

Perfil del consumidor, de los principales servicios que prestan los CPS

2021

CENTROS DE PROYECCIÓN SOCIAL

Creado por: Jhenny Daniela Silva Ayala



**Universidad
Santo Tomás**

Presentación del proyecto

Perfil del consumidor, de los principales servicios que prestan los CPS

Durante el transcurso del semestre 2021-1 desde la facultad de Psicología se llevo a cabo un proyecto en el que se buscaba construir el perfil del consumidor, teniendo en cuenta los usuarios de los diferentes servicios y actividades prestadas en los Centros de Proyección Social.

Mediante este documento se presenta el proceso de elaboración de este perfil así como los resultados encontrados al aplicar el instrumento respectivo, en los diferentes Centros de Proyección Social.

Imagen 1. Mapa de ubicación CPS



Nota. Tomada de Unidad de Proyección Social, última actualización de la página web, 2021.

Tabla de Contenido

Introducción	4
Sustento teorico del proyecto	4
Elaboración de instrumentos	8
Instrumentos	10
Perfil del consumidor (presentación de resultados)	16
Referencias	22
Anexos	23
Anexo 1 Matriz de construcción de instrumento para mayores de edad	23
Anexo 2 Matriz de Construcción de instrumento para menores de edad	29

Introducción

En concordancia con las funciones sustantivas de la Universidad Santo Tomas, se establece entre ellas un espacio propicio para la proyección social, el cual se desarrolla, desde los Centros de Proyección Social (CPS), donde se integra la academia y la realidad social, a partir de la colaboración continua de los programas académicos y su posible incidencia en los territorios de Usme, Cazucá, Chapinero, Suba y Ciudad Bolívar.

Teniendo en cuenta el acompañamiento de los programas se establece en este caso un vínculo desde la formación en Psicología, para la elaboración de un perfil de consumidor propio de los servicios que prestan los CPS a la comunidad y su posible impacto en ella, desde allí se pretende elaborar resultados posibles que puedan tener un impacto en la prestación de los servicios.

Es preciso dar cuenta mediante el informe que se presentara a continuación del proceso de elaboración de instrumentos y los resultados encontrados durante la práctica, teniendo en cuenta que se establecen en dos grupos principalmente, uno que corresponde a los mayores de edad que han participado de los servicios prestados en los CPS y otro que corresponde a los menores de edad que también han participado de los servicios prestados en los CPS.

Por otra parte se reconoce que al realizar este informe se ha dado un aprendizaje importante, que se ha visto durante todo el semestre, al poder establecer una comprensión más cercana a la Universidad y sus diferentes procesos, así como las formas en las que se acerca a las comunidades, estableciendo fortalezas como oportunidades de mejorar en cada uno de sus proyectos.

Sustento teórico del proyecto

En el proceso de elaboración del proyecto, se toman diferentes conceptos, que son transversales a cada fase de construcción. Se convierten en marcadores de camino los distintos autores que dan pautas para continuar.

Así pues se inicia estableciendo como marco de referencia el tema de; comportamiento del consumidor, tiene que ver con el “estudio de los procesos que intervienen cuando las personas eligen, compran, utilizan o desechan productos, servicios, ideas o experiencias para satisfacer sus necesidades y deseos” (Solomon, 2018, p. 38), desde allí es posible pensar en los diferentes pasos que llevan a un consumidor a la adquisición de cualquier tipo de bien o

servicio, es decir, aquellas cosas que le atraen o disgustan de todo lo que hoy día es posible ofrecer y es precisamente esas características que busca, las que hacen parte del comportamiento del consumidor, incluso la parte demográfica es importante a la hora de elegir.

Así pues, el estudio del consumidor está constituido por diferentes indicadores tales como “los demográficos y psicográficos, desde los cuales se reconocen necesidades y deseos de distintos grupos de consumidores” (Solomon, 2018, p. 38) estos indicadores logran mostrar cuando se adquieren los diferentes bienes y servicios por necesidad o en ocasiones por lo que puede llegar a significar para quienes los adquieren, es decir, el papel que juegan en la vida de cada familia o individuo y es precisamente desde este reconocimiento de necesidades y elecciones significativas que algunas marcas seleccionan y constituyen su publicidad, en ocasiones llegando a dar a cada persona una imagen positiva como individuo dentro de la sociedad, pues aunque no es algo conciente, alrededor de la población siempre hay marcas que utilizan estudios del consumidor para continuar siendo líderes en cualquier mercado. Para lograrlo hacen una segmentación del mercado la cual “identifica grupos de consumidores que son similares entre sí de una o varias formas, y luego diseña estrategias que atraigan a uno o más grupos” (Solomon, 2018, p. 9) desde allí también es posible reconocer posibles cambios o mejoras para quienes ya han adquirido los productos, pues el comportamiento del consumidor, incluye no solo él antes de seleccionar algo, también el proceso durante el cual se selecciona y lo que sucede después de adquirirlo, logrando así la conformación de posibles coincidencias entre la población.

Teniendo en cuenta esta explicación teórica y que el proyecto tiene como objetivo principal la elaboración del perfil del consumidor de los servicios prestados por los CPS, la referencia principal estará sustentada en las experiencias de quienes se han beneficiado de los servicios prestados por los CPS, así como se retoma la base teórica de Solomon, (2018) quien en su libro “Comportamiento del Consumidor” da sustento teórico al proceso de elaboración del producto final de este proyecto, así mismo, la revisión documental y de establecimiento de servicios se sustenta en los documentos marco de la Universidad Santo Tomás, las cuales corresponden al Proyecto Educativo Institucional, los lineamientos de CPS y otra información externa documentada en entrevistas personales desarrolladas y recopilación de videos y páginas web que describen los servicios y conformación de los CPS.

Por otra parte al hablar de comportamiento del consumidor se encuentran otros conceptos ligados al mismo que tienen que ver con la evaluación de impacto y la satisfacción del consumidor.

Inicialmente la evaluación de impacto tiene que ver con valorar lo que se ha venido desarrollando, es decir, “valorar periódica y objetivamente lo que se ha venido realizando en un proyecto, programa, curso u otra actividad” (Gertler, et al. 2011, p. 3) lo que se lleva a cabo teniendo en cuenta, las actividades que se han realizado, sus objetivos principales, las posibles metas cumplidas, pero sobre todo lo que han generado en quienes han participado, en este caso específico la evaluación de impacto tiene que ver con “medir los cambios en el bienestar de los individuos que se pueden atribuir a un proyecto”. (Gertler, et al. 2011, p. 4) Por lo tanto, el reto fundamental consiste en identificar la relación entre los servicios que brindan los CPS y las experiencias que han sido significativas para los usuarios o consumidores de los mismos, dejando claro el sello que imprime propiamente la participación en los CPS de la Universidad Santo Tomás, puesto que el solo hecho de asistir a los eventos ofrecidos ya está generando una transformación, al implicar un tiempo, un espacio, unos contenidos, que al ser valorados puedan permitir una nueva implementación de actividades o una continuidad en las que se vienen dando en los CPS, con el fin de responder principalmente a ¿Cuál ha sido el beneficio que ha quedado en los usuarios de los servicios en los CPS?

Por otro lado la evaluación de impacto es de tipo prospectiva que “se desarrolla simultáneamente con el diseño del programa y se incorporan en la implementación del mismo” (Gertler, et al. 2011, p. 10) y retrospectiva, que “evalúa el impacto del programa después de que se lo haya implementado” (Gertler, et al. 2011, p. 10). En este caso se tendrán en cuenta las dos, puesto que algunas personas recibirán el instrumento de aplicación durante su participación en las actividades y otras en las que ya han participado anteriormente, con el fin de abarcar los servicios que han recibido y su valoración frente a los mismos.

Tomando en cuenta la evaluación de impacto, también se relaciona a esta la satisfacción, puesto que si por un lado se valoran los beneficios de los usuarios, por otro lado se “refleja la realidad del modo más fidedigno posible, conociendo cómo evalúan los clientes la actividad realizada y como establecen una retroalimentación hacia la misma” (Maceiras, 2002, p. 28) Donde la información recibida, da un amplio conocimiento, referente a lo que han sentido como apropiado o no tan apropiado en los servicios prestados en los CPS, puesto que la satisfacción “permite conocer en qué situación se está en un momento concreto y lo que desean los clientes” (Maceiras, 2002, p. 28) y es tal el conocimiento que brinda el sondeo de satisfacción, que permite dar posibles opciones de nuevas implementaciones que la comunidad también ve como importantes y encuentra en el instrumento de aplicación la

oportunidad para proponerlas. Aquí será importante dar cuenta de “las exigencias fundamentales que son representativas para la población total” (Maceiras, 2002, p. 30), es decir, que una vez se toman los datos evaluados por los usuarios en cuanto a la satisfacción se deben tener en cuenta las características que hay en común en los usuarios, de modo que a partir de ello se puedan plantear acciones de mejora en la prestación de los servicios, conforme a las necesidades de la comunidad y a su opinión frente a lo que espera de los CPS.

Ya han sido abordados conceptos que sustentan las acciones llevadas a cabo, algunos de ellos han sido el eje central de la construcción de cada fase, entre ellos continua siendo relevante la evaluación de impacto, de la que se puede decir que tiene cuatro formas principales de ser realizada, de manera prospectiva, retrospectiva, de eficacia y de efectividad: en este caso se realiza principalmente de forma retrospectiva, puesto que es la que corresponde a evaluar la implementación de un programa, servicio o producto que ya ha sido aplicado, también es llamada evaluación de procesos monitoreada, pues suele utilizarse con el fin de hacer ajustes al programa que se ofrece, verificando las actividades realizadas y sus posibles acciones de mejora. (Herrero, 2000)

Esta evaluación consta de 6 pasos para ser realizada, iniciando por el diseño, etapa en la que se toma en cuenta la disponibilidad de recursos para iniciar un proceso de evaluación, también se evalúan los antecedentes y se investiga en que momento está el programa y con que se cuenta para llevar a cabo un proceso de reconocimiento de dificultades y oportunidades de mejora.

Después se encuentra la fase de implementación en la cual se define de qué manera se va a realizar la evaluación, si por comparación de grupos o mediante una evaluación de usuarios, lo que quiere decir que puede darse con un grupo control o simplemente desde quienes ya han participado del programa que se ha brindado.

Más adelante se presentan las etapas de recopilación y análisis de datos, es en este momento, cuando se construyen instrumentos o se buscan los que se van a aplicar, teniendo en cuenta que hay una serie de roles importantes a definir, pues la evaluación de impacto suelen necesitar de un equipo que cuente con un investigador, un director de campo, un equipo de muestreo y un equipo de recolección de datos, permitiendo que cada función sea efectuada de la mejor manera, pues el momento de aplicar, implica una gran recolección y orden de datos que puede llegar a ser bastante y requerir de la inversión de tiempo considerable.

Por último se dan los momentos de presentación y aprendizaje en los que se dan a conocer los resultados y a su vez los investigadores presentan sus aprendizajes del proceso en el que participaron. (Gertler, et al, 2011)

Cada una de las fases aquí planteadas fue retomada de manera ampliada y específica en cada momento de la elaboración del proyecto, desde la búsqueda de antecedentes hasta llegar al aprendizaje del proceso de investigación y elaboración, teniendo en cuenta que en este momento se está dando la terminación de la aplicación y recolección, iniciando la fase de análisis y presentación de resultados.

Elaboración de instrumentos

Se retoma el primer objetivo, a partir del cual se definieron los servicios que se prestan en los CPS, durante este primer momento del proyecto, fueron revisados documentos, entrevistas y demás documentación, que incluye no solo la parte literaria, también contenidos web y otros, de los cuales se realizó un compendio mediante la herramienta Drive, en la cual se creó una matriz de datos y una carpeta con los proyectos que se han realizado en los CPS, esto se realizó conforme a lo establecido en el cronograma. Continuando con el segundo momento del primer objetivo planteado, se realizó la respectiva redacción de preguntas que constituyeron la entrevista a tres participantes que reconocían el trabajo en los CPS; entre los participantes entrevistados se encontraba; la directora de los CPS, la profesional soporte de los CPS y la directora de desarrollo comunitario de la unidad de proyección social, junto a quienes se logró dar cuenta de la ubicación de los CPS, las labores desempeñadas en estos, las necesidades a las cuales responden, los servicios que son más utilizados y cuáles pueden llegar a ser necesarios. A partir de lo encontrado en estas entrevistas se elaboraron en la herramienta Drive un compendio de las grabaciones, los respectivos consentimientos informados y las preguntas elaboradas, todo ello en unas carpetas debidamente ordenadas. A partir de esta organización, se tiene claridad de los servicios prestados en los CPS, de los cuales hay unos que se establecen de manera general en cada territorio, entre ellos están; los consultorios jurídicos, los cursos de inglés, los comedores comunitarios, talleres para niños y niñas (Santotokids), talleres deportivos para adultos mayores, apoyo psicológico y diplomados; teniendo en cuenta estos servicios y el conocimiento general adquirido de voz a voz acerca de los mismos, continua el proceso de elaboración del proyecto.

Retomando lo descrito anteriormente, se dio inicio a la construcción del instrumento de aplicación para el del perfil del consumidor de los CPS, desde aquí se tuvo en cuenta en inicio una investigación continua acerca de proyectos y documentos que han llevado a cabo la construcción de perfil del consumidor para mayores de edad, como referentes de la estructura y preguntas a utilizar, desde allí fue realizada una matriz de construcción, de la cual se evidencia a continuación su contenido;

Tabla 1 Extracción de la matriz de construcción del instrumento que será aplicado

Objetivo: Establecer las características principales e impacto de los principales consumidores de los servicios prestado en los CPS							
Destinatarios: Consumidores de los servicios							
Metodología: Aplicación online por Google Forms							

Sección	No. Ítem	Tema	Objetivo	Información	ÍTEM	Tipo	Alternativas
---------	----------	------	----------	-------------	------	------	--------------

Fuente: elaboración propia

Esta matriz corresponde a la forma en que fue construido el instrumento de aplicación, sin embargo, en el transcurso de este proceso, se dieron novedades frente a este, por ello se agregaron nuevas preguntas que ya no solo tienen que ver con el perfil del consumidor, también corresponden al impacto y satisfacción de los consumidores de los CPS, además se llevara a cabo otro instrumento para ser aplicado a menores de edad, quienes también han participado de los servicios prestados por los CPS.

Continuando con la construcción del proyecto, fue evaluado el instrumento de mayores de edad por jueces externos, pertenecientes a la comunidad a la cual va a ser aplicado el instrumento, lo cual permitió unos cambios significativos, entre ellos los participantes solicitaron cambiar el nombre del instrumento, recibiendo el nombre de; “Percepción de los beneficiarios, de los principales servicios que prestan los Centros de Proyección Social”, así mismo, sugirieron que uno de los ítems permitiera varias respuestas, lo cual también se tuvo en cuenta, así como cambios en el lenguaje y una presentación estética del instrumento. Una vez fueron recibidas las sugerencias, fue posible desarrollar otro instrumento para menores de edad.

A continuación se presenta una extracción de la elaboración del instrumento para menores de edad:

Tabla 2 Extracción de la matriz de construcción del instrumento para menores de edad

Objetivo: Establecer las características principales e impacto de los principales consumidores de los servicios prestado en los CPS							
Destinatarios: Consumidores de los servicios							

Metodología: Aplicación online por Google Forms

Escala: De las preguntas 11 a 19 se utiliza escala tipo Likert, mediante descripciones y emojis.

Instrucción Previa: A continuación encontrarás una serie de enunciados que es importante que leas muy bien, en compañía de un adulto responsable, quien deberá responder a una serie de datos y te va a ayudar a comprender mejor y escoger la respuesta que creas mejor para ti.

Una vez inicies esta encuesta encontraras un consentimiento para tus padres o adulto responsable, quienes deberán llenar una serie de datos acerca de ellos, después de esto encontraras un asentimiento para ti como menor de edad y otras preguntas que debes responder.

Sección	No. Ítem	Tema	Objetivo	Información	ÍTEM	Tipo	Alternativas
---------	----------	------	----------	-------------	------	------	--------------

Fuente: elaboración propia

Esta matriz muestra la forma en la que fue construido el instrumento de menores de edad, el cual recibió el nombre de “Tu percepción de las actividades a las que has asistido en los Centros de Proyección Social” y contó con diferentes correcciones, puesto que era importante el uso del lenguaje así como otro tipo de herramientas visuales que hicieran más fácil su comprensión, por ello se utilizaron emojis, después de esto fue presentado en la reunión de seguimiento de prácticas donde surgieron algunas correcciones en la visualización estética del instrumento, seleccionando una misma gama de emojis; luego el instrumento fue enviado al grupo de prácticas como jurados externos para la verificación del instrumento, elaborando las correcciones sugeridas y enviándolo para su respectiva aplicación.

Instrumentos

Instrumento 1. *Percepción de los beneficiarios, de los principales servicios que prestan los Centros de Proyección Social (Mayores de edad)*



Percepción de los beneficiarios, de los principales servicios que prestan los Centros de Proyección Social

Llevado a cabo por: Jhenny Daniela Silva Ayala, estudiante de decimo semestre de la carrera de Psicología de la Universidad Santo Tomas

**Obligatorio*

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

CONSENTIMIENTO INFORMADO

En las prácticas profesionales II de la carrera de Psicología de la Universidad Santo Tomás, se realiza un proyecto que pretende, establecer un perfil de los consumidores que han recibido servicios en los Centros de Proyección Social. En cumplimiento de lo previsto en el Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012, y actuando en su calidad de Responsable del Tratamiento de Datos, solicito su autorización para que, de manera previa, expresa, libre, y debidamente informada, permita dar tratamiento a los datos personales de identificación y contacto que suministra a través del presente formulario, para ello le solicito, por favor, lea atentamente cada pregunta y conteste lo representativo para usted, recuerde no hay respuestas buenas ni malas. Su participación no representa ningún riesgo físico ni psicológico, así como no habrá ningún prejuicio físico, psicológico, ni beneficio económico por los datos aquí proporcionados. El presente consentimiento informado que se presentará a continuación será aclarado el rol que tiene usted en la investigación:

1. Su participación es totalmente voluntaria
2. Al aceptar realizar el cuestionario, los resultados serán divulgados en la investigación, sin embargo, los datos se encontrarán en anonimato.
3. Esta actividad no genera ningún tipo de riesgo físico ni psicológico para usted.
4. Los datos serán confidenciales y para fines estrictamente educativos
5. No tendrá ningún tipo de recompensa por realizar el cuestionario

De acuerdo a lo anterior, si está usted de acuerdo en proceder al cuestionario para propósitos de investigación, por favor de clic en Aceptar. *

☐ ACEPTAR

Atrás Siguiente

Página 2 de 7

DATOS DEMOGRAFICOS	
En este apartado encontrara una serie de preguntas demográficas	
Diligencie su nombre *	
Tu respuesta	
Nivel de escolaridad *	
☐ Básica Primaria ☐ Básica Secundaria ☐ Educación Técnica y Tecnológica ☐ Estudiante de Pregrado ☐ Profesional Graduado ☐ Estudiante de Posgrado ☐ Profesional Posgraduado	
Género *	
☐ Masculino ☐ Femenino ☐ Diverso ☐ Prefiero no decirlo ☐ Otro:	
Selecciones su rango de edad *	
☐ 19 a 25 años ☐ 25 a 35 años ☐ 35 a 45 años ☐ 45 a 55 años ☐ 55 a 65 años ☐ 65 a 75 años ☐ 75 a 85 años	

Como conoció los Centros de Proyección Social * ☐ Tocaron a mi puerta ☐ Por un correo ☐ Por un familiar o amigo ☐ Por una fundación ☐ Por un/una-vecino/a ☐ Otro: Con cuál Universidad de las que se presentan a continuación, relacionaría los Centro de Proyección Social * ☐ Universidad de la Salle ☐ Universidad Santo Tomás ☐ Universidad Antonio Nariño ☐ Universidad Javeriana ☐ Otro:	A QUE CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL ASISTE A continuación encontrará diferentes preguntas referentes al Centro de Proyección Social al cual asiste Seleccione la localidad o barrio en el que se encuentra * ☐ Usme ☐ Ciudad Bolívar ☐ Suba ☐ Chapinero ☐ Altos de Cazucá Atrás Siguiente Página 5 de 7
---	--

FRECUENCIA DE ASISTENCIA A LOS CENTROS DE PROYECCIÓN SOCIAL Y SUS ACTIVIDADES	
A continuación encontrará una serie de preguntas, respecto a los eventos a los cuales ha asistido en los Centros de Proyección Social	
Cada cuanto asiste a los Centros de Proyección Social *	
☐ Voy a todas las actividades, sin importar cuáles sean ☐ Los visito de vez en cuando ☐ Solo voy para inscripciones ☐ No voy	
Con cuál de las siguientes frases usted se identifica *	
☐ Me siento muy interesado/a por participar y colaborar en la actividad a la que asisto en el Centro de Proyección Social ☐ En ocasiones me siento poco interesado/a por la actividad a la que asisto en el Centro de Proyección Social ☐ Me inscribí en la actividad, pero no estoy interesado/a en asistir. ☐ No asisto	
Que tan probable es que vuelva asistir a la actividad en la cual se encuentra *	
☐ Muy probable ☐ Probable ☐ Poco probable ☐ Nada probable	
Atrás Siguiente Página 6 de 7	

BENEFICIO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LOS CENTROS DE PROYECCIÓN SOCIAL	
A continuación encontrará varias preguntas que se refieren a los aprendizajes que usted ha adquirido asistiendo a las diferentes actividades en los Centros de Proyección Social Se siente beneficiado con las actividades a las cuales ha asistido en los Centros de Proyección Social * ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi Nunca ☐ Nunca	¿En qué aspectos de su vida se ha visto beneficiado? * ☐ Familiar ☐ Personal ☐ Académico ☐ Emocional ☐ Social ☐ Laboral ☐ Económico ☐ Otro: _____
Las actividades a las cuales ha asistido en los Centros de Proyección Social, responden a lo que busca en ellas * ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca De acuerdo a su participación en las actividades de los Centros de Proyección Social. Siente que la información recibida es importante para la comunidad * ☐ Muy importante ☐ Importante ☐ Algo importante ☐ No tan importante ☐ Nada importante	Considera que los tiempos de inscripción a las diferentes actividades de las cuales ha participado son * ☐ Muy apropiados ☐ Aprovechados ☐ Poco apropiados ☐ No tan apropiados ☐ Nada apropiados Considera que los contenidos que se dan en las actividades que ha participado son * ☐ Muy importantes ☐ Importantes ☐ Poco importantes ☐ No tan importantes ☐ Nada importantes
Para usted la duración de las actividades a las cuales asiste es * ☐ Muy apropiada ☐ Aprovechada ☐ Poco apropiada ☐ No tan apropiada ☐ Nada apropiada Como se siente frente a los tiempos en los cuales se han llevado a cabo las actividades (tenga en cuenta días y horarios) * ☐ Muy satisfecho ☐ Satisfecho ☐ Poco satisfecho ☐ No tan satisfecho ☐ Nada satisfecho	Como se siente frente a las personas que lideran las actividades en las cuales ha participado ☐ Muy satisfecho ☐ Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐ No tan satisfecho ☐ Nada satisfecho El lugar en el cual se lleva a cabo la actividad en la cual participa es * ☐ Muy apropiado ☐ Aprovechado ☐ Poco apropiado ☐ No tan apropiado ☐ Nada apropiado

Como se siente frente a la atención brindada en las actividades de los Centros de Proyección Social *

☐ Muy satisfecho
☐ Satisfecho
☐ Poco satisfecho
☐ No tan Satisfecho
☐ Nada satisfecho

Página 7 de 7

Instrumento 2. Tu Percepción de las actividades a las que has asistido en los Centros de Proyección Social (Menores de edad)



Tu Percepción de las actividades a las que has asistido en los Centros de Proyección Social

Llevado a cabo por: Jhenny Daniela Silva Ayala, estudiante de décimo semestre de la carrera de Psicología de la Universidad Santo Tomás

A continuación encontrarás una serie de enunciados que es importante que leas muy bien, en compañía de un adulto responsable, quien deberá responder a una serie de datos y te va a ayudar a comprender y escoger la respuesta que creas mejor para ti.

Una vez inicies esta encuesta encontraras un consentimiento para tus padres o adulto responsable, quienes deberán llenar una serie de datos acerca de ellos, después de esto encontraras un asentimiento para ti como menor de edad y otras preguntas que debes responder.

***Obligatorio**

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

CONSENTIMIENTO INFORMADO Y DATOS PARA TUS PADRES O ADULTO RESPONSABLE QUE TE ACOMPAÑA

En las prácticas profesionales II de la carrera de Psicología de la Universidad Santo Tomás, se realiza un proyecto que pretende, establecer un perfil de los consumidores que han recibido servicios en los Centros de Proyección Social. En cumplimiento de lo previsto en el Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012, y actuando en su calidad de Responsable del Tratamiento de Datos, solicito su autorización para que, de manera previa, expresa, libre, y debidamente informada, permita dar tratamiento a los datos personales de identificación y contacto que suministra a través del presente formulario, para ello le solicito, por favor, leer atentamente cada pregunta y conteste lo representativo para usted, recuerde no hay respuestas buenas ni malas. Su participación no representa ningún riesgo físico ni psicológico, así como no habrá ningún perjuicio físico, psicológico, ni beneficio económico por los datos aquí proporcionados. El presente consentimiento informado que se presentará a continuación será aclarado el rol que tiene usted en la investigación:

1. Su participación es totalmente voluntaria
2. Al aceptar realizar el cuestionario, los resultados serán divulgados en la investigación, sin embargo, los datos se encontrarán en anonimato.
3. Esta actividad no genera ningún tipo de riesgo físico ni psicológico para usted.
4. Los datos serán confidenciales y para fines estrictamente educativos
5. No tendrá ningún tipo de recompensa por realizar el cuestionario

De acuerdo a lo anterior, si está usted de acuerdo en proceder al cuestionario para propósitos de investigación, por favor de clic en Aceptar. *

☐ ACEPTAR

Diligencie el nombre del adulto responsable *

Tu respuesta

Diligencie un número de teléfono del adulto responsable *

Tu respuesta

En que rango de edad se encuentra el adulto responsable *

☐ Entre 19 a 29 años
☐ Entre 30 a 39 años
☐ Entre 40 a 49 años
☐ Entre 50 a 59 años-
☐ Entre 60 a 69 años
☐ Otro:

ASENTIMIENTO PARA TI

Vamos a llevar a cabo unas preguntas para ti, estas preguntas tienen que ver con las actividades a las que has asistido en los Centros de Proyección Social, pero para que puedas seguir ayudándonos a responder es importante que nos des tu aprobación, para tener en cuenta tus datos y respuestas, por ello te informamos que no vas a recibir ningún señalamiento o maltrato por tus respuestas, esto no es evaluación, no implica una calificación, ni recibirás a cambio ningún tipo de beneficio. Si estás dispuesto ayudarnos a continuación encontraras una carita Feliz, en la cual puedes dar CLIC.

Si estás dispuesto ayudarnos elige la carita feliz *



☐ Carita Feliz

Escribe aquí tu nombre completo * Tu respuesta	A cuantas cuadras queda tu casa del Centro de Proyección Social al que asistes * ☐ Entre 1 a 5 cuadras ☐ Entre 2 a 10 cuadras ☐ Entre 11 a 15 cuadras ☐ Entre 16 a 20 cuadras ☐ Entre 21 a 25 cuadras ☐ Entre 26 a 30 cuadras ☐ Otro: _____
Escribe la Ciudad donde naciste * Tu respuesta	Cuantos años tienes * ☐ 0 a 6 años ☐ 7 a 12 años ☐ 13 a 18 años
Escribe el barrio en el que estas * Tu respuesta	Te encuentras matriculado para estudiar * ☐ Si ☐ No

De que manera estás estudiando *  ☐ Estoy yendo al Jardín  ☐ Estoy yendo al Colegio  ☐ Estoy estudiando en casa por la pandemia ☐ Otro: _____  ☐ Siempre he estudiado de forma virtual (Homeschool)	En que curso te encuentras * ☐ Jardín ☐ Transición ☐ Primero ☐ Segundo ☐ Tercero ☐ Cuarto ☐ Quinto ☐ Sexto ☐ Séptimo ☐ Octavo ☐ Noveno ☐ Décimo ☐ Once ☐ Otro: _____ Atrás Siguiente
---	--

TU CONOCES LOS CENTROS DE PROYECCIÓN SOCIAL

Cuéntanos quien te presento los Centros de Proyección Social

¿Cómo te enteraste de las actividades Centros de Proyección Social? *

☐ Por mis padres

☐ Otro familiar

☐ En el Colegio

☐ Por un vecino/a

☐ Por un amigo

☐ Fui solo/a

☐ Por un representante del Centro de Proyección Social

☐ Por un profesor

☐ Otro: _____

Atrás Siguiente

A CUÁL CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL HAS IDO

Cuéntanos en donde has participado de actividades

A cuál Centro de Proyección Social has ido *

☐ Chapinero

☐ Suba

☐ Cazucá

☐ Usme

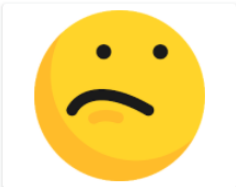
☐ Ciudad Bolívar

Atrás Siguiente

Te gustan las actividades a las que has ido *


☐ Me gustan mucho

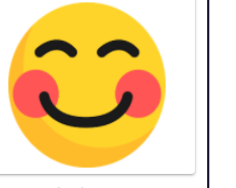

☐ Me gustan

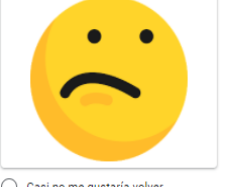

☐ Casi no me gustan

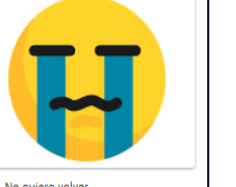

☐ No me gustan

Te gustaría volver a las actividades a las que has ido *


☐ Me gustaría mucho volver

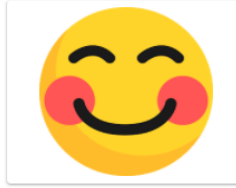

☐ Me gustaría volver

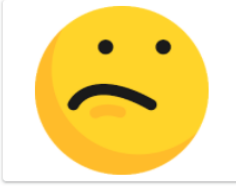

☐ Casi no me gustaría volver


☐ No quiero volver

Como te sientes cuando vas a las actividades *


☐ Muy contento


☐ Contento

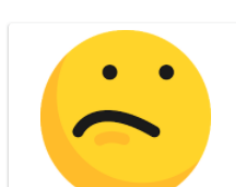

☐ Casi no me siento bien


☐ Triste

Llevarías a otros amigos a las actividades a las que has ido *


☐ Me gustaría mucho ir con más amigos


☐ Me gustaría ir con más amigos

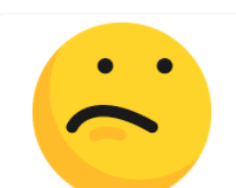

☐ No me gustaría mucho ir con más amigos

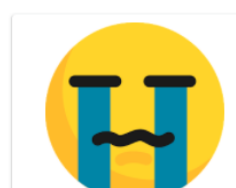

☐ No llevaría a mis amigos

Como te sientes con los profesores que te acompañan en las actividades *


☐ Muy contento


☐ Contento

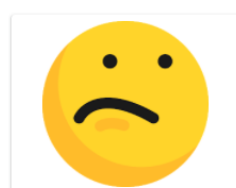

☐ Casi no me siento bien

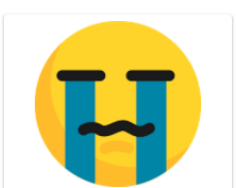

☐ Triste

Cuando no puedes ir actividades de los Centros de Proyección de Social, te sientes *


☐ Muy contento por no ir


☐ Contento por no ir


☐ Casi no me siento bien cuando no voy


☐ Me siento Triste cuando no voy

El tiempo que pasas en las actividades *

☐ Me gusta mucho

☐ Me gusta

☐ Me aburre

☐ No me gusta

Los salones del Centro de Proyección Social *

☐ Me gustan mucho

☐ Me gustan

☐ Casi no me gustan

☐ No me gustan

El salón donde has participado de las actividades *

☐ Me gusta mucho

☐ Me gusta

☐ Casi no me gusta

☐ No me gusta

Qué otras actividades te gustaría tener en los Centros de Proyección Social *

☐ Música

☐ Teatro

☐ Idiomas

☐ Pintura

☐ Otro: _____

Perfil del consumidor (Presentación de resultados)

Al llevar a cabo la aplicación del instrumento de mayores de edad, fueron enviados a 500 personas presentes en la base de datos de los servicios prestados por los Centros de Proyección Social, teniendo en cuenta la política de tratamiento de datos, utilizando medios virtuales, como lo son, el correo y mensajes vía whatsapp, los cuales contenían la presentación del proyecto y el respectivo link para responder al instrumento, conforme a ello fueron recibidas 66 respuestas, lo que corresponde al 13% de la muestra seleccionada, correspondiente a 43 mujeres y 23 hombres; así pues serán retomadas las respuestas conforme a los porcentajes encontrados.

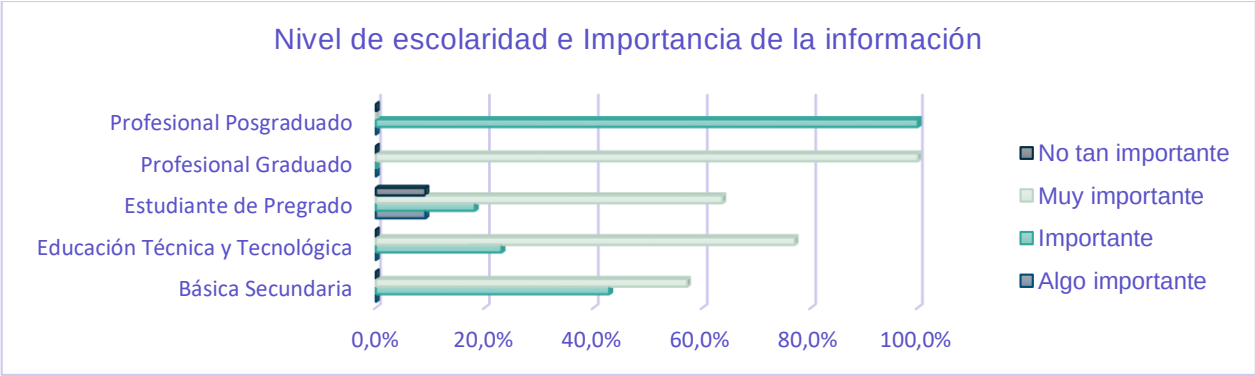
Para iniciar, se identifica que el Perfil del consumidor de los principales usuarios de los servicios que prestan los CPS corresponde en un mayor porcentaje al nivel de Educación de Básica secundaria, como Técnica y Tecnológica, correspondiente al rango de edad entre 19 a 25 años, cuyo principal medio de conocimiento de los CPS ha sido mediante una fundación y

se encuentran ubicados principalmente en Cazucá, lugar en el que fue mayor el porcentaje de respuesta femenina, además se evidencia en la relación de variables tales como ubicación e interés por participar en los servicios, que hay un interés entre el 65% al 90% por participar y continuar asistiendo a los mismos, así mismo, el otro porcentaje de asistencia se distribuye entre Usme, Chapinero, Ciudad Bolívar y Suba, siendo este mismo el orden de concentración de participación, reconociendo que en el CPS de Suba hay un 6% de asistencia y de respuesta, el cual corresponde de forma principal al porcentaje más bajo, identificando la mayoría de respuestas desde lo femenino, en el nivel de escolaridad de Básica secundaria y Estudiantes de pregrado; se retoma también este valor, puesto que es importante reconocer que la incidencia en el sector de Suba podría no estar siendo la misma y es posible requerir de nuevos proyectos que generen mayor visibilización de este Centro de Proyección Social.

Por otra parte se reconoce que los usuarios consideran en un alto porcentaje que han sido beneficiados por los CPS, relacionado a lo cual señalan que los aspectos con mayor beneficio se dan a nivel Académico y Personal; cabe agregar que en aspectos como lo Laboral y Familiar, se evidencia un bajo porcentaje de beneficios, en especial en todos los niveles de estudios, lo que podría ser tomado en cuenta como una posibilidad para construir servicios que puedan llegar a impactar áreas como lo familiar y laboral, fortaleciendo espacios de crecimiento integral para la comunidad. Lo que quiere decir que hay variables cuya respuesta corresponde a la satisfacción de necesidades y muestra porcentajes elevados de satisfacción e impactó con los servicios prestados, sin embargo, con el fin de lograr un puntaje mucho mayor en aplicaciones futuras, es importante tomar en cuenta las variables que también reciben bajos puntajes.

A continuación se puede observar que en los diferentes niveles de educación prevalece la importancia de la información recibida en los CPS:

Grafico 1. Nivel de escolaridad e importancia de la información recibida en los servicios prestados por los CPS



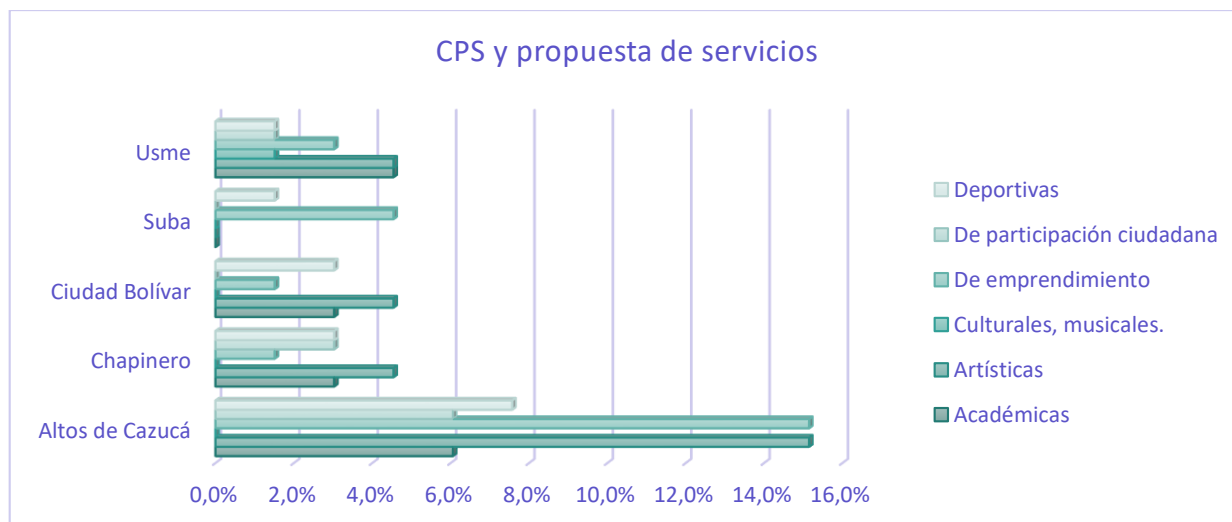
Fuente: Elaboración propia

Está grafica demuestra que hay gran importancia en la información recibida, lo que puede ser relacionado con los contenidos de los servicios, puesto que también se identifica el 57,6% como muy importante y el 39,4% como importante, ahora bien, esto es evidente no solo en los niveles anteriormente señalados como más continuos, sino que involucra también estudiantes de pregrado en quienes se refleja una importancia de contenidos muy alta, al igual que corresponde a una duración de las actividades muy apropiada y apropiada, que prevalece en la educación Técnica y Tecnológica, como en Básica secundaria, mostrando que es muy apropiado el uso de espacios, tiempos, inscripciones, información y demás, sin embargo, en los otros niveles de educación se completa un 7%, que sería relevante reconocer que no se siente del todo a gusto con estos aspectos, pero, hacen parte del mismo grupo poblacional que no ha mostrado en otros ítems asistencia o compromiso frente a los CPS.

Se ha podido establecer que otra característica del perfil del consumidor, tiene que ver con la categoría género, desde lo cual se evidencia que hay una mayor respuesta del instrumento desde lo femenino, incluso hay participación del 3% en el rango de 55 a 65 años en lo femenino, mientras que en lo masculino no hay participación en este rango de edad, es posible en otros espacios poder llevar a cabo otro instrumento en el que se puedan reconocer actividades de interés, tomando en cuenta características más específicas como el género y la edad, con el fin de implementar otros servicios que puedan traer mayor atención por parte de la población de 55 en adelante.

También se destaca que los usuarios reconocen el liderazgo de quienes dirigen las actividades como muy apropiado, por tanto se sienten muy satisfechos y satisfechos con quienes dirigen cada uno de los servicios prestados por los CPS, estas apreciaciones acerca de los contenidos, información, lideres, espacios y demás referentes de los servicios prestados por los CPS, se puede reconocer desde el impacto y la satisfacción como espacios en los cuales los usuarios se han sentido realmente satisfechos y se logra concluir con esta muestra de 66 personas que respondieron, que la población que participa en su mayoría es femenina, perteneciente a Cazucá, entre los 19 a 25 años, con un nivel de escolaridad Técnica y Tecnológica, además la participación femenina y masculina, se siente muy satisfecha con la gestión y manejo de los servicios, además de ver un impacto bastante significativo a nivel académico y personal. Por otra parte se sugiere según porcentajes encontrados como posibles servicios a establecer para generar novedad y mayor transformación en la comunidad; espacios de emprendimiento y artísticos, como se muestra a continuación, según ubicación del CPS:

Grafico 2. Ubicación del Centro de Proyección Social y propuestas de otros servicios para prestar a los usuarios.



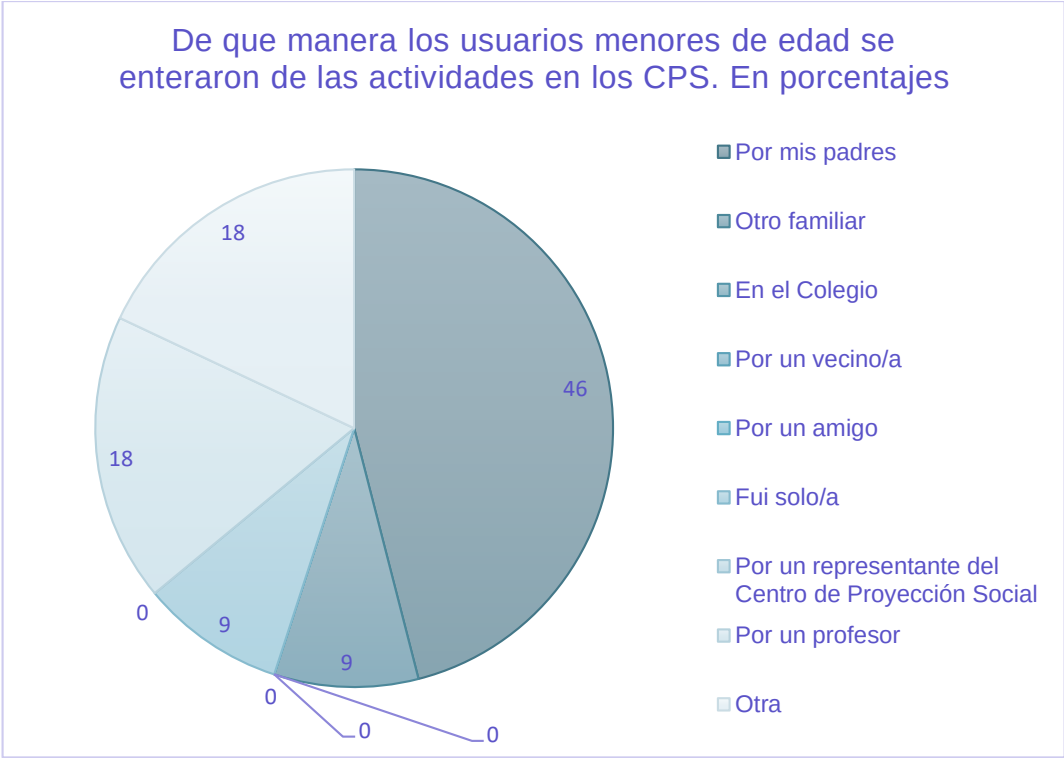
Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica 2, los usuarios proponen otro tipo de actividades según su ubicación, en el caso de Cazucá se puede dar cuenta de un mayor porcentaje en la propuesta de actividades artísticas y de emprendimiento, mientras que en Chapinero la principal propuesta, se da en actividades artísticas y se esperan otras como emprendimiento, participación ciudadana y academia, siendo estas 3 iguales en porcentaje, así mismo, Ciudad Bolívar presenta como propuesta de mayor porcentaje la actividad artística, siendo parecido a Usme, donde además de lo artístico se ve un porcentaje alto en las actividades académicas, mientras que Suba considera importante las actividades de emprendimiento. Por ello se sugiere tomar en cuenta estos porcentajes para futuros proyectos que sean llevados a cabo en cada ubicación.

Además del envío para el perfil del consumidor de mayores de edad, también fue enviado el instrumento llamado “Tú percepción de las actividades a las que has asistido en los Centros de Proyección Social”, el cual fue enviado a 100 adultos responsables, para su respectivo diligenciamiento junto a los menores, esto mediante correos y mensajes vía whatsapp, teniendo como resultado el 11% de respuestas de la muestra seleccionada.

El perfil del consumidor corresponde a menores de edad, entre los rangos de edad de 7 a 12 años y 13 a 18 años, ubicados en su mayoría en Suba y con un promedio de 1 a 20 cuadras de su vivienda al Centro de Proyección Social, menores de edad que están estudiando y cursan entre 4 a 6 grado, mostrando como principal forma de conocimiento de los CPS, por medio de información de sus padres y de los profesores, como se muestra a continuación:

Grafica 3. Como el menor de edad se enteró de las actividades en los Centros de Proyección Social, en porcentajes



Fuente: Elaboración propia

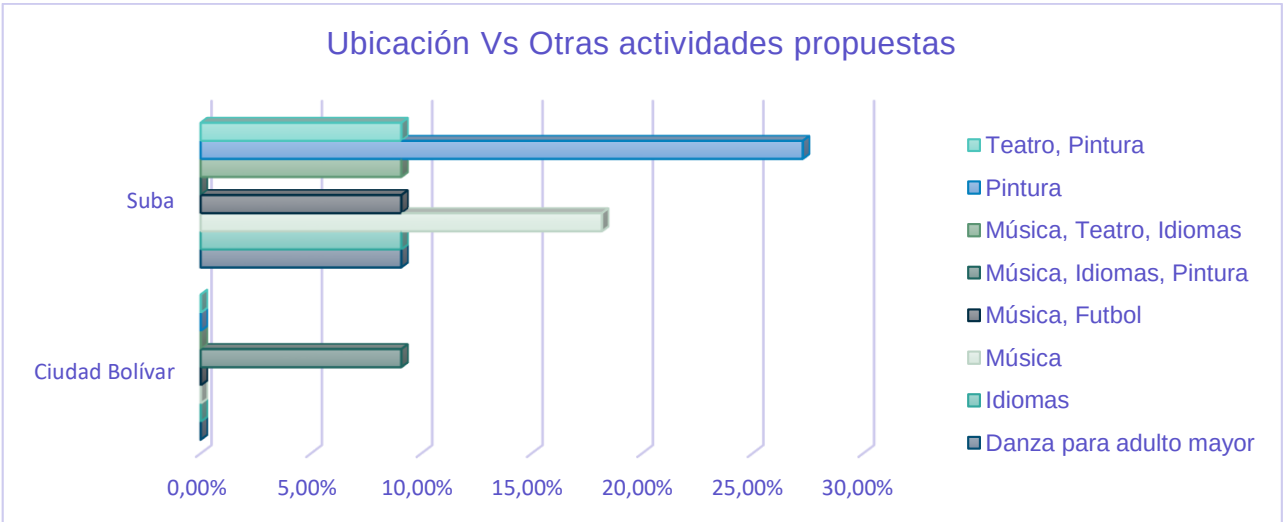
Tomando en cuenta la gráfica anterior, fue posible elaborar una relación de esta misma variable con el rango de edad, donde se encontró que las actividades en los CPS fueron informadas principalmente por los padres entre niños de 7 a 12 años, mientras que en el rango de 13 a 18 años, se mantienen en el 9% ir solo, o entrarse por los padres y por un profesor.

En concordancia con la continuidad del instrumento se reconoce que los menores se han sentido a gusto con los tiempos, contenidos, líderes y salones en los que han participado de las actividades desarrolladas en los CPS, puesto que se da un porcentaje alto en las opciones de: me gusta mucho y me gusta. Dentro de lo cual es relevante dar cuenta de un alto índice de participación desde los menores que han participado en el Centro de Proyección Social de Suba, lo que en relación con el instrumento presentado a mayores de edad podría indicar, una mayor incidencia en población de menores de edad, mientras que en mayores de edad no es muy visible la participación en esta zona, pero es relevante dar cuenta de los demás Centros de Proyección Social, puesto que de acuerdo a los porcentajes encontrados, lugares como Cazucá, Usme y Chapinero no tienen participación en este instrumento, dando una vez más una relación con respecto a los mayores de edad, pues podría pensarse que hay menor impacto en las prestación de servicios para menores en

estos territorios y aunque Ciudad Bolívar registra un 9%, este porcentaje corresponde a 1 menor de edad.

Así pues en este caso, es posible continuar implementando actividades dirigidas a la zona de Suba y entre el rango de edad de 7 a 12 y 13 a 18 años, pero a su vez realizar acciones de mejora, como incrementar las actividades en otras zonas o retomar algunas de las que a continuación son propuestas por los mismos niños, con el fin de atraer más su atención y mejorar la participación en los lugares donde corresponde al 0%.

Grafico 4. *Ubicación del Centro de Proyección Social de los menores y propuesta de actividades para implementar*



Fuente: *Elaboración propia*

Como se observa en la gráfica, las principales actividades propuestas por los menores en el CPS de Suba, son la pintura y la música, mientras que en Ciudad Bolívar el menor que respondió hace alusión a música, idiomas y pintura; son espacios que podrían ser tomados en cuenta para incidir de manera mejor en cada CPS y así elevar los porcentajes de participación.

Así pues tomando en cuenta las principales características de los perfiles aquí abordados, se logra dar cuenta de una gran satisfacción por los servicios prestados, sus contenidos, su atención, quienes lideran los espacios y las diferentes posibilidades de generar nuevas propuestas, sin embargo, es importante retomar los instrumentos que han sido construidos, puesto que para continuar en el crecimiento de los CPS, es relevante obtener mayor participación, con muestras que representen por lo menos el 30% de la población, así mismo, pueden ser retomadas las descripciones del perfil tanto en mayores de edad como en menores de edad, puesto que esas características que prevalecen sobre las demás, como lo es la edad, la ubicación, el género, el nivel de educación y otros, muestran hacia donde se pueden seguir promoviendo los servicios y quiénes son sus principales usuarios o

consumidores, permitiendo construir más bases que sigan generando crecimiento en la Proyección Social.

Referencias

- Gertler, P. J., Martínez, S., Premand, P., Rawlings, L. B., & Vermeersch, C. M. (2011). La evaluación de impacto en la práctica. The World Bank. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-evaluaci%C3%B3n-de-impacto-en-la-pr%C3%A1ctica-Segunda-edici%C3%B3n.pdf>
- Herrero, P. P. (2000). Evaluación del impacto de la formación de las organizaciones. Educar, 119-133.
- Maceiras Garcia, M. L. (2002). Encuestas de satisfacción de usuarios. Recuperado de http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/1622/2002-spyeps_2_1-Maceiras.pdf?sequence=1
- Proyección Social USTA, (2017). Qué son los centros de proyección social y desarrollo comunitario. Bogotá: Proyección social USTA. <https://proyeccion-social.usta.edu.co/index.php/que-son-los-centros>
- Solomon, Michael R. (2008) Comportamiento del Consumidor. 7ª Edición. México: Ed. Pearson Prentice Hall. Recuperado de https://www.academia.edu/34920368/Comportamiento_del_consumidor_7ed_Michael_R_Solomon

Anexos

Anexo 1. Matriz de Construcción de instrumento para mayores de edad

INSTRUMENTO PARA COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EN LOS CENTROS DE PROYECCIÓN SOCIAL

Objetivo: Establecer las características principales e impacto de los principales consumidores de los servicios prestado en los CPS

Destinatarios: Consumidores de los servicios

Metodología: Aplicación online por Google Forms

Sección	No. Ítem	TEMA	OBJETIVO	Información	ÍTEM	Tipo	Alternativas
1	X	Presentación del proyecto	Dar a conocer el nombre del proyecto	Nombre del proyecto y de la practicante	-Estudio del comportamiento del consumidor, de los principales servicios que prestan los Centros de Proyección Social -Llevado a cabo por: Jhenny Daniela Silva Ayala, estudiante de décimo semestre de la carrera de Psicología de la Universidad Santo Tomás	x	x
2	X	Consentimiento informado	Informar acerca del instrumento y solicitar la	Presentación del proyecto y establecimiento de	De acuerdo a lo anterior, si está usted	Desplegable	Aceptar

			participación en el mismo	acuerdos de participación, conforme al Decreto 1377 de 2013 y Ley 1581 de 2012, para el tratamiento de datos	de acuerdo en proceder al cuestionario para propósitos de la investigación, por favor de clic en Aceptar.		
3	1	Datos demográficos	Obtener la información principal de caracterización de participantes	Nombre	Diligencie su nombre	Respuesta corta	x
	2			Escolaridad	Nivel de escolaridad	Opción múltiple	Básica Primaria-Secundaria-Educación Técnica y tecnológica-Estudiente de pregrado-Otra
	3			Género	Género	Opción múltiple	Masculino - Femenino - Diverso - Prefiero no decirlo
	4			Edad	Seleccione su rango de edad	Opción múltiple	19 a 25 años 25 a 35 años 35 a 45 años 45 a 55 años 55 a 65 años 65 a 75 años 75 a 85 años
4	5	Como se	Reconocer	De qué	Cómo	Opción	Tocaron a

		dan a conocer los Centros de Proyección Social	cómo los participantes llegan a conocer los Centros de Proyección Social y su asociación con la Universidad	manera el participante ha conocido los CPS	conoció los Centros de Proyección Social	múltiple	mi puerta- Por un correo- Por un familiar o amigo- Por una fundación- Por un/una- vecino/a- Otra
	6			Los CPS, son relacionados con cuál Universidad	Con cuál Universidad de las que se presentan a continuación, relacionar a los Centros de Proyección Social	Opción múltiple	Universidad de la Salle- Universidad Santo Tomás- Universidad Antonio Nariño- Universidad Javeriana- Otra
5	7	Ubicación del Centro de Proyección Social al que asiste el participante	Determinar a qué Centro de Proyección Social están asistiendo los participantes	Donde se ubica el CPS en el que está el participante	Seleccionar la localidad o barrio en el que se encuentra	Opción múltiple	Altos de Cazucá- Usme- Chapinero- Suba- Ciudad Bolívar
6	8	Compromiso y continuidad en la asistencia a los servicios prestados por los Centros de Proyección Social	Definir el compromiso y continuidad de los participantes en su asistencia a los CPS	Frecuencia de asistencia al CPS	Cada cuanto asiste a los Centros de Proyección Social	Opción múltiple	Voy a todas las actividades, sin importar cuáles sean- Los visito de vez en cuando- Solo voy para inscripciones- No voy
	9			Frecuencia de asistencia	Con cuál de las	Opción múltiple	Me siento muy

				a la actividad inscrita	siguientes frases usted se identifica		interesado/a por participar y colaborar en la actividad a la que asisto en el Centro de Proyección Social-En ocasiones me siento poco interesado/a por la actividad a la que asisto en el Centro de Proyección Social-Me inscribí en la actividad, pero no estoy interesado/a en asistir-No asisto
	10				Que tan probable es que vuelva asistir a la actividad en la cual se encuentra	Opción múltiple	Muy probable-Probable-Poco probable-Nada probable
7	11	Impacto de los Servicios Prestados en los Centros de Proyección Social	Evaluar el impacto y respuesta a necesidades, que se ha dado desde los servicios prestados a los participant	Reconocimiento de impacto, a partir de los servicios que han recibido los participantes en los CPS	Se siente beneficiado con las actividades a las cuales ha asistido en los Centros de Proyección Social	Opción múltiple	Siempre-Casi Siempre-Algunas veces-Casi nunca-Nunca

	12		es que asisten a los Centros de Proyección Social	Los niveles en que han sido impactados los participantes	¿En qué aspectos de su vida se ha visto beneficiado?	Opción múltiple con posibilidad de varias respuestas	Familiar-Personal-Académico-Emocional-Social-Laboral-Económico-Otro
	13			Los Servicios brindados por los CPS son acordes o no a las necesidades de los participantes	Las actividades a las cuales ha asistido en los Centros de Proyección Social, responden a lo que busca en ellas	Opción múltiple	Siempre-Casi siempre-Algunas veces-Casi nunca-Nunca
	14			Como ha sido para los participantes contar con los Servicios en los CPS	De acuerdo a su participación en las actividades de los Centros de Proyección Social. Siente que la información recibida es importante para la comunidad	Opción Múltiple	Muy importante-Importante-Algo importante-No tan importante-Nada importante
	15		Evidenciar y reconocer la satisfacción de	Evaluar la satisfacción respecto a los servicios a los que responden	Considera que los tiempos de inscripción a las	Opción Múltiple	Muy apropiados-Apropiados-Poco apropiados-No tan

			experiencia s de los participant es de los servicios prestados en los CPS	los CPS	diferentes actividade s de las cuales ha participad o son		apropiados- Nada apropiados
	16				Considera que los contenido s que se dan en las actividade s que ha participad o son	Opción Múltiple	Muy importantes- Importantes- Poco Importantes- No tan Importantes- Nada importantes
	17				Para usted la duración de las actividade s a las cuales asiste es	Opción Múltiple	Muy apropiada- Apropiada- Poco apropiada- No tan apropiada- Nada apropiada
	18				Como se siente frente a los tiempos en los cuales se han llevado a cabo las actividade s	Opción Múltiple	Muy satisfecho- Satisfecho- Poco satisfecho- No tan Satisfecho- Nada satisfecho
	19				Como se siente frente a las personas que lideran las actividade s en las cuales ha participad	Opción Múltiple	Muy satisfecho- Satisfecho- Poco satisfecho- No tan Satisfecho- Nada satisfecho

					0		
	20				El lugar en el cual se lleva a cabo la actividad en la cual participa es	Opción múltiple	Muy apropiado-Apropiado-Poco apropiado-No tan apropiado-Nada apropiado
	21			Posibles actividades que son consideradas importantes por los participantes y pueden ser desarrolladas en los CPS	Qué otro tipo de actividades considera que es importante llevar a cabo dentro de los Centros de Proyección Social	Opción Múltiple	Académicas-Artísticas-De participación ciudadana-Deportivas-De emprendimiento-Otras
	22			Experiencias que han construido los participantes de los servicios en los CPS	Como se siente frente a la atención brindada en las actividades de los Centros de Proyección Social	Opción Múltiple	Muy satisfecho-Satisfecho-Poco satisfecho-No tan Satisfecho-Nada satisfecho

Anexo 2. Matriz de Construcción de instrumento para menores de edad

INSTRUMENTO PARA COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EN LOS CENTROS DE PROYECCIÓN SOCIAL TOMANDO EN CUENTA LOS MENORES DE EDAD

Objetivo: Establecer las características principales e impacto de los principales consumidores de los servicios prestado en los CPS

Destinatarios: Consumidores de los servicios

Metodología: Aplicación online por Google Forms

Escala: De las preguntas 11 a 19 se utiliza escala tipo Likert, mediante descripciones y emojis.

Instrucción Previa: A continuación encontrarás una serie de enunciados que es importante que leas muy bien, en compañía de un adulto responsable, quien deberá responder a una serie de datos y te va a ayudar a comprender mejor y escoger la respuesta que creas mejor para ti.

Una vez inicies esta encuesta encontraras un consentimiento para tus padres o adulto responsable, quienes deberán llenar una serie de datos acerca de ellos, después de esto encontraras un asentimiento para ti como menor de edad y otras preguntas que debes responder.

Sección	No. Ítem	TEMA	OBJETIVO	Información	ÍTEM	Tipo	Alternativas
1	X	Presentación del proyecto	Dar a conocer el nombre del proyecto	Nombre del proyecto y de la practicante	-Tu Percepción de las actividades a las que has asistido en los Centros de Proyección Social -Llevado a cabo por: Jhenny Daniela Silva Ayala, estudiante de décimo semestre de la carrera de Psicología de la Universidad Santo Tomás	x	x
2	X	Consentimiento informado para tus padres o adulto responsable	Informar acerca del instrumento y solicitar la participación en el mismo	Presentación del proyecto y establecimiento de acuerdos de	De acuerdo a lo anterior, si está usted de acuerdo en	Desplegable	Aceptar

		ble que acompañan al menor de edad		participación, conforme al Decreto 1377 de 2013 y Ley 1581 de 2012, para el tratamiento de datos	proceder al cuestionario para propósitos de investigación, por favor dé clic en Aceptar.		
	X	Datos del adulto responsable que acompaña al menor de edad	Obtener datos que confirman el acompañamiento del adulto responsable al menor de edad	Datos del adulto responsable	Diligencie el nombre del adulto responsable	Respuesta corta	x
	X				Diligencie u número de teléfono del adulto responsable	Respuesta corta	x
	X				En que rango de edad se encuentra el adulto responsable	Opción Múltiple	Entre 19 a 29 años- Entre 30 a 39 años- Entre 40 a 49 años- Entre 50 a 59 años- Entre 60 a 69 años- Otra
3	X	Asentimiento Informado para menores de edad	Solicitar la participación de menores de edad	Explicación de lo que van a responder los participantes	Si estás dispuesto a ayudarnos elige el cuadro encima de la carita feliz.	Casilla	Carita Feliz 
4	1	Datos demográficos	Obtener la información principal de	Nombre	Escribe aquí tu nombre	Respuesta corta	x

			caracterización de participantes menores de edad		completo		
	2			Donde nació el menor de edad	Escribe la Ciudad donde naciste	Respuesta corta	x
	3		Reconocer en la caracterización, la distancia que tienen los menores para llegar a los CPS	Barrio donde se encuentra el menor de edad	Escribe el barrio en el que estas	Respuesta corta	x
	4			Distancia a la que se encuentra el menor de edad de los CPS	A cuantas cuadras queda tu casa del Centro de Proyección Social	Opción Múltiple	Entre 1 a 5 cuadras- Entre 2 a 10 cuadras- Entre 11 a 15 cuadras- Entre 16 a 20 cuadras- Entre 21 a 25 cuadras- Entre 26 a 30 cuadras- Otra
	5			Edad	Cuántos años tienes	Opción múltiple	0 a 6 años 7 a 12 años 13 a 18 años
	6		Conocer si los menores de edad están estudiando o en este momento no	El menor de edad está matriculado o no	Te encuentras matriculado o para estudiar	Opción múltiple	Si-No
5	7	Nivel de estudio y modalidad	Reconocer la modalidad en la cual están	En que modalidad está inscrito el menor de	De qué manera estás estudiand	Opción múltiple	Estoy yendo al Jardín

		d del mismo	estudiando los menores de edad, conectándolo con la anterior sección	edad	o		 Estoy yendo al colegio  Estoy estudiando en casa por la pandemia  Siempre he estudiado de forma virtual (Homeschool)  Otra
	8			En qué nivel se encuentra estudiando el menor de edad	En qué curso te encuentras	Opción Múltiple	Jardín-Transición-Primero-Segundo-Tercero-Cuarto-Quinto-Sexto-Septimo-Octavo-Noveno-Décimo-Once-Otra
6	9	Quienes llevan a los menores de edad a conocer los Centros de	Reconocer cómo los participantes menores de edad llegan a conocer los Centro de Proyección Social	Quien acompañó a los menores de edad a las actividades en los CPS	¿Cómo te enteraste de las actividades Centros de Proyección Social?	Respuesta corta	Mi padres-Otro familiar-En el colegio-Vecino-Amigo - Fui solo-Un representa

		Proyección de Social					nte del CPS-Un profesor Otro
7	10	Cuál es el Centro de Proyección Social al que ha asistido el menor de edad	Definir el Centro de Proyección Social en el cual los menores de edad han asistido a las actividades	A cuál CPS han ido los menores de edad	A cuál Centro de Proyección Social has ido	Opción múltiple	Cazucá-Usme-Chapinero-Suba-Ciudad Bolívar
8	11	El menor de edad se siente a gusto en las actividades a las cuales ha asistido	Determinar que tanto les gusta a los menores de edad las actividades que desarrollan los Centros de Proyección Social	Cuánto le gustan las actividades al menor de edad en los CPS	Te gustan las actividades a las que has ido	Opción múltiple	Me gustan mucho  Me gustan  Casi no me gustan  No me gustan 
	12	Compromiso y continuidad de los menores de edad en la asistencia a las actividades hechas por los Centros de	Reconocer el compromiso y continuidad de los menores de edad en su asistencia a los Centros de Proyección Social	Frecuencia de asistencia al CPS	Te gustaría volver a las actividades a las que has ido	Opción múltiple	Me gustaría mucho volver  Me gustaría volver  Casi no me gustaría

		Proyección Social					volver  No quiero volver 
	13						Muy contento  Contento  Casi no me siento bien  Triste 
9	14	Bienestar y satisfacción en las actividades a las que asisten los menores de edad en los Centros de Proyección Social	Evaluar posibilidades de volver y llevar a otros amigos a las actividades en los Centros de Proyección Social, así como otras actividades que son de interés para los menores de edad.	Los menores de edad llevarían a más amigos o conocidos a las actividades que brindan los CPS.	Llevarías a otros amigos a las actividades a las que has ido	Opción múltiple	Me gustaría mucho ir con más amigos  Me gustaría ir con más amigos  No me gustaría mucho ir con amigos 

							No llevaría a mis amigos 
	15		Evidenciar y reconocer la satisfacción de experiencias de los menores de edad en las actividades a las que asisten en los CPS	Cómo se sienten los menores de edad con los líderes de las actividades en los CPS	Cómo te sientes con los profesores que te acompañan en las actividades	Opción múltiple	Muy contento  Contento  Casi no me siento bien  Triste 
	16		Obtener información acerca de cómo se sienten los menores de edad cuando no pueden asistir a los CPS	Qué sentimientos expresan los menores de edad al no asistir a las actividades en los CPS	Cuando no puedes ir actividades de los Centros de Proyección de Social, te sientes	Opción múltiple	Muy contento por no ir  Contento por no ir  Casi no me siento bien cuando no voy  Me siento triste cuando no voy

							
	17		Evaluar la satisfacción de los menores de edad frente a sus experiencias de tiempo, espacios y otros en los CPS	El menor de edad está de acuerdo con el tiempo implementado en las actividades que brindan los CPS	El tiempo que pasas en las actividades (la duración)	Opción Múltiple	Me gusta mucho  Me gusta  Me aburre  No me gusta 
	18			El menor de edad se siente a gusto o no con el espacio físico del Centro de Proyección Social	Los salones del Centro de Proyección Social	Opción Múltiple	Me gustan mucho  Me gustan  Casi no me gustan  No me gustan 
	19			El menor de edad se siente a gusto o no con el espacio físico en el que ha participado	El salón donde has participado o de las actividades	Opción Múltiple	Me gusta mucho  Me gusta 

				de las actividades			Casi no me gusta  No me gusta 
10	20	Otras actividades que esperan poder llevar a cabo los menores de edad en los CPS	Evidenciar actividades que los menores de edad esperan tener en los CPS	Otras actividades que les gustaría tener a los menores de edad	Qué otras actividades te gustaría tener en los Centros de Proyección Social	Opción Múltiple	Música  Teatro  Idiomas  Pintura  Otra