



REPORTE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

**“Alimentación no tiene límites:
Mejorando la seguridad
alimentaria de los hogares
venezolanos en Perú”**

MEAL



Junio, 2023

Índice

1. Objetivos	4
2. Metodología	4
3. Alcance y limitantes.....	4
4. Resultados de la encuesta a tutores.....	Error! Bookmark not defined.
4.1. Tutores participantes por región, sexo y rango de edad:.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. Satisfacción de los participantes tutores:.....	Error! Bookmark not defined.
4.3. Aprendizajes y habilidades que han desarrollado NNA a partir de los talleres recibidos según la percepción de los tutores:	Error! Bookmark not defined.
4.4. Aspectos que podrían mejorar según tutores.....	Error! Bookmark not defined.
4.5. Reportes de comentarios, quejas o sugerencias de los tutores....	Error! Bookmark not defined.
5. Resultados de encuesta a NNA	5
5.1. NNA participantes por región, sexo y rango de edad de NNA.....	5
5.2. Satisfacción en NNA.....	Error! Bookmark not defined.
6. Conclusiones	11
7. Recomendaciones.....	Error! Bookmark not defined.

Lista de cuadros

Cuadro 1 Participantes encuestados según rango de edad, sexo y región.....	5
Cuadro 2 Perspectiva de los participantes respecto a los procedimientos de registro.....	6
Cuadro 3 Dificultades presentadas por los participantes para acceder al servicio	6
Cuadro 4 Percepción de la satisfacción respecto al personal y la comunicación mantenida con los participantes	7
Cuadro 6 Satisfacción respecto a la atención nutricional recibida.....	8
Cuadro 7 Satisfacción respecto a la estrategia educativa de nutrición	9
Cuadro 8 Percepción de los participantes sobre la información compartida en las sesiones educativas y medios virtuales.....	9
Cuadro 9 Medios para transmitir consulta, reclamo, queja y/o sugerencia	10
Cuadro 10 Satisfacción general con el beneficio recibido.....	10

1. Objetivos

Objetivo general:

Conocer el nivel de satisfacción de los participantes del servicio del componente Cash Transfer y sesiones de nutrición en las regiones de Lima, Tumbes, La Libertad y Piura.

Objetivos específicos:

- Recoger la percepción de los participantes del componente Cash Transfer y nutrición respecto al servicio de las transferencias en efectivo y sesiones educativas de nutrición en La Libertad, Tumbes, Piura y Lima.
- Recopilar información sobre la atención brindada durante la entrega de tarjetas y seguimiento realizado por el personal de World Vision y Care en La Libertad, Tumbes, Piura y Lima.

2. Metodología

La aplicación de encuestas de satisfacción se realizan en periodos bimensuales. La presente encuesta se aplicó en junio a un total de **432** participantes que fueron registrados en el mes de abril y mayo. El 36.34% (157) de las encuestas fueron aplicadas por llamada telefónica y el 63.66% (275) fueron aplicadas de manera presencial en Lima, Tumbes, La Libertad y Piura a participantes registrados por World Vision y Care Perú. Las encuestas presenciales se aplicaron durante el segundo momento o tercer momento de sesiones educativas de nutrición y las encuestas aplicadas mediante llamada telefónica se dirigieron a participantes que han recibido su tarjeta y que han asistido a su segundo y tercer momento de entrega.

Se contó con encuestadores en las regiones de Piura, La Libertad, Tumbes y Lima, quienes coordinaron con el equipo MEAL y los facilitadores en cada región para la aplicación según el protocolo designado. La muestra para la medición de satisfacción fue la siguiente:

	UNIVERSO	MUESTRA TOTAL	HOMBRE	MUJER
LIMA*	1932	272	7	265
LA LIBERTAD	492	69	9	61
TUMBES	441	62	8	54
PIURA	38	5	0	5
TOTAL	2903	339	24	385

En la encuesta se solicitó la autorización a los participantes y se brindó el número de accountability World Vision.

Las preguntas de la encuesta fueron de tipo:

- Escala de Likert: medición de satisfacción en cinco niveles, donde corresponde a 1 muy insatisfecho, 2 a insatisfecho, 3 a neutral (ni satisfecho, ni insatisfecho), 4 satisfecho y 5 muy satisfecho.
- Dicotómicas: “sí” o “no” y “satisfecho” o “por mejorar”
- Cualitativas: de opción abierta que posteriormente fueron codificada.

3. Alcance y limitantes

Se presentó variabilidad en las fechas de aplicación de las encuestas debido a que dependía del cronograma de las sesiones educativas de nutrición. Debido que la muestra de Piura, La Libertad y Tumbes tenían una pequeña población a encuestar, se completó con participantes su carga para las 84 encuestas por personal. Por lo que las encuestadoras de Piura, La Libertad y Tumbes aplicaron encuestas mediante llamada telefónica a los participantes registrados en Lima que o llegaron a ser cubiertos.

4. Resultados de encuesta

4.1. Participantes encuestados por región, sexo y rango de edad

Del total de participantes encuestados (432) el 63.66% tiene un rango de edad entre 18-29 años, el 28.24% tiene un rango de edad entre 30-39 años, 6.48% entre 40-49 años, 1.16% entre 50-59 y el 0.46% 60 años a más.

Respecto a ubicación, el 68.98 % de los participantes encuestado fueron de la región de Lima, para la región de La Libertad fue 16.20%, Tumbes el porcentaje fue de 12.96% y en la región de Piura se encuestaron al 1.85% de los participantes.

Cuadro I Participantes encuestados según rango de edad, sexo y región

Descripción	Edad	Sexo				Total número	Total porcentaje
		Mujer	Porcentaje	Hombre	Porcentaje		
Rango de edad	18-29 años	264	61.11%	11	2.55%	275	63.66%
	30-39 años	111	25.69%	11	2.55%	122	28.24%
	40-49 años	27	6.25%	1	0.23%	28	6.48%
	50-59 años	4	0.93%	1	0.23%	5	1.16%
	60 a más	1	0.23%	1	0.23%	2	0.46%
Total		407	94.21%	25	5.79%	432	100.00%
Región	La Libertad	59	13.66%	11	2.55%	70	16.20%
	Lima	290	67.13%	8	1.85%	298	68.98%
	Piura	8	1.85%	0	0.00%	8	1.85%
	Tumbes	50	11.57%	6	1.39%	56	12.96%
Total		407	94.21%	25	5.79%	432	100.00%

4.2. Perspectiva de los participantes respecto a los procedimientos de registro

Se consultó la percepción de los participantes encuestados en relación a los procedimientos realizados para el registro, teniendo como principales indicadores de respuesta “satisfecho” y “por mejorar”, a lo que resaltaron los siguientes resultados: respecto a las recargas de tarjetas el 99.54% se identificó como satisfecho y el 0.46% consideró que es un proceso por mejorar, el mismo porcentaje se mantiene para la seguridad con el uso de la tarjeta, y por la cantidad de transferencias a entregar. Respecto a las formas en que se puede usar la tarjeta con el dinero transferido el 100.00% está “satisfecho”. En cuanto a los procedimientos en caso de pérdida de la tarjeta el 97.92% se identificó como “satisfecho” y el 2.08% considera que es un proceso “por mejorar”, el mismo porcentaje se mantiene para el procedimiento en caso de olvido de la clave de tarjeta.

El 97.45% de los participantes encuestados indicó que se siente “satisfecho” respecto a los tiempos de espera para recibir cada transferencia y el 2.55% lo indicó como un proceso “por mejorar”, el 85.88% de los participantes indicó que se siente “satisfecho” con los montos de cada transferencia, el 14.12% lo indicó como un proceso “por mejorar” y, por las formas y cobertura para el uso de la tarjeta, el 99.07% se consideró “satisfecho” y 0.93% por “mejorar”. Finalmente, en cuanto a la prevención de fraudes y estafas el 97.92% indicó que se siente

satisfecho con los procedimientos mientras que el 2.08% definió como respuesta “por mejorar”.

Cuadro 2 Perspectiva de los participantes respecto a los procedimientos de registro

Criterios	Indicador	Región				Total Por indicador	Total
		Lima	La Libertad	Tumbes	Piura		
a. Recarga de la tarjeta	Satisfecho	99.33%	100.00%	100.00%	100.00%	430	99.54%
	Por mejorar	0.67%	0.00%	0.00%	0.00%	2	0.46%
b. Procedimiento en caso de pérdida de la tarjeta	Satisfecho	96.98%	100.00%	100.00%	100.00%	423	97.92%
	Por mejorar	3.02%	0.00%	0.00%	0.00%	9	2.08%
c. Procedimiento en caso de olvido de la clave de tarjeta	Satisfecho	95.64%	100.00%	100.00%	100.00%	419	96.99%
	Por mejorar	4.36%	0.00%	0.00%	0.00%	13	3.01%
d. Seguridad con el uso de la tarjeta	Satisfecho	99.33%	95.71%	100.00%	100.00%	430	99.54%
	Por mejorar	0.67%	4.29%	0.00%	0.00%	2	0.46%
e. Formas en que se puede usar la tarjeta con el dinero transferido	Satisfecho	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	432	100.00%
	Por mejorar	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	0.00%
f. Tiempos de espera para recibir cada transferencia.	Satisfecho	96.31%	100.00%	100.00%	100.00%	421	97.45%
	Por mejorar	3.69%	0.00%	0.00%	0.00%	11	2.55%
g. Cantidad de transferencias a entregar	Satisfecho	99.33%	100.00%	100.00%	100.00%	430	99.54%
	Por mejorar	0.67%	0.00%	0.00%	0.00%	2	0.46%
h. Montos de cada transferencia	Satisfecho	95.30%	34.29%	100.00%	87.50%	371	85.88%
	Por mejorar	4.70%	65.71%	0.00%	12.50%	61	14.12%
i. Formas y cobertura para el uso de la tarjeta	Satisfecho	99.33%	97.14%	100.00%	100.00%	428	99.07%
	Por mejorar	0.67%	2.86%	0.00%	0.00%	4	0.93%
j. Prevención de fraudes y de estafas	Satisfecho	97.99%	95.71%	100.00%	100.00%	423	97.92%
	Por mejorar	2.01%	4.29%	0.00%	0.00%	9	2.08%

4.3. Dificultades presentadas por los participantes para acceder al servicio

Un 2.31% de los participantes que fueron encuestados indicaron haber presentado algún tipo de dificultad durante el uso de su tarjeta mientras que el 97.45% de ellos indicó no haberla presentado, el 0.23% de los encuestados aún no había hecho uso de la tarjeta.

Cuadro 3 Dificultades presentadas por los participantes para acceder al servicio

Criterio	Indicador	Región								Total	%
		Lima	%	La Libertad	%	Tumbes	%	Piura	%		
¿Ha presentado alguna dificultad durante el uso de su tarjeta? (Olvido de clave, pérdida de la tarjeta, u otros)	Sí	6	2.01%	2	2.86%	2	3.57%	0	0.00%	10	2.31%
	No	291	97.65%	68	97.14%	54	96.43%	0	0.00%	421	97.45%
	N.A. (aún no usa la tarjeta)	1	0.34%	0	0.00%	0	0.00%	8	100.00%	1	0.23%
Total		298	100.00%	70	100.00%	56	100.00%	8	100.00%	432	100.00%

4.4. Percepción de los participantes respecto a la atención y servicio recibido

El 91.90% de los participantes encuestados indicó que se siente “muy satisfecho” con la atención recibida por el personal que trabaja en World Vision/Care Perú durante la inscripción para recibir sus transferencias de dinero, el 8.10% se identificó como “satisfecho”. Respecto a la satisfacción de los participantes encuestados sobre la comunicación mantenida con el personal que trabaja en World Vision/Care Perú, el 91.67% indicó que se encuentra “muy satisfecho”, el 7.64% indicó que se encuentra “satisfecho”, el 0.46% indicó que se encuentra “poco satisfecho” y el 0.23% indicó que se encuentra “ni satisfecho ni insatisfecho”.

Cuadro 4 Percepción de la satisfacción respecto al personal y la comunicación mantenida con los participantes

Criterio	Indicador	Lima	La Libertad	Tumbes	Piura	Total según indicado	%
La atención recibida por el personal que trabaja en World Vision Perú / CARE Perú durante la inscripción para recibir sus transferencias de dinero	Muy satisfecho	93.29%	91.43%	89.29%	62.50%	397	91.90%
	Satisfecho	6.71%	8.57%	10.71%	37.50%	35	8.10%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	0.00%
	Nada satisfecho	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	0.00%
	Muy satisfecho	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	0.00%
La comunicación mantenida con el personal que trabaja en World Vision Perú / CARE Perú	Muy satisfecho	92.95%	91.43%	89.29%	62.50%	396	91.67%
	Satisfecho	6.04%	8.57%	10.71%	37.50%	33	7.64%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	0.34%	0.00%	0.00%	0.00%	1	0.23%
	Nada satisfecho	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	0.00%
	Poco satisfecho	0.67%	0.00%	0.00%	0.00%	2	0.46%

4.5. Percepción de los participantes respecto a la atención nutricional recibida

Del total de participantes encuestados el 88.43% indicó que sí recibe atención nutricional.

Respuesta	Lima Núm	Lima Porc	La Libertad Núm	La Libertad Porc	Tumbes Núm	Tumbes Porc	Piura Núm	Piura Porc	Total según indicado	%
Sí	279	93.62%	42	60.00%	56	100.00%	5	37.50%	382	88.43%
NO	19	6.38%	28	40.00%	0	0.00%	3	62.50%	50	11.57%
Total general	298	100.00%	70	100.00%	56	100.00%	8	100.00%	432	100.00%

La satisfacción respecto al trato recibido por las facilitadoras en el registro al servicio de nutrición, los participantes encuestados indicaron como respuesta “muy satisfecho” por encima del 92.93%, el 92.67% de los participantes encuestados manifiesta sentirse “muy satisfecho” con la claridad de la información brindada por el equipo de nutrición, el 89.79% consideró “muy satisfecho” con el tiempo de espera para recibir la atención el día de registro. Las opciones de “muy satisfecho” tienen el porcentaje más alto en el trato recibido por las facilitadoras en el proceso de medición de la talla y el peso con un 91.10% y el porcentaje más bajo de satisfacción respecto al tiempo de espera para recibir la atención el día del registro con un 89.79%.

Cuadro 5 Satisfacción respecto a la atención nutricional recibida

Criterio	Indicador	Región								Total según indicador	Total
		Lima		La Libertad		Tumbes		Piura			
		Núm	Porc.	Núm	Porc.	Núm	Porc.	Núm	Porc.		
El trato recibido por las facilitadoras en el registro al servicio de nutrición	Muy satisfecho	262	93.91%	38	90.48%	51	91.07%	4	80.00%	355	92.93%
	Satisfecho	17	6.09%	3	7.14%	5	8.93%	1	20.00%	26	6.81%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Poco satisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Nada Satisfecho	0	0.00%	1	2.38%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.26%
La claridad de la información brindada por el equipo de nutrición en la sesión educativa presencial	Muy satisfecho	260	93.19%	39	92.86%	51	91.07%	4	80.00%	354	92.67%
	Satisfecho	19	6.81%	2	4.76%	5	8.93%	1	20.00%	27	7.07%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Poco satisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Nada Satisfecho	0	0.00%	1	2.38%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.26%
El tiempo de espera para recibir la atención el día del registro	Muy satisfecho	249	89.25%	39	92.86%	51	91.07%	4	80.00%	343	89.79%
	Satisfecho	30	10.75%	2	4.76%	5	8.93%	1	20.00%	38	9.95%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Poco satisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Nada Satisfecho	0	0.00%	1	2.38%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.26%
El trato recibido en el proceso de medición de talla y peso el día de su registro	Muy satisfecho	254	91.04%	39	92.86%	51	91.07%	4	80.00%	348	91.10%
	Satisfecho	18	6.45%	2	4.76%	5	8.93%	1	20.00%	26	6.81%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	7	2.51%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	7	1.83%
	Poco satisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Nada Satisfecho	0	0.00%	1	2.38%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.26%
La comunicación y seguimiento recibido por parte del equipo de nutrición	Muy satisfecho	260	93.19%	39	92.86%	51	91.07%	4	80.00%	354	92.67%
	Satisfecho	17	6.09%	2	4.76%	5	8.93%	1	20.00%	25	6.54%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	2	0.72%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	0.52%
	Poco satisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Nada Satisfecho	0	0.00%	1	2.38%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.26%

4.6. Percepción de los participantes respecto a la estrategia educativa de nutrición

El 79.84% y el 19.90% de los participantes encuestados que sí recibe atención nutricional considera muy valiosa y valiosa la información recibida en la sesión educativa de nutrición, respectivamente. Asimismo, el 59.42% del total de participantes encuestados considera que su alimentación puede mejorar “más que suficiente” y el 40.58% que puede mejorar “suficiente” con el acompañamiento nutricional que realiza World Vision/Care Perú.

Cuadro 6 Satisfacción respecto a la estrategia educativa de nutrición

Criterio	Indicador	Región								Total por indicador	Total
		Lima		La Libertad		Tumbes		Piura			
		Núm	Porc.	Núm	Porc.	Núm	Porc.	Núm	Porc.		
Considera valiosa la información recibida en la sesión educativa de nutrición	Muy valiosa	214	76.70%	33	78.57%	53	94.64%	5	100.00%	305	79.84%
	Valiosa	64	22.94%	9	21.43%	3	5.36%	0	0.00%	76	19.90%
	Nada valiosa	1	0.36%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.26%
Considera que su alimentación puede mejorar con el acompañamiento nutricional que realiza World Vision/Care Perú	Más que suficiente	142	50.90%	31	73.81%	51	91.07%	3	60.00%	227	59.42%
	Suficiente	137	49.10%	11	26.19%	5	8.93%	2	40.0%	155	40.58%

4.7. Percepción de los participantes sobre la información compartida en las sesiones educativas y medios virtuales

Respecto a la información que se brindó a través de teléfono o Whatsapp el 60.21% de los participantes encuestados indicó que se siente “muy satisfecho”, el 0.26% indicó que se siente “ni satisfecho, ni insatisfecho” y “poco satisfecho” para cada uno, el 33.25% indicó que aún no ha recibido información nutricional por estos medios.

Respecto a la información que se brindó en las sesiones presenciales el 90.84% indicó sentirse “muy satisfecho”, el 7.59% “satisfecho”, el 0.26% indicó sentirse “ni satisfecho, ni insatisfecho”, el 0.00% “poco satisfecho” y “nada satisfecho” para cada uno y, el 1.31% aún no ha recibido las sesiones.

Cuadro 7 Percepción de los participantes sobre la información compartida en las sesiones educativas y medios virtuales

Criterio	Indicador	Región								Total por indicador	Total
		Lima		La Libertad		Tumbes		Piura			
		Núm	Porc.	Núm	Porc.	Núm	Porc.	Núm	Porc.		
Información recibida por teléfono o Whatsapp	Muy satisfecho	168	60.22%	7	16.67%	51	91.07%	4	80.00%	230	60.21%
	Satisfecho	17	6.09%	0	0.00%	5	8.93%	1	20.00%	23	6.02%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	1	0.36%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.26%
	Poco satisfecho	1	0.36%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.26%
	Nada Satisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	No he recibido información nutricional por Whatsapp o teléfono	92	32.97%	35	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	127	33.25%
Información recibida en	Muy satisfecho	253	90.68%	39	92.86%	51	91.07%	4	80.00%	347	90.84%
	Satisfecho	21	7.53%	2	4.76%	5	8.93%	1	20.00%	29	7.59%

la(s) sesión(es) presenciales	Ni satisfecho, ni insatisfecho	0	0.00%	1	2.38%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.26%
	Poco satisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Nada Satisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	No he recibido información nutricional por Whatsapp o teléfono	5	1.79%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	1.31%

4.8. Medios para transmitir consulta, reclamo, queja y/o sugerencia

El 62.78% de los participantes encuestados reconoce por lo menos un medio de comunicación, buzón de sugerencia, Whatsapp, llamada telefónica, mensaje de texto y correo electrónico como medio para transmitir alguna consulta, reclamo, queja y/o sugerencia. El 65.74% está de acuerdo en uso del buzón de sugerencia, el 99.07% con el uso del Whatsapp, el 84.95% con las llamadas telefónicas, 68.75% con los mensajes de texto y el 60.42% indicaron que se encuentran de acuerdo con el correo electrónico.

Cuadro 8 Medios para transmitir consulta, reclamo, queja y/o sugerencia

Criterio	Indicador	Región								Total por indicador	Total
		Lima		La Libertad		Tumbes		Piura			
		Núm	Porc.	Núm	Porc.	Núm	Porc.	Núm	Porc.		
Buzón de sugerencia	De acuerdo	159	53.36%	70	100.00%	55	98.21%	0	0.00%	284	65.74%
	Desacuerdo	0	0.00%	0	0.00%	1	1.79%	0	0.00%	1	0.23%
	Desconoce	139	46.64%	0	0.00%	0	0.00%	8	100.00%	147	34.03%
Whatsapp	De acuerdo	297	99.66%	70	100.00%	55	98.21%	6	75.00%	428	99.07%
	Desacuerdo	1	0.34%	0	0.00%	1	1.79%	0	0.00%	2	0.46%
	Desconoce	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	25.00%	2	0.46%
Llamada telefónica	De acuerdo	237	79.53%	70	100.00%	55	98.21%	5	62.50%	367	84.95%
	Desacuerdo	3	1.01%	0	0.00%	1	1.79%	0	0.00%	4	0.93%
	Desconoce	58	19.46%	0	0.00%	0	0.00%	3	37.50%	61	14.12%
Mensaje de texto	De acuerdo	172	57.72%	70	100.00%	55	98.21%	0	0.00%	297	68.75%
	Desacuerdo	7	2.35%	0	0.00%	1	1.79%	0	0.00%	8	1.85%
	Desconoce	119	39.93%	0	0.00%	0	0.00%	8	100.00%	127	29.40%
Correo electrónico	De acuerdo	136	45.64%	70	100.00%	55	98.21%	0	00.00%	261	60.42%
	Desacuerdo	9	3.02%	0	0.00%	1	1.79%	0	00.00%	10	2.31%
	Desconoce	153	51.34%	0	0.00%	0	0.00%	8	100.00%	161	37.27%

4.9. Satisfacción general con el beneficio recibido

El 93.75% de los participantes encuestados indicaron como respuesta “muy satisfecho” respecto al beneficio recibido de World Vision/Care Perú, 6.02% “satisfecho” y el 0.23% indicó como respuesta “ni satisfecho, ni insatisfecho”. En una escala del 1 al 5 donde 1 es la menor medida y 5 la mayor, el 99.07% de los participantes indicaron en la “escala 5” que recomendarían el servicio brindado por World Vision y Care Perú, un 0.93% indicó que también lo recomendaría en una “escala 4”.

Cuadro 9 Satisfacción general con el beneficio recibido

Criterio	Indicador	Región								Total por indicador	Total
		Lima		La Libertad		Tumbes		Piura			
		Núm	Porc.	Núm	Porc.	Núm	Porc.	Núm	Porc.		
En general ¿qué tan satisfecho se siente respecto al beneficio recibido de World Vision/Care Perú? Considerar su respuesta en una escala del 1 al 5, donde 1 indica "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"	Muy satisfecho	278	93.29%	67	95.71%	54	96.43%	6	75.00%	405	93.75%
	Satisfecho	19	6.38%	3	4.29%	2	3.57%	2	25.00%	26	6.02%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	1	0.34%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.23%
	Poco satisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Nada Satisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
¿Recomendaría el servicio de World Vision/Care Perú a otros migrantes? Considerar su respuesta en una escala del 1 al 5, donde 1 indica la menor medida y 5 la mayor.	Muy satisfecho	295	98.99%	69	98.57%	56	100.00%	8	100.00%	428	99.07%
	Satisfecho	3	1.01%	1	1.43%	0	0.00%	0	0.00%	4	0.93%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Poco satisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Nada Satisfecho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%

5. Conclusiones

- Fueron encuestados el 100% de los participantes planificados en la encuesta de satisfacción, 298 de la región de Lima, 70 de La Libertad, 56 de Tumbes, 8 de Piura, siendo un total de 432 participantes.
- El 63.66% de los participantes que fueron encuestados se encuentran en un rango de edad entre 18-29 años, el 28.24% en un rango de 30-39 años, el 6.48% en un rango de 40-49 años y los rangos entre 50-59 años con 1.16% y de 60 años a más, se determinó con un 0.46%.
- El 14.12% de los participantes encuestados percibe que los montos entregados en cada transferencia deberían mejorar, el 85.88% se encuentra satisfecho con el número de transferencias entregadas y el 97.45% se encuentra de satisfecho con los tiempos de espera para recibir cada transferencia.
- El 91.90% de los participantes encuestados indicó sentirse "muy satisfecho" respecto al personal que lo atendió, el 8.10% "satisfecho" y respecto a la comunicación mantenida con los participantes encuestados los resultados indicaron "muy satisfecho" en un 91.67%, un 7.64% para "satisfecho", un 0.23% "ni satisfecho, ni insatisfecho" y un 0.46% "poco satisfecho".
- Del total de participantes encuestados, el 88.43% (382) si ha recibido atención por parte de nutrición. El 92.93% (355) de los participantes y que recibió atención nutricional indicó sentirse "muy satisfecho", el 6.81% "satisfecho" y 0.26% "nada satisfecho" respecto al trato recibido por las facilitadoras de nutrición. El 79.84% (305) de los participantes encuestados que fueron atendidos por nutrición considera que la información recibida en la sesión educativa de nutrición es "muy valiosa" y "valiosa" un 19.90% (76); y considera el 59.42% (227) y el 40.58% (155) que su alimentación puede mejorar "más que suficiente" y "suficiente", con el acompañamiento nutricional que realiza World Vision/Care Perú, respectivamente.

- El 93.75% de los participantes encuestados han manifestado sentirse “muy satisfecho” con el beneficio recibido y 99.07% de participantes encuestados recomendarían el servicio de World Vision/Care Perú a otros migrantes.