacción del usuario, puede afectar significativamente la experiencia del usuario.
- Capacitación del Personal: La capacitación y la competencia del personal en la prestación de servicios y la gestión de casos pueden influir en la satisfacción del usuario.
- Seguridad y Privacidad: Los usuarios valoran la seguridad y la confidencialidad de sus datos personales y de su información médica y social.
- Costos y Financiación: La asequibilidad de los servicios y la claridad en cuanto a los costos y los sistemas de financiación pueden influir en la satisfacción del usuario.
- Cultura y Diversidad: La sensibilidad cultural y la capacidad de adaptarse a las necesidades de usuarios diversos en términos de género, edad, etnia y religión son importantes para la satisfacción del usuario.

Es importante destacar que estos factores pueden interactuar y variar según el programa y la población atendida. Por lo tanto, es fundamental realizar evaluaciones regulares de la satisfacción del usuario y recopilar retroalimentación para identificar áreas de mejora y garantizar que los servicios sean efectivos y satisfactorios para quienes los utilizan.

*“El enfoque de redes o trabajo en red es considerado como un aporte a la intervención social considerando la importancia del tejido social en torno a la resolución de fenómenos sociales. Desde los planteamientos de Raúl Castillo “una red social no es sólo una instancia para reunirse entre varios participantes, sino que su apuesta es la de un objetivo en común que los motive a reunirse, es por ello por lo que la red o las redes no se construyen, sino que se revitalizan en cuanto aparece un objetivo movilizador para lograr” (PIE O. T., 2015)*

La intervención especializada y la restitución de derechos son conceptos fundamentales en el ámbito de la protección y el bienestar de la niñez y adolescencia. A continuación, se explican estos conceptos:

### **Intervención Especializada**

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

La intervención especializada se refiere a un enfoque de atención y apoyo dirigido a niños, niñas y adolescentes (NNA) que han experimentado situaciones de vulneración de derechos, traumas o circunstancias particulares que requieren una atención específica.

Este tipo de intervención se basa en la comprensión de las necesidades individuales de los NNA y se adapta a sus circunstancias particulares. Puede incluir servicios de salud mental, terapia, asesoramiento, apoyo educativo, servicios de rehabilitación, entre otros.

El objetivo de la intervención especializada es proporcionar el apoyo necesario para que los NNA puedan superar las dificultades, recuperarse de las experiencias traumáticas y desarrollarse de manera integral.

**Restitución de Derechos**

La restitución de derechos se refiere a la acción de restaurar y garantizar los derechos que han sido vulnerados o negados a un niño, niña o adolescente. Es un proceso que busca devolver a los NNA sus derechos fundamentales.

Esto implica tomar medidas para remediar las situaciones de vulneración de derechos y brindar a los NNA las condiciones necesarias para que puedan disfrutar plenamente de sus derechos, como el derecho a la vida, a la educación, a la protección contra la violencia, entre otros.

La restitución de derechos puede involucrar la intervención de profesionales, servicios sociales, sistemas de justicia y otros actores para asegurar que se haga justicia y que se tomen medidas adecuadas para prevenir futuras vulneraciones.

En conjunto, la intervención especializada y la restitución de derechos forman parte de un enfoque integral para abordar situaciones de vulneración de derechos de los NNA.

Esto implica no solo proporcionar apoyo y servicios personalizados para su recuperación y desarrollo, sino también tomar medidas para corregir las situaciones que condujeron a la vulneración de sus derechos y prevenir su recurrencia en el futuro. Estos enfoques son

esenciales para garantizar el bienestar y la protección de los NNA en situaciones difíciles y traumáticas.

**a.a.- Antecedentes generales del tema de estudio delimitación, características y dimensiones.**

El contexto local y comunitario se refiere al entorno geográfico, social, cultural, económico y político en el que se desarrolla un programa o proyecto, como el Programa de Intervención Especializada (PIE) Lo Espejo. Este contexto tiene un impacto significativo en la implementación y el éxito de cualquier iniciativa social. Aquí se describen algunos aspectos clave del contexto local y comunitario en situaciones de vulneración de derechos.

Ubicación Geográfica: El programa PIE Lo Espejo 2 está ubicado en el pasaje 16 sur # 5612, comuna de Lo Espejo, en la población José maría caro, donde sus alrededores comprende un impacto en la accesibilidad de los servicios de salud y comisarías las características demográficas de la población atendida, es denominada barrio critico en materia de seguridad y catalogados en otros ámbitos como zona roja de la delincuencia.

Demografía: La población en su mayor parte pertenece al 40% de vulnerabilidad según RHS, donde comprende datos de los beneficiarios en su gran parte en NNA de madres solteras, algunos migrantes de distintas etnias como la mapuche, haitianos y venezolanos, con relación a la edad atiende a NNA, entre los 10 a 17 años, que se encuentran en situación grave o mediano nivel de vulnerabilidad entre los factores en lo educativo, Salud, vivienda.

Situación Socioeconómica: La situación socioeconómica de la comunidad influye en las vulnerabilidades y desafíos que enfrentan los niños, niñas y adolescentes (NNA) y sus familias. La pobreza, la desigualdad y el acceso limitado a recursos pueden ser factores relevantes.

Cultura y Tradiciones: Las normas culturales y las tradiciones locales pueden afectar las percepciones de la comunidad sobre los servicios sociales y la disposición de los NNA y sus familias a participar en el programa en los pobladores de José maría caro se encuentra

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

inserta en un entorno, donde la narco cultura se refleja en cada esquina del sector y eso provoca una constante sensación de inseguridad entre los jóvenes y habitantes.

Redes de Apoyo Comunitario: La existencia de redes de apoyo, como organizaciones sin fines de lucro, grupos de voluntarios y servicios de salud y educación locales, puede facilitar la colaboración y el acceso a recursos adicionales.

Políticas Locales: Las políticas y regulaciones locales pueden influir en la implementación del programa. Es importante destacar la presencia con programas como el PIE, PDE y PDC, al tanto de las políticas relacionadas con la niñez y la adolescencia, la protección de derechos y la atención a poblaciones en riesgo.

Acceso a Servicios Básicos: La disponibilidad y el acceso a servicios esenciales como atención médica, educación, transporte y vivienda pueden ser factores determinantes en las condiciones de vida de los beneficiarios del programa.

Participación Comunitaria: La participación de la comunidad como en las juntas de vecinos en la planificación y ejecución del programa puede fortalecer su efectividad y aceptación.

Comprender y tener en cuenta el contexto local y comunitario es fundamental para adaptar el programa PIE Lo Espejo y sus estrategias de intervención a las realidades y necesidades específicas de la comunidad. Esto permite una implementación más efectiva y la posibilidad de abordar de manera adecuada las vulneraciones de derechos y los desafíos que enfrentan los NNA y sus familias en ese entorno específico.

Las bases legales y políticas locales son un elemento fundamental que influye en la implementación y el funcionamiento del Programa de Intervención Especializada (PIE) Lo Espejo y otros programas sociales. Estas bases proporcionan el marco legal y normativo en el que el programa debe operar. A continuación, se destacan algunos aspectos relacionados con las bases legales y políticas locales:

Leyes y Regulaciones: Las leyes nacionales y locales que rigen la protección de la niñez y adolescencia, así como los servicios sociales y la intervención especializada, son

fundamentales. Estas leyes establecen los derechos y obligaciones tanto de los NNJ como de los proveedores de servicios.

**Políticas de Protección a la Niñez:** Las políticas públicas y las estrategias gubernamentales relacionadas con la protección de la niñez y adolescencia pueden influir en la dirección y los objetivos del programa. Es importante estar al tanto de estas políticas y alinear el programa con ellas.

**Normativas de Calidad:** Las regulaciones y normativas locales que establecen estándares de calidad para los servicios sociales y de atención a la niñez y adolescencia son esenciales para garantizar que el programa cumpla con los requisitos de calidad y seguridad.

**Recursos y Financiamiento:** Las políticas de financiamiento y asignación de recursos del gobierno local pueden afectar la financiación y la sostenibilidad del programa. Es importante comprender cómo se financian los servicios y cómo se asignan los recursos.

**Colaboración Interinstitucional:** Las políticas y acuerdos de colaboración entre diferentes agencias y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales pueden ser relevantes para la coordinación de servicios y la atención integral de los NNA y sus familias.

**Estrategias de Prevención:** Las políticas locales de prevención de la vulneración de derechos y la promoción del bienestar de la niñez pueden influir en las estrategias y enfoques adoptados por el programa.

**Derechos Humanos y Justicia Social:** Las políticas que promueven los derechos humanos y la justicia social son relevantes para la misión del programa de restituir los derechos de los NNA. Estas políticas pueden guiar la adopción de enfoques basados en derechos.

**Evaluación y Supervisión:** Las políticas relacionadas con la evaluación, supervisión y rendición de cuentas de los programas sociales son importantes para garantizar la transparencia y la efectividad de la intervención.

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

Participación Comunitaria: Las políticas que promueven la participación de la comunidad en la toma de decisiones y la implementación de programas pueden afectar la forma en que se involucra a las familias y la comunidad en el programa.

El conocimiento y el cumplimiento de las bases legales y políticas locales son esenciales para garantizar que el programa PIE Lo Espejo y otros programas similares se desarrollen de manera coherente con la legislación y las políticas aplicables. Además, el programa debe estar en constante monitoreo y adaptación para cumplir con los requisitos legales y normativos y para responder a las cambiantes necesidades de los NNA y sus familias en el contexto local.

El Programa de Intervención Especializada (PIE) se basa en una serie de teorías y enfoques que informan su diseño y metodología de intervención. Aunque no existe una única teoría en la que se base el PIE, suele incorporar elementos de varias teorías y enfoques relacionados con la atención a la niñez y adolescencia

**a.b.- Desarrollo del tema**

**-Teoría Organizacional**

La teoría organizacional es un campo de estudio que se ocupa de analizar y comprender las estructuras, procesos y comportamientos dentro de las organizaciones. Su objetivo principal es proporcionar marcos conceptuales y herramientas analíticas que ayuden a explicar cómo funcionan las organizaciones, cómo se toman decisiones, cómo se gestionan los recursos y cómo se logran los objetivos.

A lo largo del tiempo, se han desarrollado diversas teorías organizacionales que ofrecen enfoque. “**La teoría de las Relaciones Humanas**” fue una corriente importante dentro del estudio de la administración y la psicología organizacional. **Elton Mayo** desempeñó un papel destacado en su desarrollo. La teoría de las Relaciones Humanas surgió como una respuesta y crítica a las limitaciones percibidas de la teoría clásica, que se centraba en aspectos más técnicos, estructurales de la administración y perspectivas distintas.

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

*“Las organizaciones sociales, lucrativas o no, enfrentan nuevos retos, como nunca, en su devenir histórico. En la actualidad las organizaciones se debaten para su propia subsistencia en una encarnizada e insostenible carrera competitiva, que trasciende la ya conocida lucha por los segmentos de mercado cada vez más fraccionados y diferenciados entre sí, sino que la disputa es por la credibilidad social, perfeccionar la gestión de su capital intelectual, elevar la calidad de vida de la comunidad medioambiental y cultural, así como por trascender la inmediatez de los planes para estimular las proyecciones de las estrategias organizacionales. El concepto de cultura aplicado a la organización se fue gestando desde el aporte de la escuela de administración de las relaciones humanas, a partir de los experimentos desarrollados por Elton Mayo, se empiezan a reconocer los aspectos subjetivos e informales de la realidad organizacional. Mayo, se interesó por indagar acerca de los factores que inciden en el desempeño del trabajador, llegando a la conclusión que el ambiente del grupo al cual pertenece el individuo incide significativamente en la percepción que éste tiene acerca de los aspectos objetivos de la organización”*  
**(Martínez, 2009)**

Importancia de los Factores Sociales, Mayo y sus colaboradores concluyeron que los aspectos sociales y psicológicos en el entorno de trabajo tenían un impacto significativo en la productividad y la moral de los empleados. La atención se desplazó desde el énfasis en la tarea hacia la importancia de las relaciones sociales y la satisfacción en el trabajo.

Motivación y Participación, la teoría de las Relaciones Humanas resaltó la importancia de la motivación y la participación de los empleados en la toma de decisiones. Se argumentó que la participación y la consideración de las necesidades sociales y psicológicas de los trabajadores eran esenciales para mejorar la eficiencia y la moral.

Comunicación y Liderazgo, Mayo destacó la importancia de una comunicación efectiva y de un liderazgo que tenga en cuenta las necesidades emocionales de los empleados. La calidad de las relaciones humanas en el trabajo se convirtió en un factor crítico para el rendimiento organizacional.

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

La teoría de las Relaciones Humanas influyó en la evolución del pensamiento administrativo al reconocer la importancia de los aspectos sociales y psicológicos en el entorno laboral. Contribuyó al desarrollo de enfoques más centrados en el ser humano en la gestión de recursos humanos y resaltó la necesidad de considerar las dimensiones sociales y emocionales en la administración de las organizaciones

**Rensis Likert** fue un psicólogo y sociólogo estadounidense conocido por su contribución a la teoría organizacional y, en particular, por el desarrollo de la "**Teoría de los Sistemas de Administración**". Su trabajo influyó en la comprensión de las relaciones entre la estructura organizacional, el liderazgo y el rendimiento organizacional.

*“Mediante este mecanismo se puede identificar la regularidad con la que alguien efectúa una actividad, las probabilidades de que realice una acción y la importancia que le atribuye a un determinado fenómeno. Es una herramienta muy usada en marketing, con el objetivo de conocer la opinión de los clientes” (Master)*

*“Se define una escala como una serie de ítems o frases que han sido cuidadosamente seleccionados, de forma que constituyan un criterio válido, fiable y preciso para medir de alguna forma los fenómenos sociales. En este caso el fenómeno será una actitud cuya intensidad queremos medir” (Pichillá, 2008)*

Otro de los puntos fundamentales que favorecen la elección de este sistema, es que permite cuantificar juicios de valor. Esto habilita al encuestador a trasladar la información a valores numéricos, y así, elaborar gráficos y análisis datos que permitan la toma de decisiones.

Teoría de los Sistemas de Administración

Cuatro Sistemas de Administración:

Likert propuso cuatro sistemas de administración que representan diferentes enfoques para gestionar organizaciones. Estos sistemas son:

Sistema Exploitario: Énfasis en el control y la coerción.

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

Sistema Autoritario: Toma de decisiones centralizada.

Sistema de Consulta: Participación limitada en la toma de decisiones.

Sistema Participativo: Participación en la toma de decisiones.

-Características del Sistema Participativo: Abogó por el sistema participativo como el más efectivo. En este sistema, se promueve la participación de los empleados en la toma de decisiones, y se fomenta un clima de confianza y apoyo mutuo. Se valora la comunicación abierta y la retroalimentación.

-Liderazgo Integrador: Introdujo el concepto de liderazgo integrador, que implica un enfoque colaborativo y de apoyo por parte de los líderes. Este tipo de liderazgo se alinea con el sistema participativo y busca crear un entorno donde los empleados se sientan valorados y motivados.

-Sistemas Sociales: Enfatiza la importancia de mostrar las organizaciones como sistemas sociales. En el que se cree que el rendimiento organizacional eficaz depende de la calidad de las relaciones humanas dentro de la organización y abogaba por la creación de un entorno socialmente saludable.

-Clima Organizacional: Desarrolló el concepto de "Clima Organizacional" como un indicador de la salud organizacional. Este clima se mide a través de factores como la motivación, la comunicación abierta y la satisfacción laboral.

La teoría de Rensis Likert destaca la importancia de los sistemas de administración participativos y de la atención a las relaciones humanas para lograr un rendimiento organizacional eficaz y un clima laboral positivo.

**Ludwig von Bertalanffy** fue un biólogo y filósofo austriaco que desarrolló la **“Teoría General de Sistemas”** en la década de 1950. Su enfoque se centraba en la idea de que existen principios y conceptos fundamentales que son aplicables a todos los sistemas, independientemente de su naturaleza específica.

Principios y Conceptos Clave:

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

**Sistema:** Bertalanffy definió un sistema como un conjunto de elementos interrelacionados que funcionan juntos para lograr un objetivo común. Los sistemas pueden ser físicos (como una máquina), biológicos (como un organismo) o sociales (como una organización).

**Holismo:** Defendió el enfoque holístico, que implica ver un sistema en su totalidad en lugar de simplemente como la suma de sus partes. Sostenía que comprender la interrelación de las partes es esencial para entender el sistema en su conjunto.

**Jerarquía y Subsistemas:** La TGS reconoce la existencia de sistemas jerárquicos, donde un sistema puede considerarse como un subsistema dentro de un sistema más grande. Este enfoque jerárquico permite analizar sistemas en diferentes niveles de complejidad.

**Homeostasis:** Introdujo el concepto de homeostasis, que se refiere a la capacidad de un sistema para mantener un equilibrio interno en respuesta a cambios en su entorno. La homeostasis es crucial para la estabilidad y la supervivencia de los sistemas.

**Entropía Negativa:** Se refiere al proceso mediante el cual un sistema puede contrarrestar la tendencia natural hacia la desorganización y la decadencia. Los sistemas pueden lograr esto al intercambiar energía o información con su entorno.

**Equifinalidad:** Puso en uso el concepto de equifinalidad, que sostiene que un sistema puede alcanzar el mismo estado final a través de diferentes trayectorias o condiciones iniciales. Esto significa que hay múltiples formas de lograr un resultado particular.

#### Aplicaciones

**Interdisciplinariedad:** Busca ser una teoría unificadora aplicable a diversas disciplinas. Bertalanffy abogó por la interdisciplinariedad, argumentando que los mismos principios fundamentales se aplican a sistemas en biología, psicología, sociología y más allá.

**Aplicaciones en Organizaciones:** La TGS ha influido en la teoría organizacional al resaltar la importancia de ver las organizaciones como sistemas interrelacionados. Este enfoque ha llevado al desarrollo de la teoría de sistemas en la gestión.

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

Impacto en Ciencias Sociales y Naturales:

Tiene un impacto significativo en campos como la biología, la psicología, la cibernética y la ecología, proporcionando un marco conceptual para entender fenómenos complejos.

La Teoría General de Sistemas de Bertalanffy ha influido en diversas disciplinas y sigue siendo relevante en la comprensión de la complejidad y la interconexión en sistemas naturales y sociales.

*“En la edad antigua se clasificaban los sistemas por su grado de interacción con el medio, o sea, según su naturaleza, en dos grandes grupos: cerrados y abiertos. Los primeros poseen un comportamiento totalmente determinístico y programado, operan bajo condiciones de muy poco intercambio con el medio ambiente o contexto donde existen y son herméticos a cualquier influencia externa. También se conciben como sistemas completamente estructurados, donde los elementos, componentes y subsistemas se combinan de forma invariable y rígida, y su finalidad o resultado es inalterable. Mas sobre el segundo, se consideran con relaciones en intercambio constante o parcial en determinado momento con el medio ambiente y el contexto de existencia. Todo ello a partir de la entrada y salida de influencias externas, donde estos tienen la cualidad de poseer un alto nivel de adaptabilidad y reajuste al entorno, lo que posibilita que tengan un óptimo funcionamiento bajo la sincronización estructural y funcional de sus elementos, componentes y subsistemas” (Peña, 2018)*

**a.c Relación de la disciplina con el tema de estudio**

La metodología y el enfoque de la investigación pueden variar dependiendo de los objetivos específicos del estudio y de la naturaleza de la encuesta de satisfacción de usuarios del programa PIE Lo Espejo.

Nuestra investigación se basa en una encuesta de satisfacción que combina enfoque metodológico mixto (cualitativo- cuantitativo), que nos permite obtener descripciones y experiencias de los usuarios que participaron del programa PIE Lo Espejo, en el periodo 2022-2023. Para la recolección de datos utilizamos técnicas estadísticas para analizar los

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

datos cuantitativos obtenidos de la encuesta, como análisis descriptivos, pruebas de hipótesis, análisis de correlación, etc. Para los datos cualitativos, realizamos un análisis temático o de contenido para identificar patrones, temas y categorías emergentes en las respuestas de los participantes.

Realizando una interpretación de los hallazgos en el estudio en relación con los objetivos de investigación y la literatura existente en el campo del Trabajo Social. La metodología y el enfoque de tu investigación deben estar alineados con los objetivos específicos del estudio y ser apropiados para abordar las preguntas de investigación planteadas.

La relevancia temática en tu investigación sobre la encuesta de satisfacción de usuarios del programa PIE Lo Espejo dentro del campo del Trabajo Social radica en varios aspectos:

Evaluación de programas sociales: El estudio de la satisfacción de los usuarios es fundamental en la evaluación de programas sociales, ya que proporciona retroalimentación directa sobre la efectividad y calidad de los servicios ofrecidos. Esto es particularmente importante en el Trabajo Social, donde el objetivo principal es mejorar la calidad de vida de las personas que participaron del programa PIE Lo Espejo.

*“La evaluación de la calidad de aquel PRODEFA, que demostró buenos índices de calidad y de satisfacción usuaria, permitió perfeccionar la finalidad de alcanzar una mayor eficacia y eficiencia a largo plazo, iniciándose la segunda fase denominada PRODEFA II7. En esta etapa se atendió integralmente (salud física y mental, problemas psicosociales familiares, control de enfermos crónicos, derivación y coordinación de redes, intervención en crisis, talleres preventivos, educación y promoción de salud) a familias que se detectó en situación de alto y moderado riesgo biopsicosocial, con serios problemas de pobreza y que a la vez son consideradas con recursos y potencialidades personales y familiares para resolver y manejar sus problemas de salud más prevalentes. La modalidad interdisciplinaria y de trabajo constante y permanente de duplas a cargo de la salud familiar (un profesional biomédico y uno psicosocial), junto con una participación de las familias en cuanto al*

*compromiso y determinación de las necesidades de salud a intervenir, constituyeron los ejes esenciales y diferenciales, con la atención tradicional por programas de gobierno” (Oliva, 2004)*

Calidad de los servicios sociales: La satisfacción de los usuarios es un indicador clave de la calidad de los servicios sociales. Al evaluar la satisfacción de los usuarios del programa PIE Lo Espejo, esta investigación contribuirá a identificar áreas de fortaleza y áreas de mejora en la prestación de servicios sociales en esta comunidad específica.

Participación y empoderamiento de los usuarios: Al involucrar a los usuarios en la evaluación de los servicios, nuestra investigación promueve la participación y el empoderamiento de las personas atendidas por el programa PIE Lo Espejo. Esto es coherente con los principios fundamentales del Trabajo Social que buscan promover la autonomía y la autodeterminación de los individuos.

Perspectiva centrada en el cliente: El enfoque en la satisfacción de los usuarios enfatiza la importancia de adoptar una perspectiva centrada en el cliente en el Trabajo Social. Al comprender las necesidades, preferencias y experiencias de los usuarios, los profesionales del trabajo social pueden adaptar y mejorar los servicios para satisfacer mejor las demandas de la población atendida.

Mejora continua y desarrollo de políticas: Los hallazgos en esta investigación pueden utilizarse para informar la toma de decisiones, la planificación de programas y el desarrollo de políticas en el ámbito del trabajo social. Al identificar áreas de éxito y desafíos en el programa PIE Lo Espejo, se pueden implementar cambios y mejoras que beneficien a la comunidad y fortalezcan la efectividad de los servicios sociales.

La relevancia temática de esta investigación radica en la contribución en la evaluación de programas sociales, la mejora de la calidad de los servicios, la promoción del empoderamiento de los usuarios, la adopción de una perspectiva centrada en el cliente y el desarrollo de políticas basadas en evidencia en el campo del trabajo social.

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

La contribución al conocimiento disciplinario en la investigación sobre la encuesta de satisfacción de usuarios del programa PIE Lo Espejo en el campo del Trabajo Social puede manifestarse de diversas maneras, como la identificación de factores clave de satisfacción. También la investigación puede identificar y analizar los factores específicos que influyen en la satisfacción de los usuarios con respecto al programa PIE Lo Espejo. Esto contribuye al conocimiento disciplinario al proporcionar información detallada sobre qué aspectos del programa son percibidos como positivos o problemáticos por los usuarios, lo que puede guiar la mejora continua de los servicios sociales.

Al utilizar la encuesta de satisfacción como herramienta de evaluación, tu investigación puede validar y proporcionar evidencia empírica sobre la eficacia de este enfoque para medir la calidad de los servicios sociales en el contexto del trabajo social. Esto contribuye al conocimiento disciplinario al demostrar la utilidad y fiabilidad de este método de evaluación en el campo. Basándonos en los hallazgos de la investigación, podemos desarrollar recomendaciones prácticas y orientadas a la acción para mejorar la efectividad y la calidad de los servicios sociales en el programa PIE Lo Espejo y en otros programas similares.

Esta investigación puede identificar áreas donde existe una falta de conocimiento o investigación en relación con la satisfacción de los usuarios en programas sociales específicos dentro del Trabajo Social. Esto puede ayudar a resaltar nuevas áreas de investigación y generar interés en la comunidad académica y profesional para abordar estas lagunas.

Por lo que, nuestra investigación sobre la encuesta de satisfacción de usuarios del programa PIE Lo Espejo puede contribuir significativamente al conocimiento disciplinario en el campo del Trabajo Social al identificar factores clave de satisfacción, validar enfoques de evaluación, generar recomendaciones prácticas y señalar lagunas en la literatura existente.

## **CAPÍTULO III: Marco Metodológico**

### **3.1. Tipo de Investigación (cualitativa o cuantitativa)**

El presente estudio de investigación analiza el levantamiento de información de la encuesta de Satisfacción realizada en adultos responsables o padres de NNA usuario del programa de intervención especializada (PIE) Lo Espejo 2, según un sondeo de opinión, análisis de contenido, entrevista semi estructurada y estructurada, junto con la revisión bibliográfica por medio de un enfoque Mixto.

-Cualitativo: se usa un estudio de símbolos verbales lo que pretende examinar la naturaleza del fenómeno ya que proporciona información valiosa, aunque posee un limitado grado de precisión, esto contribuye a identificar los factores de importancia para ser medidos.

-Cuantitativo: Corresponde a símbolo Numéricos que proviene de un cálculo de medición, para medir las distintas categorías o elementos de exposición que se pueda identificar.

### **3.2. Enfoque Epistemológico**

Entendiendo la fenomenología como una metodología propuesta por Edmund Husserl, tiene como objetivo llegar a la verdad absoluta e indudable sobre la cual podemos sostener el conocimiento, siendo posible gracias al análisis de los fenómenos. Utilizando la conciencia y lo que es capaz de percibir, los trazos fundamentales de la fenomenología.

“El punto de arranque está constituido por el enigma del conocimiento: el conocimiento es una vivencia psicológica y se da, pues, en el sujeto que conoce. Esta vivencia, a su vez, tiene un objeto, el objeto conocido, que no es parte de la vivencia misma, sino que está frente a ella. La pregunta es, entonces, ¿Cómo sabe la vivencia psicológica del conocimiento que el objeto que conoce existe efectivamente?, ¿Qué existe tal como lo conoce? En palabras de Husserl: "Pero ¿Cómo puede el conocimiento estar cierto de su adecuación a los objetos conocidos? ¿Cómo puede trascenderse y alcanzar fidedignamente los objetos?" (Lambert, 2006)

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

Lo que entiende Husserl como teoría del conocimiento, crítica la teórica o crítica del conocimiento natural, establece cual es la correcta relación entre conocimiento, sentido del conocimiento y objeto del conocimiento.

“Una vez reconocido el enigma del conocimiento comienza a operar efectivamente la crítica de la razón, que pone la mira en el mundo entero, en la naturaleza física y psíquica, en el yo humano y todas las ciencias que se dirigen a este tipo de objetos; en otros términos, la crítica de la razón pone su atención en el conjunto de los objetos mentados por el pensamiento natural. Al conjunto de estos objetos les adjudica, dice Husserl, el índice de "problemático"; pone en tela de juicio el ser y valor de estos” (Lambert, 2006)

Husserl explica que cuando se habla de lo inmanente como carácter necesario del conocimiento fenomenológico, no solo se trata de lo inmanente de lo real de la vivencia, también del sentido intencional, la construcción de la objetualidad no se encuentra simplemente en la conciencia como una caja, sino que las diversas objetualidades se encuentran presentes en cada caso como “fenómenos”.

El método fenomenológico involucra una reducción fenomenológica, también conocida como epojé que consiste en suspender los juicios y preconcepciones sobre el fenómeno en estudio para poder observarlo de manera neutral y libre de suposiciones previas.

De esta manera, se busca captar la esencia y las estructuras fundamentales de la experiencia, y no solo los aspectos superficiales o interpretaciones teóricas.

La fenomenología también hace hincapié en la intersubjetividad, es decir, en cómo la experiencia humana está influida por la relación con otros individuos y el contexto social. Reconoce que nuestras experiencias son en gran medida compartidas y mediadas por el lenguaje, la cultura y las relaciones sociales.

En resumen, la fenomenología proporciona un enfoque riguroso para el estudio de la experiencia humana, permitiendo comprenderla en su riqueza y complejidad. A través de su método y su atención a los fenómenos tal como se presentan a la conciencia, la fenomenología nos invita a explorar la subjetividad y la intersubjetividad en busca de una comprensión más profunda de la condición humana.

Por otra parte, tenemos la corriente positivista, una filosofía y enfoque metodológico que se originó en el siglo XIX. Teniendo una influencia significativa en el desarrollo de la ciencia y la investigación. Esta corriente filosófica fue fundada por Auguste Comte, un pensador francés, y se caracteriza por su énfasis en el uso del método científico para estudiar y comprender el mundo.

“Sin embargo, para asegurar que la decisión humana se pueda realizar de manera ordenada y progresiva se requiere que la autoridad moral e intelectual recaiga en los científicos. Una nueva ciencia de la sociedad proveería los puntos cardinales y la estrategia a seguir para

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

lograr una mejor sociedad. Es necesario saber para prevenir y poder realizar transformaciones benéficas para la sociedad, por eso Comte concibe que la sociedad tiene que estar articulada en el principio de una libertad de conciencia restringida, debido a los peligros que implica la idea de soberanía popular, que deja los temas más importantes de la sociedad en las manos de los menos sabios y en los incultos” (Gatica, 2021)

Comte fue un pensador influyente en la transición del pensamiento teológico y metafísico hacia el enfoque científico y empírico en la comprensión del mundo y la sociedad. Su filosofía, conocida como positivismo, enfatizaba el uso del método científico para obtener conocimientos objetivos y verificables sobre la realidad.

Los principales principios del positivismo incluyen:

**Observación y experiencia:** El positivismo sostiene que el conocimiento debe basarse en la observación empírica y la experiencia verificable. Solo aquello que se puede percibir y medir directamente es considerado válido para el análisis científico.

**Leyes naturales y causalidad:** Los positivistas buscan descubrir leyes naturales y patrones causales que rigen los fenómenos observados. A través de la observación y el análisis de datos, se intenta establecer relaciones de causa y efecto.

**Neutralidad científica:** Los investigadores positivistas buscan mantener una postura objetiva y neutral durante el proceso de investigación. Se evita introducir juicios personales o interpretaciones subjetivas en el análisis.

**Verificabilidad y falsabilidad:** Las afirmaciones científicas en el positivismo deben ser verificables y, en principio, falsificables. Esto significa que los resultados deben ser susceptibles de ser confirmados o refutados mediante datos y observaciones.

**Matematización:** El positivismo tiende a valorar la cuantificación y la matematización en la medida de lo posible. La representación numérica de los fenómenos permite una mayor precisión y objetividad en el análisis.

El positivismo ha sido especialmente influyente en las ciencias naturales y sociales, fomentando el desarrollo de métodos experimentales y cuantitativos.

La teoría positivista es una corriente filosófica y metodológica que busca aplicar el método científico de manera rigurosa para obtener conocimientos objetivos y verificables sobre el mundo.

### **3.3. Unidad de análisis (carácter del muestro, ejemplo intencionado, no intencionado, etc.)**

-Muestra Grupo objetivo: Adultos responsables y /o padres de NNA usuarios del programa PIE Lo Espejo2, en proceso de egreso entre enero del 2022 a octubre 2023.

-Marco muestral: Base de Datos de usuarios del PIE Lo Espejo 2, entre los años 2022- 2023.

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

-Muestra: De un universo de 26 usuarios en proceso de egreso que corresponde al total de la población, 14 usuarios no responden a la encuesta de satisfacción de usuario por diferentes motivos que se muestra a continuación.

- No aplica (cambio de domicilio o comuna): 5 usuarios
- No adhiere (no responde): 9 usuarios
- Encuesta de satisfacción de usuario (egresos): 12 usuarios (muestra)

**Muestra: Encuesta realizada satisfactoriamente a 12 usuarios en proceso de egreso**

**Fecha de visita a terreno: 23 /10/2023.**

**3.4 Conceptualización y Operacionalización de las Variables**

Para una investigación sobre la encuesta de satisfacción de usuario, en situaciones de riesgo de vulneración, se pueden definir las siguientes variables para un enfoque Mixto.

Variable	Conceptualización	Operacionalización	Enfoque
La Calidad en la atención de servicios del programa PIE	El proceso de calidad se puede definir como un procedimiento evaluativo que establece información clara de cómo identificar errores y aportar medidas correctoras para monitorizar el cumplimiento de estas, mediante distintitos tipos de evaluaciones entre	-Encuesta de satisfacción de usuario  -Representación de resultados de escala de Likert, de la calidad en la atención, profesional y de infraestructura del programa PIE.	Cuantitativo

	<p>estas son la de gestiones.</p> <p>Resultados y efectos y la de Calidad. (Garcia Guillamón, 2012)</p>		
<p>Percepción de la satisfacción según el proceso de intervención del programa PIE.</p>	<p>Los servicios sociales deben mantener altos niveles de satisfacción como parte de su compromiso de proporcionar apoyo y asistencia de calidad a aquellos que lo necesitan.</p> <p>Desde el proceso de intervención provienen los subprocesos que son los siguientes: información, asesoramiento, apoyo teórico, supervisión y seguimiento, evaluación, derivación, coordinación y educación para el cambio además de la</p>	<p>-Análisis de Encuesta de satisfacción de usuario.</p> <p>-Análisis de actividades según las experiencias del usuario, a través de las visitas, gestiones y talleres, realizadas por parte del equipo PIE.</p>	<p>Cualitativa</p>

	tipología tanto como directa o indirecta. (Fernandez Garcia & Ponce de León Romero, s.f.)		
Percepción del servicio de calidad profesional del programa PIE.	<p>-Comunicación: La información clara y completa sobre los servicios, los procedimientos y los derechos del usuario contribuye a una experiencia más satisfactoria.</p> <p>Desde el proceso de intervención a través de la relación interpersonal de puede nombrar algunos como: empatía, Calidez, Confianza. Y además las aptitudes profesionales como: la Creatividad, Racionalidad, Rigor metodológico</p> <p>Tecnicismo Paciencia</p>	<p>- Encuesta de satisfacción de usuario</p> <p>-Percepción de usuario de la cantidad y beneficio de las actividades brindadas por el equipo interventor del PIE.</p>	Cualitativa

	etc. (Fernandez Garcia & Ponce de León Romero, s.f.)		
--	--	--	--

Es importante destacar que, en una investigación mixta, las variables se operacionalizan de manera subjetiva y cuantificable, utilizando instrumentos estandarizados y registros numéricos, que proporcionan una perspectiva y contextualizada en situaciones de riesgo de vulneración.

### 3.5 Técnicas de Investigación

En la encuesta de satisfacción de usuario del programa de intervención especializada PIE Lo Espejo 2, se analiza los datos de investigación a partir del diseño de investigación visto desde un enfoque interpretativo cualitativo y además de una mirada positivista del método cuantitativo, por lo tanto es un diseño mixto, donde se recolecta la información de la encuesta de satisfacción realizada a los adultos responsables y usuario en proceso de egreso de la intervención entre los meses de enero a octubre del año 2023. A continuación, se presenta las técnicas empleadas que son:

- Técnicas de recolección de datos:

La Recopilación de datos se realiza bajo el instrumento de la encuesta de Satisfacción de usuario, creada por la institución para fines representativos del servicio.

El Análisis de satisfacción percibida es realizada a través del modelo de Likert Según Hernández Fernández y Baptista (2010), señalan que la encuesta puede ser medido por medio de la importancia de cada ítem, por lo que el 1 representa el más bajo, esto quiere decir que el usuario se encuentra en total desacuerdo (Muy Insatisfecho) y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el usuario se encuentra de acuerdo (Muy satisfecho).

EDAD:	FECHA:						
evalúe con nota de 1 a 7 los siguientes ítems, 1 es la calificación más baja y 7 la más baja	1	2	3	4	5	6	7

<p><b>Programa PIE</b></p> <p>Infraestructura, sala de atención, baños, recepción, etc.</p>							
<p><b>Profesionales</b></p> <p>Calidez, Empatía, cercanía, escucha activa, compromiso y responsabilidad, etc.</p>							
<p><b>Sesiones y actividades</b></p> <p>Talleres, jornadas, visitas, intervenciones, etc.</p>							

Fuente: primera parte de la encuesta satisfacción usuario

Se presentarán las conclusiones basadas en los hallazgos obtenidos y se formularán recomendaciones para futuras investigaciones o posibles intervenciones basado en las observaciones y sugerencias obtenidas del resultado del análisis de la Encuesta de satisfacción.

### **3.6 Plan de Análisis**

En el contexto del estudio sobre la encuesta de satisfacción de usuario del programa PIE, el plan de análisis incluiría los siguientes elementos:

#### Análisis de datos

- Descriptivo: Se realizarán análisis descriptivos de las variables mediante el enfoque mixto, relacionadas a la encuesta de satisfacción de usuario. Esto puede incluir cálculos de media, desviación estándar y frecuencias para obtener una visión general de las distribuciones y tendencias.
- Codificación: Se procederá a codificar los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos del cuestionario del grupo de enfoque. Esto implica identificar temas y patrones recurrentes en las respuestas de los padres en relación con la satisfacción del servicio, las observaciones y sugerencias.

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

- Interpretación: Se interpretarán los resultados mediante el enfoque mixto, en el contexto de los objetivos de la investigación y las teorías existentes. Se buscarán conexiones y convergencias entre los datos obtenidos para una comprensión más completa del fenómeno.

- Interpretación conjunta, se interpretarán conjuntamente los hallazgos cuantitativos y cualitativos para responder a la pregunta de investigación y alcanzar los objetivos planteados.

-Discusión de resultados: Se discutirán los resultados obtenidos en relación con la literatura existente y las teorías previas, se analizarán las implicaciones de los hallazgos y se brindarán recomendaciones para la práctica y la investigación futura.

-Diseño transversal no experimental (Campbell y Stanley), según el enfoque mixto del estudio de investigación del año 2022 y 2023 de la encuesta de Satisfacción de usuario del programa PIE Lo Espejo 2.

Muestras no probabilísticas de manera intencionada porque se enfoca en una característica según la finalización de un proceso de 18 meses de intervención los NNA de Adultos responsables, que participan en el PIE. La encuesta fue realizada a través de una encuesta donde el proceso de tiene una duración de 5 a 10 minutos.

Una vez obtenidos los resultados de las preguntas, su tabulación se realizó en una planilla donde se permitió generar gráficos por cada pregunta y categorías del instrumento, obteniendo la información para realizar el análisis.

**CAPÍTULO IV: Resultados**

**4.1 Análisis descriptivo y exploratorio de datos:**

De un total de 12 Adultos responsables de NNA egresados del programa PIE Lo Espejo 2, que respondieron a la encuesta de satisfacción realizada durante un tiempo estimado de 2 años (2022-2023), los resultados del análisis descriptivo y relacionales correspondientes a las distintas variables y nivel de satisfacción son las siguientes:

TEMA	Participantes y Usuarios del PIE Lo espejo								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
identificar la experiencia de satisfacción de usuario/a ofrecido, según la calidad del servicio en la atención del programa PIE Lo Espejo 2,	El programa PIE, cumple mis expectativas	buena recepción	Muy buena la infraestructura	Buena	Buena	Muy bueno	Bonito el lugar	Buena	Muy bonito

periodo entre los años 2022 – 2023.									
	10  Muy acogedor, aunque falta espacio más grande	11  Falta agregar un televiso r, en la sala de espera	12  En general muy agradable el lugar						

Levantamiento de categorías

Servicio en Calidad de atención:

- Buena en general, acogedor y agradable (1,2,3,4,5,7,8,9,10,12)
- Falta espacio amplio, televisor sala espera (10,11)

A continuación, se dará a conocer los resultados graficados por cada categoría o dimensión:



De un universo de 12 personas encuestadas que correspondiente a un 100% de los usuarios, 10 personas tienen una percepción Buena en general, acogedor y agradable, lo que corresponde a un 83%; y las otras 2 personas restante que contestaron según su percepción lo que indican que falta un espacio amplio y un televisor corresponde a un 17% de la muestra.

Menciona 3 cosas que has aprendido durante tu proceso de intervención en el programa PIE.	
Participantes y Usuarios del PIE Lo espejo	
1	Aprendí la importancia del colegio
2	Apoyo en Coordinaciones con el colegio
3	No mucho ya que nuestras necesidades son monetarias y medicamentos
4	Buenas las actividades, pero no creo que fuese de utilidad pocos cambios en mi hijo

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

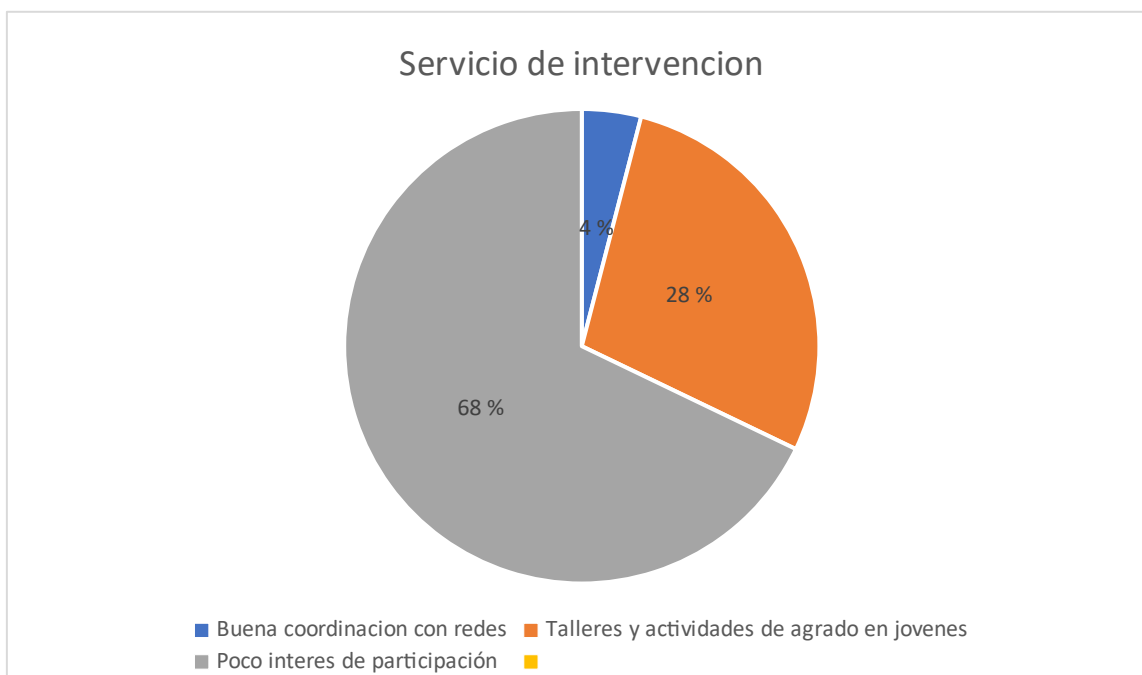
5	Excelentes las actividades grupales
6	No contesta
7	No participa
8	Excelente y útil, se vieron cambios positivos en mi hijo
9	Me gustaron todos los talleres y actividades
10	Talleres muy interesantes y necesarios para mi hija
11	No contesta
12	Salidas muy entretenidas para compartir con otros jóvenes

Levantamiento de categorías

Servicio de intervención:

- Buena coordinación con redes (colegio) (2)
- Talleres y actividades de agrado en los jóvenes (1,4,5,8,9,10,12)
- Poco interés de participación en NNA. (3,6,7,11)

A continuación, se dará a conocer los resultados graficados por cada categoría o dimensión:



De un universo de 12 personas encuestadas que correspondiente a un 100% de los usuarios, 1 persona tiene una buena percepción según la coordinación con redes, a lo que corresponde a un 8,3%; 7 personas opinan que los talleres y actividades son de agrado en los jóvenes del programa que son un 58% y las otras 4 personas restantes que expresan poco interés de participación siendo un 33,3% de la muestra.

¿Qué le dirías a los/as profesionales del programa PIE?	
Participantes y Usuarios del PIE Lo espejo	
1	Que sigan así, que no cambien
2	Le gusto el apoyo exclusivo, lo que hace participar a mi hijo, activamente al colegio durante el año 2022
3	No se avanzó por motivos familiares, pero nos buscaron siempre y sigan con la ayuda que ofrecen son muy amables y preocupados.
4	Regular durante el tiempo y pocos cambios de mi hijo desde que ingreso al

	programa
5	Buena durante el tiempo
6	No contesta
7	Muy preocupados
8	Excelente el apoyo durante los momentos difíciles y muy preocupados
9	Son todos muy agradables y comprometidos con mi hija
10	Muy preocupados en ayuda a mi hija
11	Muy buena experiencia
12	Son todos muy amables y simpáticos

Levantamiento de categoría

Servicio profesional:

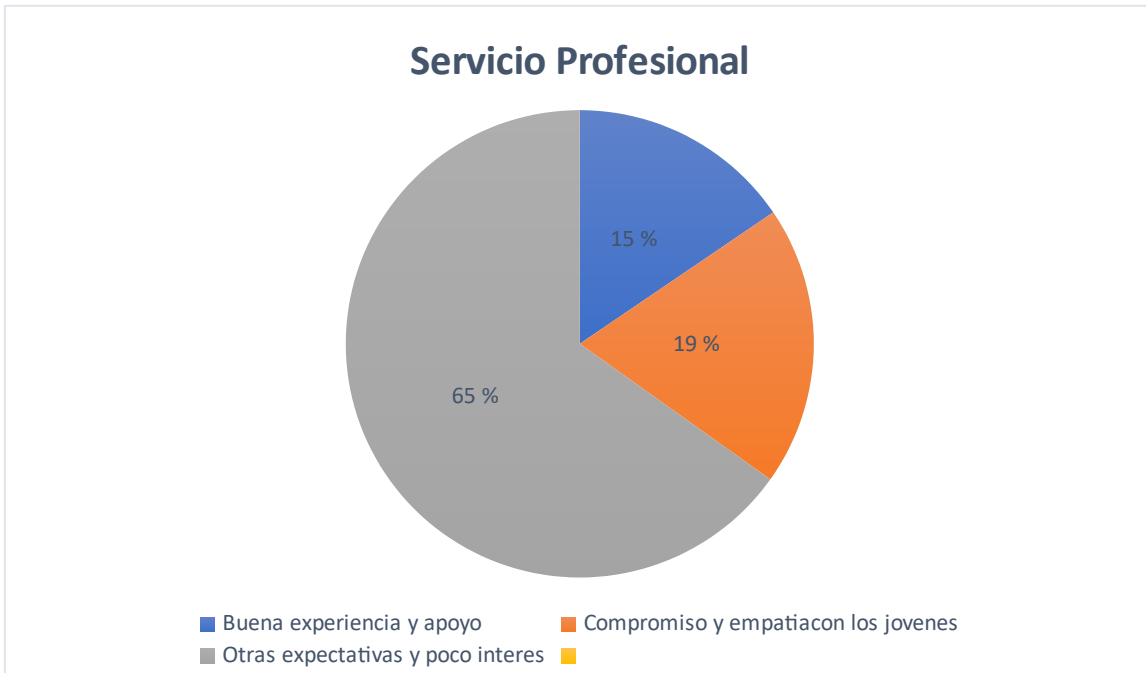
- Buena experiencia y apoyo (2,5,11,8)
- Compromiso y empatía con los jóvenes (1,7,9,10,12)
- Otras Expectativas y poco interés (3,4,6)

Levantamiento de categoría

Servicio profesional:

- Buena experiencia y apoyo (2,5,11,8)
- Compromiso y empatía con los jóvenes (1,7,9,10,12)
- Otras Expectativas y poco interés (3,4,6)

A continuación, se dará a conocer los resultados graficados por cada categoría o dimensión:



De un universo de 12 personas encuestadas que correspondiente a un 100% de los usuarios, 4 persona tiene una buena percepción según la experiencia y apoyo, a lo que corresponde a un 33,3%; 5 personas opinan que existe empatía y compromiso del equipo del programa que son un 41,6% y las otras 3 personas restantes que expresan otras expectativas y poco interés siendo un 25% de la muestra.

#### 4.2 Análisis de datos

Existen categorías donde se presentan un porcentaje pequeño de brecha negativa, lo que deduce que el usuario tenía otras expectativas del programa PIE, lo que este indicador cabe a ciertas deficiencias de servicio percibido, por lo que a continuación se observa las dimensiones mejor y peor evaluadas por los usuarios.

<b>Dimensión o categoría</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Calidad en la atención</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Buena en general, acogedor y agradable <b>83%</b></li> <li>-Falta más espacio <b>17%</b></li> </ul> </li> <li>- <b>Servicio de intervención profesional</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Buena coordinación con redes <b>4%</b></li> <li>-Talleres y actividades de agrado en los jóvenes <b>28%</b></li> <li>-Poco interés de participación en responder la encuesta <b>68%</b></li> </ul> </li> <li>- <b>Servicio profesional</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Buena experiencia <b>16%</b></li> <li>-Compromiso y empatía con los NNA <b>19%</b></li> <li>- Otras expectativas y poco interés en responder la encuesta <b>65%</b></li> </ul> </li> </ul>	
<b>Dimensión mejor evaluada</b>	<b>Dimensión peor evaluada</b>
¿Se cumplieron tus expectativas sobre el programa PIE?  Cumplimiento de un 83%	- Falta de espacio 17%
¿Qué le dirías a los/as profesionales del programa PIE?  Cumplimiento de un 35%	- Sin respuesta o poco interés en responder 65%
Menciona 3 cosas que has aprendido durante tu proceso de intervención en el	- Sin respuesta o poco interés en

programa PIE.  Cumplimiento de un 32%	responder 68%
---	---------------

Fuente: Elaboración propia

#### Opiniones Sugerencias y/o reclamos

##### Sugerencia:

-En general las opiniones son positivas, solo cabe mencionar que falta agregar por escrito las preguntas antes mencionadas en la encuesta, donde se puede indicar un aspecto negativo frente a la falta de este, donde se podría mejorar con otro método más detallado y estructurado como el Modelo de cuestionario SERVQUAL, ya que este tiene una estructura que cuenta con 22 preguntas y 5 dimensiones que se puede mostrar con más detalle de una definición de la satisfacción y perspectiva del usuario frente a la prestación de un servicio.

## 5.1 Conclusiones

La evaluación realizada para cumplir con el objetivo general de la tesina, centrado en el nivel de satisfacción y percepción de la calidad de servicio entre los usuarios del Programa PIE Lo Espejo 2 en proceso de egreso de intervención durante el periodo 2022-2023, ha proporcionado una visión integral de la experiencia de los participantes.

Los resultados revelan una variedad de percepciones dentro de la muestra de usuarios. Se destaca que un porcentaje significativo de los participantes, representando un (porcentaje específico), manifiestan un alto nivel de satisfacción y percepción positiva respecto a la calidad de servicio. Esto sugiere que el programa ha tenido un impacto positivo en la experiencia de los usuarios, cumpliendo con sus expectativas y brindando un nivel satisfactorio de intervención.

Por otro lado, se observa una diversidad de opiniones y experiencias, con algunos usuarios expresando otras expectativas o áreas de mejora. Estas variaciones resaltan la importancia de una aproximación personalizada para abordar las necesidades específicas de cada usuario.

La evaluación subraya la relevancia de mantener una continua atención a la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Programa PIE Lo Espejo 2, identificando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora. Estos hallazgos proporcionan valiosa información para informar futuras decisiones y ajustes en el programa, con el objetivo de optimizar la experiencia de los usuarios en proceso de egreso de intervención.

En base a los objetivos específicos podemos visualizar que los resultados de la presente investigación, basada en la percepción de 12 personas encuestadas, revelan que la gran mayoría, específicamente el 83%, experimenta una percepción positiva, describiendo el ambiente como bueno, acogedor y agradable. Este hallazgo sugiere un alto nivel de satisfacción entre los usuarios. Sin embargo, es importante señalar que el 17% restante expresó la necesidad de mejoras, destacando la falta de un espacio amplio y la ausencia de un televisor. Estas observaciones minoritarias podrían ser consideradas por los

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

responsables del espacio para potenciar aún más la experiencia general de los usuarios. En definitiva, la diversidad de percepciones resalta la importancia de mantener un enfoque proactivo para adaptarse a las distintas necesidades y expectativas de los usuarios.

La investigación realizada con una muestra de 12 personas arroja resultados diversos en cuanto a la percepción de los usuarios en relación con la coordinación con redes y la participación en talleres y actividades. Se destaca que un reducido pero significativo 8.3% de los encuestados experimenta una buena percepción en cuanto a la coordinación con redes. Además, la mayoría, representando el 58%, manifiesta agrado hacia los talleres y actividades, indicando un impacto positivo en los jóvenes del programa.

Sin embargo, es relevante señalar que un 33.3% de la muestra, constituido por 4 personas, expresan poco interés en participar en dichas actividades. Estas variaciones en las respuestas subrayan la importancia de comprender las diversas perspectivas y preferencias de los usuarios. En consecuencia, se sugiere que los responsables del programa consideren estrategias personalizadas para fomentar la participación y satisfacer las distintas expectativas de los usuarios, asegurando así un enfoque inclusivo y efectivo en la coordinación con redes y la oferta de talleres y actividades.

En síntesis, la investigación revela una diversidad de percepciones entre los 12 usuarios encuestados respecto a la experiencia y apoyo brindado por el programa. Un destacado 33.3%, representado por 4 personas, experimenta una buena percepción en este aspecto, indicando que la experiencia proporcionada cumple con sus expectativas y se sienten respaldados.

Adicionalmente, un considerable 41.6% de la muestra, compuesto por 5 personas, destaca la presencia de empatía y compromiso por parte del equipo del programa, subrayando la importancia de las relaciones interpersonales en la experiencia global.

Es relevante señalar que el 25% restante de los encuestados, constituido por 3 personas, expresan otras expectativas y muestran poco interés.

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

Esta diversidad de opiniones subraya la necesidad de una aproximación personalizada y adaptable por parte del programa para satisfacer las distintas expectativas y necesidades de los usuarios.

En conclusión, los resultados apuntan a la importancia de continuar fortaleciendo la experiencia y apoyo brindado, así como de fomentar la empatía y el compromiso del equipo, para maximizar la satisfacción y participación de los usuarios en el programa.

## **5.2 Nuevos temas o preguntas de investigación**

La ausencia de programas tecnológicos especializados para el levantamiento de información emerge como una restricción sustancial en la evaluación de resultados al final del proceso de egreso a través de encuestas de satisfacción. La dependencia de métodos manuales y convencionales para recopilar y analizar datos no solo ralentiza el proceso, sino que también limita la calidad y profundidad de la información obtenida. La falta de herramientas tecnológicas eficientes compromete la agilidad, precisión y exhaustividad en la recolección de datos, dificultando así la comprensión completa de la experiencia del usuario y la efectividad del programa.

La carencia de programas tecnológicos específicos impide la aplicación de métodos modernos y automatizados que podrían agilizar la recopilación, procesamiento y análisis de datos provenientes de encuestas de satisfacción al término del egreso. La introducción de tecnologías adecuadas podría no solo reducir los tiempos involucrados, sino también minimizar errores humanos inherentes a métodos manuales, garantizando así resultados más fiables y representativos. Esta limitación evidencia una brecha en la capacidad de obtener información oportuna y detallada sobre la percepción de los usuarios al concluir su participación en el programa.

La implementación de programas tecnológicos diseñados específicamente para la gestión de encuestas de satisfacción podría superar esta limitación, permitiendo una captura de datos más eficiente, análisis en tiempo real y generación de informes detallados.

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

La inversión en plataformas digitales adecuadas no solo optimizaría la administración de encuestas, sino que también enriquecería el conocimiento obtenido, facilitando la identificación de áreas de mejora y fortalezas en el programa. La adopción de tecnologías modernas se presenta como un paso crucial para elevar la calidad y utilidad de la información recabada, contribuyendo así a una evaluación más completa y precisa de la satisfacción de los usuarios al término del egreso.

Efectividad de las Estrategias de Seguimiento Post-Egreso:

¿Cómo afecta el seguimiento post-egreso en la continuidad y mantenimiento de la satisfacción de los usuarios?

Factores que Influyen en la Satisfacción del Usuario:

¿Cuáles son los factores específicos que más influyen en la satisfacción de los usuarios del Programa PIE durante su proceso de intervención?

¿Cómo varía la percepción de la calidad de servicio según la duración de la intervención o el tipo de apoyo recibido?

Impacto a Largo Plazo en la Calidad de Vida:

¿Cómo se relaciona la satisfacción durante el periodo de intervención con la calidad de vida de los usuarios a largo plazo después del egreso?

¿Existen indicadores específicos de calidad de vida que se vean más afectados por la participación en el programa?

Evaluación de la Participación Familiar:

¿Cómo influye la participación de las familias en el programa en la satisfacción y percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios?

¿Existen diferencias en la percepción entre usuarios cuyas familias participan activamente y aquellos cuyas familias tienen una participación limitada?

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

Comparación con Otros Programas Similares:

¿Cómo se compara la satisfacción de los usuarios y la percepción de la calidad de servicio en el Programa PIE Lo Espejo 2 con otros programas similares en la región o a nivel nacional?

¿Existen mejores prácticas identificables que podrían ser implementadas para mejorar la experiencia del usuario?

## Bibliografía

- Farias, I. (s.f.). *Psicoactiva*. Obtenido de <https://www.psicoactiva.com/biografias/urie-bronfenbrenner/>
- Fernandez Garcia, T., & Ponce de León Romero, L. (s.f.). *UNED*. Obtenido de <http://papiro.unizar.es>
- Ferrans, S. D. (2014). *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-885X2004000200014](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200014)
- Fonagy, P. (2004). *Scielo*. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1130-52742008000100007](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742008000100007)
- Garcia Guillamón, G. (2012). *Aproximaciones teoricas sobre la calidad Percibida en los servicios Sociales*. (C. o. Sociales, Editor) Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>
- Garrido, S. S. (2021). *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412021000100001](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412021000100001)
- Gatica, O. F. (27 de Septiembre de 2021). *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-00632021000100511](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632021000100511)
- GUILLAMÓN, G. G. (2012). Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales. Murcia.
- Lambert, C. (2006). *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0049-34492006000300008](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0049-34492006000300008)
- Martin, R. A. (2021). *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-65682021000100104](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682021000100104)
- Martinez, A. P. (Junio de 2009). *Scielo*.
- Master, T. y. (s.f.). Obtenido de Mediante este mecanismo se puede identificar la regularidad con la que alguien efectúa una actividad, las probabilidades de que realice una acción y la importancia que le atribuye a un determinado fenómeno. Es una herramienta muy usada en marketing, con e
- Moneta, M. E. (2014). *Scielo*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rcp/v85n3/art01.pdf>
- Nacional/BCN, B. d. (15 de marzo de 2022). *SOBRE GARANTÍAS Y PROTECCIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1173643&idParte=10317443>
- Oliva, C. (2004). *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-22282004000200013](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282004000200013)

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

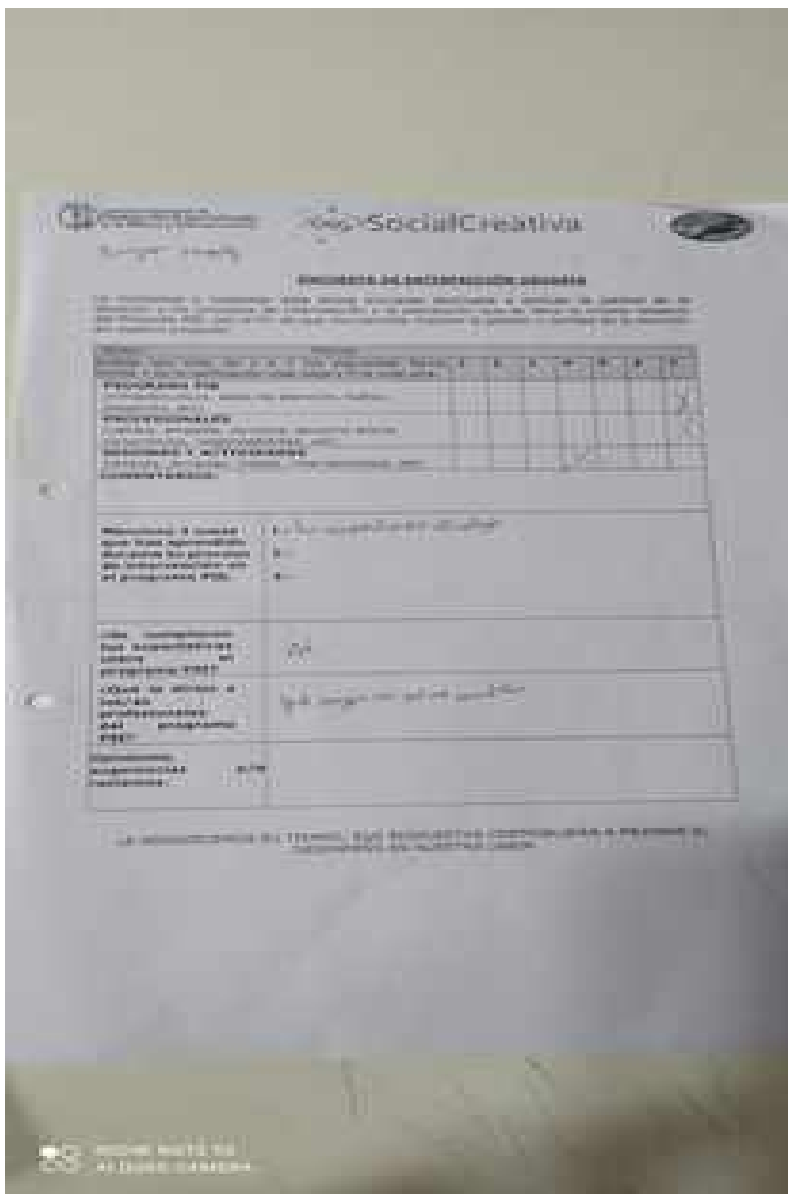
Peña, G. d. (Mayo de 2018). *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142018000200003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200003)

Pichillá, E. E. (2008). *Tesis Universidad Guatemala*. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_1886\\_IN.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1886_IN.pdf)

PIE, o. t. (JULIO de 2015).  
<https://www.sename.cl/wsename/p14-30-11-2018/ORIENTACIONES-TECNICAS-PIE.pdf>.

PIE, O. T. (JULIO de 2015).  
<https://www.sename.cl/wsename/p14-30-11-2018/ORIENTACIONES-TECNICAS-PIE.pdf>. Obtenido de <https://www.sename.cl/wsename/p14-30-11-2018/ORIENTACIONES-TECNICAS-PIE.pdf>

Pizarro, R. (febrero de 2001). *La Vulnerabilidad social y sus desafíos : una mirada desde America Latina*. Santiago, Chile: Naciones Unidas, Santiago de Chile . Obtenido de Division de estadistica y proyecciones Economicas .



Scielo. (2011). *La tardía instalacion de*

SENAME. (FEBRERO de 2017). Obtenido de

SENAME. (2015 de Julio). Obtenido de

Sename. (s.f).  
*Programa 24 horas.*

**ANEXOS**