



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad distrital de Suyo, Piura 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Abad Jimenez, Kevin Ivan (orcid.org/0000-0002-7596-2365)

Bruno Namoc, Kathya Mirella (orcid.org/0000-0002-8559-3276)

ASESORA:

Dra. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa (orcid.org/0000-0003-0744-0052)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios ya que a pesar de las adversidades y tropiezos no me ha abandonado y sigo aquí de pie, a mis padres por darme su apoyo incondicional y por hacer de mí una gran persona y brindarme su confianza, a mis hijos ya que ellos son mi motor y motivo para seguir adelante y culminar con éxito mi carrera profesional

(LOS AUTORES)

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a dios, a mis padres a nuestra asesora dra Ericka Suysuy Chambergo por la entrega y dedicación y paciencia que ha tenido en el desarrollo de la tesis.

También agradezco al alcalde de la municipalidad distrital de suyo por brindarnos la información para realizar tan exitoso proyecto

(LOS AUTORES)

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables, operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
VIII. PROPUESTA	37
8.1. Título de la propuesta.....	37
8.2. Introducción	37
8.3. Objetivos.....	38
8.4. Justificación	38
8.5. Matriz estratégica.....	39
8.6. Análisis FODA	41
8.7. Desarrollo de las estrategias	42

REFERENCIAS	52
ANEXO	58

Índice de tablas

Tabla 1	Relación de los beneficiarios de los programas sociales	15
Tabla 2	Estratificación de los beneficiarios de los programas sociales.....	16
Tabla 3	Asignación de frecuencia y porcentaje del Programa Social - Pensión 65	20
Tabla 4	Correlación entre Programa Social - Pensión 65 y satisfacción de los beneficiarios	21
Tabla 5	Asignación de frecuencia y porcentaje del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Beca 18.....	22
Tabla 6	Correlación entre Programa Social - Beca 18 y satisfacción de los beneficiarios	23
Tabla 7	Asignación de frecuencia y porcentaje del Seguro Integral de Salud - SIS	24
Tabla 8	Correlación entre Programa Social - SIS y satisfacción de los beneficiarios	25
Tabla 9	Asignación de frecuencia y porcentaje de los programas sociales y satisfacción de beneficiarios.....	25
Tabla 10	Correlación entre los Programas Sociales y satisfacción de los beneficiarios	27

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal, evaluar la relación de los programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo. Se utilizó una metodología de tipo aplicable y enfoque cuantitativo, mientras que el diseño fue no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 10,000 beneficiario de los distintos programas sociales, en cuanto a la muestra estuvo representado por un 37 beneficiario de la Pensión 65, 324 beneficiarios del SIS y 9 beneficiarios de Beca 18, a través de un muestreo estratificado, donde se le aplicaron los instrumentos del cuestionario y una guía de entrevista. Los resultados demostraron que tanto a los programas sociales de pensión 65, Beca 18 y SIS, la mayoría del beneficiario no estuvieron satisfecho con la cobertura y subvención económica, sin embargo, consideraron que la accesibilidad de estos beneficios debe ser inclusiva y generar más estrategias para lograr garantizar una mayor calidad de servicio. Se concluyó que, a una mejor cobertura, condiciones y facilidad del programa social, mayor será la satisfacción de los beneficiarios, cuyo coeficiente de Rho = 0.936; 0.888; 0.895 y p-valor = 0.001^b < 0.01, siendo estos valores que reflejan una relación positiva.

Palabras clave: Programas, beneficios, satisfacción y servicio.

Abstract

The main objective of the research was to evaluate the relationship of social programs and satisfaction of beneficiaries of the Social Development Management of the District Municipality of Suyo. An applicable methodology and quantitative approach were used, while the design was non-experimental, cross-sectional and correlational. The population was made up of 10,000 beneficiaries of the different social programs, in terms of the sample it was represented by 37 beneficiaries of Pension 65, 324 beneficiaries of SIS and 9 beneficiaries of Beca 18, through a stratified sampling, where they were applied questionnaire instruments and an interview guide. The results showed that both the pension 65, Beca 18 and SIS social programs, the majority of the beneficiary were not satisfied with the coverage and economic subsidy, however, they considered that the accessibility of these benefits should be inclusive and generate more strategies to ensure a higher quality of service. It was concluded that the better the coverage, conditions and ease of the social program, the greater the satisfaction of the beneficiaries, whose Rho coefficient = 0.936; 0.888; 0.895 and p-value = 0.001b < 0.01, these values reflecting a positive relationship.

Keywords: Programs, benefits, satisfaction and service.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos, la demanda de subvenciones por parte de la población de bajas condiciones económicas en el mundo ha reflejado una serie de falencias relacionados con la capacidad de atribuir ciertos beneficios sociales, acondicionando los requisitos, debido al presupuesto que cada gobierno o institución municipal dispone para su ejecución, sumado a la ausencia de efectividad de los servicios que ha debilitado la calidad su calidad de vida.

En México, Téllez et al., (2022) mencionaron sobre la importancia de la inclusión de los programas sociales, la cual implica un mayor desarrollo de políticas sociales y sobre todo las buenas prácticas de gobernabilidad, debido que existe una carencia alimentaria, marginación y pobreza. Según Peroni et al., (2022) expresó que, en Colombia, existe cuatro programas sociales de gran valor que aporta una mejora en la calidad u satisfacción del beneficiario mediante sus servicios, a pesar que existe una necesidad de una mayor cobertura. El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL, 2021) informó que, en México, el nivel de pobreza está representado por 9.8 millones de habitantes, más aún durante el estado de emergencia, esta magnitud ha conllevado a la necesidad del desarrollo social mediante la recuperación económica de las familias. Para Campos et al., (2020) en México, destacó que las municipales deben afrontar los beneficios de los programas de desarrollo social, que permita cubrir el 69% del segmento de población pobre, puesto que es uno de los factores claves para demostrar la factibilidad de su aplicación.

Es importante destacar el beneficio de los programas sociales en países de Sudamérica, sin embargo, para que esta sea percibida por el beneficiario se requiere de una adecuada calidad y atención del servicio. El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS, 2022) indicó que Perú, es uno de los países donde la pobreza, desigualdad y carencia en el sistema de salud, ha aumentado sustancialmente, siendo un aspecto deficiente para la calidad de vida de los habitantes para la cual se puesto a disposición varios programas sociales, tales como; Pensión 65, Beca 18 y SIS, las

cuales tienen como finalidad erradicar la pobreza y fortalecer la salud e igualdad de los habitantes. El Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC, 2022), señaló que el programa beca 18, permite valorar el talento humano mediante la convocatoria de estudiante de alto rendimiento y extrema pobreza para poder ser beneficiado a su formación, sin embargo, existen falencias asociados con la postulación o registros, las cuales se deben tomar acciones de inmediata a nivel rural.

El Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP, 2021) indicó que, en Perú, los programas sociales utilizan los recursos del gobierno para poder afrontar la pobreza que cada vez muestra indicadores más altos, así como potenciar las condiciones de vida de la población más vulnerable, durante el periodo se consignó un 34.1% de recursos para poder generar el impacto deseado, donde se desembolsó para pensión 65 cerca de S/. 887.6 millones. De acuerdo con Espinoza et al., (2020) en Huánuco, los resultados logrados ante el segmento de habitantes pobres, mediante los programas sociales ha sido bueno, sin embargo, existen falencias basados a la verificación, seguimiento y operatividad para generar un mayor empadronamiento. Para Sánchez (2020) los programas sociales han tenido una incidencia positiva en la reducción de la pobreza en los sectores de asentamiento humanos a nivel nacional, que implica una valoración del 73% y el sector pobre comprende un 58%.

Según Núñez et al., (2020) mencionaron que, en Perú, los programas sociales tienen una vinculación con la satisfacción del beneficiario, por el contrario, para lograr este objetivo es necesario potenciar los canales de servicio y sobre todo cumplir con sus requerimientos y necesidades, principalmente de los programas como pensión 65 que a permitido subvencionar al segmento de adulto mayor generando más S/. 3 millones durante los últimos años. Este panorama ha sido contrastado por Quispe (2017) quien manifestó que, en la sierra, selva y costa del Perú, existen puntos focalizados de extrema pobreza, donde la percepción del beneficiario fue deficiente.

De esta manera, parte de una problemática, fue una necesidad para conocer el desempeño de los programas sociales de Pensión 65, Beca 18 y SIS que brinda la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial distrital de Suyo,

existiendo una serie de carencias asociadas con la capacidad de disponer del presupuesto público para poder cumplir con subvenciones a los beneficiarios, mediante la asignación presupuestaria del gobierno y gestión sobre el uso efectivo de los programas sociales, sumado a la baja confianza y respuesta del servicio a los usuarios, así como el cumplimiento de sus necesidades y requerimientos durante su registro y otorgación del beneficio, además de la falta de orientación que estos mantienen para mejorar su estilo de vida, debido que gran parte de estos programas sociales no son difundidos.

El problema general fue: ¿Cómo los programas sociales se relacionan con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022? Los problemas específicos fueron: (a) ¿Cómo el Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65 se relaciona con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022?; (b) ¿Cómo el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Beca 18 se relaciona con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022?; (c) ¿Cómo el Seguro Integral de Salud - SIS se relaciona con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022?.

Se justificará a nivel práctico, debido que se busca conocer la situación de los programas sociales como pensión 65, beca 18 y SIS, para poder establecer acciones de mejora que permita fortalecer la calidad de vida y satisfacción de los beneficiarios a través de un servicio más óptimo que permita atender a las principales zonas rurales. Se justificará a nivel económico, puesto que el contexto en que se desarrolla la problemática contempla la necesidad de la población del segmento pobre y extrema pobreza a requerir una mayor cobertura y recursos económico del estado para que a través de los gobiernos locales puedan ser atendidos. Además, se justificará a nivel social, debido que la relevancia de los programas sociales, es necesario, más aún cuando el impacto está relacionado con una realidad vivencial y que cada vez se

muestra una tendencia de crecimiento de pobreza y desigualdad, enriqueciendo a la ciencia y fomentar el interés por parte de los lectores.

El objetivo general fue: Evaluar la relación de los programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022. Los objetivos específicos fueron: (a) Establecer la relación del Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65 con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022; -(b) Establecer la relación del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Beca 18 con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022; (c) Especificar la relación del Seguro Integral de Salud - SIS con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022.

La hipótesis general fue: Los programas sociales se relacionan positivamente con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022. Mientras que las hipótesis específicas fueron: (a) Establecer la relación del Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65 con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022; (b) Establecer la relación del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Beca 18 con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022; (c) Especificar la incidencia del Seguro Integral de Salud - SIS con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales, en Oaxaca, México, Mijangos (2019) en su informe de investigación: *Los programas sociales y la calidad de vida en el municipio de Santa Lucía Miahuatlán*. Su finalidad fue conocer los programas sociales y su aporte en calidad de vida del municipio. La metodología fue de nivel correlacional y enfoque mixta. Entre sus hallazgos se obtuvo que los programas sociales generan un 90% de impacto positivo respecto al bienestar de los beneficiarios, la cual dependerá también de las condiciones socio-económica de las cuales se encuentra, sobre todo que más del 85% reflejo carencias en el ámbito de salud y educación, sumada a la falta de cobertura para atender a la demanda poblacional, demostrando que existe una deficiencia en los programas sociales debido a más del 65% de percepción de los beneficiarios, las cuales no se sienten conforme con los programas de apoyo social. Se concluyó que existe una relación entre los distintos programas sociales con respecto a la calidad de vida en el municipio.

En Santiago de Chile, Chile, Rosati (2021) en su trabajo de investigación: *Enfoques y programas sociales de intervención en pobreza*. Su propósito central fue conocer la mejora de los niveles de pobreza mediante los programas sociales. La metodología fue de nivel descriptivo - correlacional y enfoque cuantitativo. Entre sus hallazgos se obtuvo que las políticas de intervención social son la base de los distintos programas de beneficio a la población, sin embargo, existe un mayor nivel de pobreza que afectado significativamente a la comunidad, ello explica que más del 60% de los casos que requieren de un mayor apoyo está asociado con la zona rural, requiriendo de su focalización, sin embargo la valoración del servicio de estos programas refleja un 45% de carencias en su atención, debiéndose adaptar un mayor acción para promover la participación de todo el entorno social. Se concluyó que se requiere de una mayor articulación para mejorar la satisfacción de los beneficiados mediante una mayor capacidad de cobertura social.

En Lima, Perú, Escudero (2017) en su trabajo de investigación: *Satisfacción del SIS y calidad de atención del Hospital de Pomabamba*. Su objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado. La metodología fue de nivel correlacional y enfoque cuantitativo. Entre sus hallazgos se obtuvo que el 39% de los asegurados consideran que su calidad de atención es regular, debido a que no muestran una adecuada valoración respecto a la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía durante el proceso de atención, puesto que su experiencia durante la utilización y cobertura del seguro no es lo más adecuado, generando incomodidad y desigualdad de los servicios médicos. Se concluyó que existe una relación moderada entre la satisfacción del SIS y calidad de atención, representado por el $R = 0,544$; $P - \text{value} = 0,000^b$, para lo cual se debe tener en cuenta las necesidades y expectativas del beneficiado.

En Arequipa, Perú, Rodríguez (2017) en su informe de investigación: *Relación entre la Beca 18 e inclusión social*. Su objetivo central fue determinar la relación de la Beca 18 y la inclusión social. La metodología fue de nivel correlacional y enfoque cuantitativo. Entre sus hallazgos se obtuvo que el 52% de los becarios están satisfechos con la accesibilidad al programa social, mientras que la apreciación del beneficio social fue calificada un 62% satisfecho, así mismo el 75% de los jóvenes consideraron que en su condición de pobreza y alto rendimiento a permitido aprovechar el apoyo por parte del estado, mientras que el 63% consideró que la información y orientación del programa social es regularmente adecuada, permitiendo afrontar las limitaciones económicas respecto a percibir una enseñanza universitaria y superior de manera equitativa. Se concluyó que existe una alta relación para acceder a la educación universitaria y la inclusión social, representado por el $R = 0,984$.

Piura, Perú, Castillo (2017) en su informe de investigación: *Diagnóstico de la promoción del programa Beca 18 en estudiantes de la UDEP*. Su propósito principal fue realizar un diagnóstico de la promoción de la Beca 18 dirigida a los jóvenes beneficiarios. La metodología fue de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. Entre sus hallazgos se obtuvo que el 30% de becarios ingresaron mediante el programa social,

el 18% en instituciones, sin embargo, el 30% se enteró de este tipo de programa mediante los medios tradicionales, siendo el 89% de becarios que no ha recibido información de alguna institución municipal local, el 63% indicaron que los encargados del programa no han realizado charlas informativas, por lo que su conocimiento y opinión previa del beneficio era poco incierto. Se concluyó que la situación del programa para estudiantes de alto rendimiento y escasos de recursos a generado una necesidad y servicio de difusión para futuros becarios.

En Lima, Perú, Núñez (2022) en su trabajo de investigación: *Aspectos que limitan el acceso al programa Beca 18 de los estudiantes de la provincia del Cusco*. Su propósito fue determinar los factores que limitan el acceso de los estudiantes del programa a Beca 18, La metodología fue de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. Entre sus hallazgos se obtuvo que el 89% de los estudiantes desean seguir con sus estudios universitarios, sin embargo, consideraron que el factor económico y viáticos son limitantes para su continuidad, debido a la falta de solvencia de la mayoría de estudiantes, siendo el 26% que se encuentra en una condición muy precaria, por lo que también el 79% desconoce el proceso y fecha de convocatoria, en algunos casos indican que la información no es muy entendible. Se concluyó que existe una necesidad por recibir la beca 18, sin embargo, el tema económico, salud y familiar, así como la información del programa ha reducido su continuación en sus estudios.

En Chiclayo, Perú, Pinzón (2021) en su informe de investigación: *Influencia del Programa Pensión 65 en la calidad de vida del distrito de Moyobamba*. Su objetivo central, fue medir la influencia del Programa Pensión 65 en la calidad de vida de los beneficiarios. La metodología fue de nivel correlacional y enfoque cuantitativo. Entre sus hallazgos se obtuvo que el 58% mantiene una regular valoración respecto al beneficio y relevancia del programa, el 55% tiene una percepción regular respecto a la retribución a nivel económico, mientras que el 63% cuenta con una mala calidad de vida, producto de las carencias económicas, alimenticias y sobre todo de sostenibilidad, siendo este programa uno de los aspectos que mejora e impulsa su

situación socio-económico. Se concluyó que existe una influencia muy alta entre la pensión 65 y calidad de vida, debido al $Rho = 0,865$; $P - value = 0,000^b$.

En Trujillo, Perú, Carranza (2019) en su informe de investigación: *Influencia del Programa Pensión 65 en las condiciones de vida de los beneficiarios del distrito Usquil*. El objetivo principal fue promover la protección de las personas de 65 años a más que se encuentran en condiciones vulnerables. La metodología fue de nivel correlacional y enfoque cuantitativo. Entre sus hallazgos se obtuvo que el 76% de la subvención a nivel económico que reciben las personas mayores, ha contribuido a su mejor sostenibilidad alimenticia, sin embargo, el 52% de los beneficiarios indicaron que requieren de una mayor capacitación económica para poder cubrir su situación de salud, el 28% indicó que se ha beneficiado con el programa social, mientras que el 54% se siente satisfecho con las condiciones del programa. Se concluyó que existe una influencia del programa social en la condición de vida del beneficiario, sin embargo, se debe mejorar la cobertura del programa.

En Lima, Perú, Siuse (2017) en su informe de investigación: *Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo*. El propósito central fue comparar el nivel de la satisfacción de los programas sociales. La metodología fue de nivel descriptivo - comparativo y enfoque cuantitativo. Entre sus hallazgos se obtuvo que el 55% de los usuarios se sienten satisfechos con el programa pensión 65, sin embargo, existe una discrepancia con respecto al cumplimiento de los objetivos del programa, mientras que el 39% calificaron un nivel regular de la calidad de vida, puesto que consigna que no se le brinda la confianza necesaria en función a la información y orientación que requieren, sumado a la falta de apoyo, atención rápida y sobre todo a la solución de sus dudas e inquietudes. Se concluyó que existe una diferencia significativa entre los niveles de satisfacción de los usuarios respecto a los programas sociales, debido al test K-W; $p=0.000 < 0.05$.

Es el conjunto de programas sociales que permite mejorar las condiciones de vida de la población peruana, mediante una serie de beneficios basado a su cobertura y subvención en conformidad con los niveles sociales y los requisitos exigibles para

cada uno de los programas (MIDIS, 2022). Esto mantiene una relación conceptual, con Abramo et al., (2019) quienes mencionan que los programas sociales son el conjunto de recursos que el estado direcciona para afrontar principalmente los niveles de pobreza y vulnerabilidad del entorno social mediante el fortalecimiento de sus condiciones de vida.

De igual manera Lucci (2018) quien indica que es el instrumento que el gobierno establece con el objetivo de medir y combatir reducir los niveles de círculo de pobreza mediante indicadores de mejoramiento que permitía direccionar un determinado grupo social hacia su fortalecimiento. La cual es afirmado por el aporte teórico de Perea (2017) lo define como la postura de iniciativa que realiza el estado y/o gobierno con la finalidad de mejorar aquellas condiciones de vida que contempla el entorno social que permita su bienestar en factor educativos, económicos y salud dentro de un determinado territorio político.

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2022) señala que los programas sociales que desarrolla el estado, hacen referencia a parte del gasto social, las cuales su característica se clasifican: *Por su naturaleza*, se encuentra el programa universal que hace referencia a la no discriminación del beneficiario, respecto a promover los servicios de educación de los diferentes niveles, mientras que el programa focalizado, se refiere técnicamente al beneficio que percibe un determinado grupo que puede corresponder a programas como SIS, alimentación, inversión y otros más. *Por su geografía*, Se encuentra por aquellas características de espacio o territorio administrativo y jurídico, a nivel nacional se refiere a programas que son distribuidos por los distintos municipios del Perú, mientras que el distrital se basa a aquellos programas más focalizado respecto a las limitaciones, condiciones y necesidades de los habitantes.

En cuanto a los programas sociales en Perú, existen en el periodo 2022, como 40 programas que cumplen cierto propósito para la lucha contra la pobreza y extrema pobreza, así como la igualdad de oportunidad y sobre todo el crecimiento del país, bajo

este lineamiento solo se consideraran los programas conocidos como Pensión 65, Beca 18 y SIS:

El Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65, es un programa que se basa a brindar protección a un grupo selectivo de personas adultas a partir de los 65 años, las cuales muestran ciertas carencias básicas mediante la subvención económica de S/. 250.00 cada dos meses, permitiendo atender a sus necesidades mediante el desarrollo social (MIDIS, 2022). Además, que el ministerio de inclusión social, fue creado mediante la Ley N° 29792, con la finalidad de asegurar el desarrollo de las políticas establecidas por el estado peruano para mitigar los niveles de pobreza, riesgos, vulnerabilidad y desigualdad.

El Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Beca 18, es un programa que brindar a los escolares y egresados de educación secundaria la oportunidad de estudiar una carrera universitaria o técnica bajo el gasto proveniente del estado, las cuales deben cumplir ciertas condiciones relacionados con su rendimiento, recursos económicos y vulnerabilidad mediante el PRONABEC, la cual integra un concurso de 8 tipo de modalidad y promueve más de 5 mil becas a nivel nacional, destacando los beneficios socio-emocionales y bienestar (Ministerio de Educación del Perú - MINEDU, 2022).

El Seguro Integral de Salud – SIS, es un programa de salud, que está dirigido a los diferentes habitantes nacionales y extranjeros, quienes se encuentran actualmente residiendo, siempre y cuando no cuente con otro seguro integral vigente, la cual tiene como garantía cubrir ciertas intervenciones médicas y medicamentos, sumado a bonos de sepelio y traslados, la cual contempla cinco tipos de planes que son necesaria para su atención ante un riesgo de salud (Ministerio de Salud del Perú – MINSA, 2022).

El cumplimiento de la población o segmento reducido de habitantes que se encuentran en condición de recibir estos beneficios, debe estar asociado el nivel socioeconómica registrados en la base de datos del Padrón General de Hogares – PGH, donde se contiene información necesarios para acceder a los beneficios del

gobierno, permitiendo demostrar su situación de pobreza y vulnerabilidad que puede estar clasificado por no pobre, pobre y extrema pobreza (Sistema de Focalización de Hogares – SISFOH, 2022).

En cuanto a la satisfacción de los beneficiarios, se puede orientar bajo el lineamiento teórico de Arenal (2022) quien lo define como la valoración del beneficiario respecto al servicio que percibe de una institución u organización pública para poder cubrir sus necesidades en cuanto a las características de calidad o atributos que fortalecer su permanencia. Para Blanco (2019) lo define como el indicador relacionado con la atención hacia el beneficiario, la cual integra una serie de factores basado con la confianza, respuesta, garantía y empatía para lograr generar una mejor experiencia durante su proceso de atención.

Mientras que para Torres (2018) indica que es el conjunto de elementos basado con la calidad percibida de los beneficios o usuarios, así como sus expectativa y experiencia durante el servicio que permite cumplir con sus necesidades y requerimientos de manera efectiva. Para Uribe (2017) es aquella que está compuesta con el rendimiento y valor durante y posterior del proceso de servicio que ofrece la institución pública para garantizar principalmente una mejor orientación al beneficiario.

Para lograr medir la satisfacción de los beneficiarios por parte de una institución o gobierno público, se tendrá en cuenta los factores tradicionales como la calidad percibida, expectativa y experiencia, siendo pieza clave para determinar los niveles de cumplimiento de cada uno de los servicios que ofrecen:

La calidad percibida del beneficiario: Es la calidad que logra obtener el beneficiario y/o usuario en base a un determinado servicio, la cual permite conocer su opinión en base a la confianza y rapidez de atención, así como la garantía y la personalización del servicio, que implica un mayor esfuerzo de la institución para lograr fortalecer los niveles de satisfacción de los beneficiarios. *La expectativa del beneficiario:* Es aquella que está asociada con los niveles o características de calidad del servicio donde los beneficiarios o usuarios deben recibir para poder atender sus

necesidades y requerimientos en función a lo esperado. La experiencia del beneficiario: Es aquella que está enfocado con la experimentación del servicio ante el beneficiario respecto al grado de orientación, preferencia y relación con el soporte técnico para resolver sus dudas e inquietudes (Torres, 2018).

La satisfacción del beneficiario ante un determinado servicio que ofrece una institución pública, es importante debido a que esto permitirá dar respuesta a sus necesidades, sobre todo garantizar una atención personalizada que se ajuste a sus inquietudes y permita resolver cualquier interrogante, puesto que su satisfacción dependerá de la calidad del servicio que pueda percibir, sus expectativas y experiencias, por lo tanto se debe promover un adecuada orientación y relación duradera con el beneficiario, puesto que el valor social quizá no integra un aprovechamiento económico pero si permite un afrontamiento con la vulnerabilidad social debido a las condiciones de vida de los beneficiarios (Perea. 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue aplicada, para Arias y Covinos (2021) es aquella que se basa en la obtención del conocimiento para poder ser utilizado en una situación problemática para poder establecer una serie de planteamiento de mejora, que permitan dar respuesta ante un contexto o eventualidad científica. Debido a que se utilizó el conocimiento basado a las variables “Programas sociales y satisfacción”, para poder establecer acciones de mejoramiento ante una problemática social. El enfoque fue mixto, para Gallardo (2017) es aquella que consiste en el procesamiento y representatividad de datos cuantificables, así también aquellas características que permiten contextualizar la problemática de manera cualitativa. Por lo tanto, se aplicó un cuestionario que permitirán representar datos estadísticos y una guía de entrevista que permitirá caracterizar a los beneficiarios de los programas sociales en Piura.

Fue no experimental, para Rios (2017) es aquella que no busca el control o manipulación particular de alguna de las variables, sino de demostrar los hechos de que suceden en el presente. Fue transversal, para Mendoza y Ramírez (2020) es aquella que busca recopilar los diferentes hechos, situaciones o contexto que enmarca la problemática mediante un periodo único. Por lo cual no se efectuó control o experimentación alguna entre las variables “Programa social y satisfacción”, sino se observarán los hechos y situaciones en un solo momento para contrastar la problemática en función al comportamiento de los sujetos de estudios.

El nivel fue correlacional, para Hernández y Mendoza (2018) es aquella que se basa en indicar el nivel de relación entre las variables analizadas, mediante un método que permita demostrar su asociación y no causalidad a través de su contrastación ante una problemática. Por lo tanto, se buscó establecer el nivel de relación entre las variables “Programa social y satisfacción” así mismo su nivel relación y significancia de manera estadística.

3.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Programa social

- **Definición conceptual:** Es el conjunto de programas sociales que permite mejorar las condiciones de vida de la población peruana, mediante una serie de beneficios basado a su cobertura y subvención en conformidad con los niveles sociales y los requisitos exigibles para cada uno de los programas (MIDIS, 2022).
- **Definición operacional:** Para evaluar los programas sociales como Pensión 65, Beca 18 y SIS, se aplicaron dos cuestionarios a los beneficiarios y una guía de entrevista Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Suyo.
- **Indicadores:** Nivel socioeconómico, cobertura de pensión, subvención económica, modalidad educación, escala económica, crédito becario, afiliación del seguro, condición social y garantía del seguro.
- **Escala de medición:** Ordinal

Variable 2: Satisfacción

- **Definición conceptual:** De acuerdo con Torres (2018) indicó que es el conjunto de elementos basado con la calidad percibida de los beneficios o usuarios, así como sus expectativa y experiencia durante el servicio que permite cumplir con sus necesidades y requerimientos de manera efectiva.
- **Definición operacional:** Para evaluar la calidad percibida, expectativa y experiencia respecto a su satisfacción, se aplicaron dos cuestionarios a los beneficiarios y una guía de entrevista Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Suyo.
- **Indicadores:** confianza de servicio, respuesta del servicio, garantía de servicio, empatía de servicio, cumplimiento de necesidades, cumplimiento de requerimientos, orientación del beneficiario, preferencia del beneficiario, relación con el beneficiario.
- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo con Gutiérrez et al., (2020) es aquella que consiste en una serie de propiedades, elementos y personas que reflejan ciertas cualidades en un determinado territorio, que pueden finita e infinita. La población estuvo conformada por 10,000 beneficiarios de los programas sociales como Pensión 65, Beca 18 y SIS que brinda la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Suyo, durante el periodo 2022. Las cuales fueron caracterizados de la siguiente manera:

Tabla 1

Relación de los beneficiarios de los programas sociales

Municipalidad Distrital de Suyo	
Detalle	Cantidad
– Beneficiarios del SIS	8,750
– Beneficiarios de Pensión 65	1,000
– Beneficiarios de Beca 18	250
Total:	10,000

Nota: Caracterización de los programas sociales en el distrito.

Criterios de selección

Se incluyó a todos los beneficiarios registrados en algunos de los tres programas sociales que ofrece la Gerencia de Desarrollo Social de la institución municipal dentro de la jurisdicción administrativa de Suyo. Se excluyó a los beneficiarios que se encuentran en proceso de registro y aquellos que no cumplen con los requisitos sociales para la contribución a la investigación.

Muestra

Según Rios (2017) es aquella que consiste en la aplicación de una serie de

criterios que permiten la determinación de un grupo que representa a la población, para su posterior evaluación. La muestra comprendió por un grupo de 370 beneficiarios, a quienes se le evaluará de manera al azar para demostrar la problemática asociado con “Programas sociales y satisfacción” para fundamentar los lineamientos de la investigación. A continuación, se explica la muestra por cada grupo de beneficiarios de los programas sociales:

Tabla 2

Estratificación de los beneficiarios de los programas sociales

Municipalidad Distrital de Suyo		
Detalle	%	Muestra
– Beneficiarios del SIS	87.50%	324
– Beneficiarios de Pensión 65	10,00%	37
– Beneficiarios de Beca 18	02,50%	9
Total:	100,00%	370

Nota: Caracterización de los programas sociales en el distrito.

Muestreo

Para Gallardo (2017) es aquella que se basa en una serie de procedimientos técnicos que permitan la determinación el tamaño de la muestra mediante sus características principales, las cuales pueden ser probabilístico y no probabilístico. Se utilizará un muestreo aleatorio estratificado, con un nivel de confianza al 95% y un valor de error muestral al 5%, que permitirá determinar el grupo representativo de beneficiarios de los programas sociales.

Unidad de análisis

Está conformado por todos los beneficiarios de los programas sociales como Pensión 65, Beca 18 y SIS del distrito de Suyo.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnicas

La encuesta: Es una técnica que consiste en la formulación de preguntas coherentes y concisas que tiene como características valorar cada una de las respuestas de un determinado grupo representativo, en conformidad con la escala planteada para poder recopilar los datos necesarios en función a la problemática y objetivos que rigen para su desarrollo (Hernández y Mendoza, 2018).

La entrevista: Es una técnica que a diferencia de la otras, se basa en la formalidad de interrogantes que tienen como particularidad generar un pensamiento, ideas y juicio crítico mediante la espontaneidad del entrevistado a través de una charla guiada para fundamentar un escenario de problema científico (Gallardo, 2017).

3.4.1. Instrumentos

El cuestionario: Esta estuvo compuesta por un cuestionario de 15 ítems que evaluó la variable “Programas sociales” y otro cuestionario de 17 ítems estructuradas que evaluó la variable “Satisfacción” de los beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial distrital de Suyo, para lo cual dispuso de cinco alternativas para su valoración y selección, para fundamentar los objetivos e hipótesis que rigieron en la investigación (Observar Anexo 4).

Guía de entrevista: Se planteó 10 ítems que evaluó tanto las variables “Programas sociales y satisfacción”, en la cual se requerirá del apoyo del Jefe del Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, mediante su participación permitió descubrir a través de su valoración, la situación que enmarcó la problemática para conocer un mayor lineamiento sobre su percepción respecto a los beneficiarios (Observar Anexo 5).

3.5. Procedimiento

La aplicación de los instrumentos estuvo sostenida bajo los siguientes procedimientos relevantes; Se efectuó una coordinación previa con los beneficiarios durante su estudio de campo, haciendo referencia al momento de aplicar el cuestionario, previo consentimiento informado para la cual se empleará tres sesiones de 2 horas cada una para su evaluación, mientras que para la guía de entrevista se efectuó permiso a la institución municipal, así como el derecho de consentimiento con el Jefe del Área de Gerencia de Desarrollo Social, previa coordinación para la cual se empleó una sesión de 2 horas para conocer su aportación con respecto al escenario que enmarca los beneficiarios.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis cuantitativo de los datos, implicara la recopilación de las respuestas del instrumento del cuestionario a los beneficiarios respecto a las variables “Programas sociales y satisfacción” las cuales serán registradas en el programa de Excel para posteriormente se procesará en el SPSS V. 27, donde se obtendrán datos descriptivos conforme a la valoración de la escala de Likert, así mismo mediante tablas de relación conforme al método de Rho de Spearman, donde se reflejara el coeficiente de (r) y (p-valor) o nivel de significancia que será necesaria para poder demostrar la hipótesis planteada, de esta manera se dará respuesta a cada uno de los objetivos establecidos en la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Dentro del marco ético esta seguirá el cumplimiento de los bases establecidos por el código de ética de la UCV, la cual se encuentra vigente durante el periodo 2022. Donde la investigación estará ceñido al principio de respeto y justicia, debido que parte de la elaboración del estudio, estará asociado con buscar la equidad y mantener el espacio entre los participantes respecto a su valoración y aporte científico, así mismo del principio de la verdad, debido que toda información o datos que han sido recolectados y plasmados es real, así también del principio de autenticidad, puesto

que al concluido todos los lineamientos teóricos y hallazgos, estas se caracterizar por ser íntegramente única, sin mostrar algún ocultamiento o falsedad, además la investigación comprende ciertas referencias que han sido reconocidos, demostrando que el estudio puede ser revisado y evaluado conforme a las directrices establecidas en conformidad de la oficina de investigación, para dictaminar su aceptación y en caso contrario sanción alguna, prevaleciendo la fiabilidad y moralidad profesional.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de la aplicación del cuestionario

Objetivo específico 1: Relación del Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65 con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022.

Tabla 3

Asignación de frecuencia y porcentaje del Programa Social - Pensión 65

Ítems	Escala de Likert										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Es necesario cumplir con la condición socioeconómico para poder percibir una pensión.	03	08%	17	46%	09	24%	07	19%	01	03%	37	100%
La pensión que percibe satisface sus necesidades a pesar de su condición económica.	01	03%	03	08%	10	27%	18	49%	05	14%	37	100%
Está de acuerdo con la cobertura o protección que otorga este beneficio al adulto mayor.	02	05%	10	27%	15	41%	08	22%	02	05%	37	100%
La subvención económica de S/. 250.00 contribuye a su sustentabilidad alimenticia.	01	03%	4	11%	06	16%	10	27%	16	43%	37	100%
Se ha incrementado la subvención económica manera mensual en adultos con extrema pobreza.	00	00%	3	8%	5	14%	25	68%	4	11%	37	100%

Fuente: Respuesta obtenidas de la aplicación del cuestionario.

En la Tabla 3, se observó que el 46% estuvieron de acuerdo que se debe cumplir con la condición socioeconómico para poder percibir una pensión, el 49% estuvieron en desacuerdo que la pensión que percibe satisfaga sus necesidades a pesar de su condición económica, el 41% estuvieron indeciso con la cobertura o protección que otorga este beneficio al adulto mayor, el 43% estuvieron totalmente en desacuerdo que la subvención económica de S/. 250.00 contribuye a su sustentabilidad alimenticia y el 68% estuvieron en desacuerdo que se haya incrementado la subvención económica manera mensual en adultos con extrema pobreza.

Contrastación de la hipótesis específica 1: El Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65 se relaciona positivamente con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022.

Tabla 4

Correlación entre Programa Social - Pensión 65 y satisfacción de los beneficiarios

Rho de Spearman	Criterios	Satisfacción de los beneficiarios
Programa Social - Pensión 65	Coeficiente R	0.936
	p-valor	0.000
	N°	37

La correlación es significativa en el nivel 0.01

Fuente: Respuesta obtenidas de la aplicación del cuestionario.

En la Tabla 4., se observó que los datos al estadístico correlacional, reflejo un coeficiente de Rho = 0.936 y p-valor = 0.000^b < 0.01 siendo estos valores que reflejan una relación positiva obtenida a través del Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65 y la satisfacción de los beneficiarios, permitiendo **RECHAZAR** la hipótesis nula y **ACEPTAR** la hipótesis afirmativa. De esta manera se puede comprender que a una mejor cobertura del Programa Social de Pensión 65, mayor será la Satisfacción de los beneficiarios.

Objetivo específico 2: Relación del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Beca 18 con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022.

Tabla 5

Asignación de frecuencia y porcentaje del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Beca 18

Ítems	Escala de Likert										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Está de acuerdo con que las distintas modalidades de educación que proporciona beca 18.	01	11%	05	56%	01	11%	01	11%	01	11%	09	100%
Considera que las modalidades de la beca 18 deben solo estar orientado a jóvenes con mayor vulnerabilidad.	00	00%	01	11%	02	22%	05	56%	01	11%	09	100%
Se debería otorgar la beca a estudiantes que se encuentren solo en el SISFOH y mantienen un alto rendimiento.	00	00%	02	22%	01	11%	01	11%	05	56%	09	100%
Estás de acuerdo con el beneficio económico de la beca 18 a lo largo de su jornada educativa.	00	00%	01	11%	01	11%	07	78%	00	00%	09	100%
Estás de acuerdo con el crédito de S/. 7,000.00 hasta S/. 30,100.00 que proporciona la beca 18.	00	00%	01	11%	01	11%	06	67%	01	11%	09	100%

Fuente: Respuesta obtenidas de la aplicación del cuestionario.

En la Tabla 5, se observó que el 56% estuvieron de acuerdo con las distintas modalidades de educación que proporciona beca 18 y también estuvieron en desacuerdo que las modalidades de la beca 18 deben solo estar orientado a jóvenes con mayor vulnerabilidad, de la misma manera estuvieron totalmente en desacuerdo

que solo debería otorgar la beca a estudiantes que se encuentren solo en el SISFOH y mantienen un alto rendimiento, el 78% estuvieron en desacuerdo con el beneficio económico de la beca 18 a lo largo de su jornada educativa y el 67% estuvieron en desacuerdo con el crédito de S/. 7,000.00 hasta S/. 30,100.00 que proporciona la beca 18 a los beneficiarios.

Contrastación de la hipótesis específica 2: El Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Beca 18 se relaciona positivamente con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022.

Tabla 6

Correlación entre Programa Social - Beca 18 y satisfacción de los beneficiarios

Rho de Spearman	Criterios	Satisfacción de los beneficiarios
	Coefficiente R	0.888
Programa Social - Beca 18	p-valor	0.001
	N°	09

La correlación es significativa en el nivel 0.01

Fuente: Respuesta obtenidas de la aplicación del cuestionario.

En la Tabla 6., se observó que los datos al estadístico correlacional, reflejo un coeficiente de Rho = 0.888 y p-valor = 0.000^b < 0.01 siendo estos valores que reflejan una relación positiva obtenida a través del Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Beca 18 y la satisfacción de los beneficiarios, permitiendo **RECHAZAR** la hipótesis nula y **ACEPTAR** la hipótesis afirmativa. De esta manera se puede comprender que a una mejor cobertura del Programa Social de Beca 18, mayor será la Satisfacción de los beneficiarios.

Objetivo específico 3: Relación del Seguro Integral de Salud - SIS con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Suyo, 2022.

Tabla 7

Asignación de frecuencia y porcentaje del Seguro Integral de Salud - SIS

Ítems	Escala de Likert										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Su afiliación en el seguro integral de salud, conocido como SIS ha sido inmediata.	18	6%	64	20%	24	7%	179	55%	39	12%	324	100%
Existe una alta necesidad por tener este seguro para minimizar gastos médicos a pesar del precario servicio.	58	18%	176	54%	45	14%	29	9%	16	5%	324	100%
Es SIS, es un seguro global para toda la población vulnerable y no vulnerable.	18	6%	46	14%	60	19%	143	44%	57	18%	324	100%
Está de acuerdo con la cobertura y garantía que le ofrece el seguro integral del SIS.	36	11%	40	12%	72	22%	155	48%	21	6%	324	100%

Fuente: Respuesta obtenidas de la aplicación del cuestionario.

En la Tabla 7, se observó que el 55% estuvieron en desacuerdo que la afiliación en el seguro integral de salud, conocido como SIS, ha sido inmediata, el 54% estuvieron de acuerdo que existe una alta necesidad por tener este seguro para minimizar gastos médicos a pesar del precario servicio, el 44% estuvieron en desacuerdo que el SIS, es un seguro global para toda la población vulnerable y no vulnerable y el 48% estuvieron en desacuerdo con la cobertura y garantía que le ofrece el seguro integral del SIS.

Contrastación de la hipótesis específica 3: El Programa Nacional de Asistencia Solidaria –SIS se relaciona positivamente con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022.

Tabla 8

Correlación entre Programa Social - SIS y satisfacción de los beneficiarios

Rho de Spearman	Criterios	Satisfacción de los beneficiarios
	Coefficiente R	0.895
Programa Social - SIS	p-valor	0.000
	N°	324

La correlación es significativa en el nivel 0.01

Fuente: Respuesta obtenidas de la aplicación del cuestionario.

En la Tabla 8., se observó que los datos al estadístico correlacional, reflejo un coeficiente de Rho = 0.895 y p-valor = 0.000^b < 0.01 siendo estos valores que reflejan una relación positiva obtenida a través del Programa Nacional de Asistencia Solidaria –SIS y la satisfacción de los beneficiarios, permitiendo **RECHAZAR** la hipótesis nula y **ACEPTAR** la hipótesis afirmativa. De esta manera se puede comprender que a una mejor cobertura del Programa Social del SIS, mayor será la Satisfacción de los beneficiarios.

Objetivo general: Relación de los programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022.

Tabla 9

Asignación de frecuencia y porcentaje de los programas sociales y satisfacción de beneficiarios

Programas Sociales y satisfacción de beneficiarios	Escala de Likert										(Σ) Total	
	(5) Muy eficiente		(4) Eficiente		(3) Regular		(2) Deficiente		(1) Muy deficiente			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Pensión 65	01	03%	04	11%	15	41%	13	35%	04	11%	37	100%
Satisfacción del pensionista	02	05%	07	19%	12	32%	13	35%	03	08%	37	100%

Beca 18	00	00%	01	11%	02	22%	05	56%	01	11%	09	100%
Satisfacción del becario	00	00%	01	11%	01	11%	06	67%	01	11%	09	100%
SIS	42	13%	40	12%	152	47%	69	21%	21	06%	324	100%
Satisfacción del asegurado	24	07%	70	22%	92	28%	99	31%	39	12%	324	100%

Fuente: Respuesta obtenidas de la aplicación del cuestionario.

En la Tabla 9, se observó que un 41% de pensionistas califican un nivel regular la pensión 65 que perciben y un 35% calificaron un nivel deficiente su satisfacción como beneficiarios. Así mismo un 56% de becarios calificaron un nivel deficiente las condiciones de la beca 18 que reciben y un 67% calificaron un nivel deficiente satisfacción como beneficiario. Del mismo modo un 47% de asegurados calificaron un nivel regular la cobertura del SIS que reciben y un 31% calificaron un nivel deficiente sus satisfacción como beneficiario. Esta realidad se debió a que los beneficiarios manifestaron que en cuanto al programa social Pensión 65 la subvención económica no satisface sus necesidades y se debería mejorar, en cuanto a la Beca 18, indicaron que no debe establecer condiciones sociales y económicas, puesto que la educación debe ser global e inclusiva principalmente en todas las zonas rurales y urbanas, en cuanto al SIS, existen ciertas carencias respecto a su accesibilidad y al uso de la misma puesto

Además que los servicios que contempla el programa social no le brinda la confianza necesaria ante alguna situación de incertidumbre, tampoco los servicios del programa social le brinda una rápida respuesta ante alguna duda o reclamo, considerando que no se ha fortalecido aún más la capacidad de respuesta de los servicios de los programas sociales, del mismo modo no se le brinda la seguridad para recibir su subvención económica de acuerdo a las condiciones del programa social, así también los centros de atención de los programas sociales no escuchan sus consultadas diarias, de la misma manera no están de acuerdo con las necesidades que han sido cubiertas por los programas sociales mediante los centros de atención.

Puesto que en ocasiones consideran que las distintas plataformas de apoyo y soporte de los programas sociales han permitido solucionar sus inconvenientes, sin embargo los centros de atención de los programas sociales no ha suplido sus requerimientos como beneficiario, pero no ha generado una mayor atención para cumplir con sus expectativas en cuanto a sus requerimientos, a veces su experiencia como beneficiario ha sido adecuado respecto a la orientación que percibe de las autoridades competentes y en ocasiones se le orientado conforme a los procesos y condiciones que establecen los programas sociales. Finalmente no están de acuerdo con la preferencia de los servicios que comprenden los programas sociales y tampoco con el servicio de ayuda del programa social a permitir establecer una relación duradera en cuanto a sus sugerencias.

Contrastación de la hipótesis general: Los programas sociales se relacionan positivamente con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022.

Tabla 10

Correlación entre los Programas Sociales y satisfacción de los beneficiarios

Rho de Spearman	Criterios	Satisfacción de los beneficiarios
Programas social – Pensión 65	Coefficiente R	0.936
	p-valor	0.000
	N°	37
Programas social – Beca 18	Coefficiente R	0.888
	p-valor	0.001
	N°	09
Programas social - SIS	Coefficiente R	0.895
	p-valor	0.000
	N°	324

La correlación es significativa en el nivel 0.01.

Fuente: Respuesta obtenidas de la aplicación del cuestionario.

En la Tabla 10., se observó que los datos al estadístico correlacional, reflejo un coeficiente de Rho = 0.936; 0.888; 0.895 y p-valor = 0.001^b < 0.01 siendo estos valores

que reflejan una relación positiva obtenida a través de los Programas Sociales y la satisfacción de los beneficiarios, permitiendo **RECHAZAR** la hipótesis nula y **ACEPTAR** la hipótesis afirmativa. De esta manera se puede comprender que, a una mejor cobertura, condiciones y facilidad del Programa Social, mayor será la Satisfacción de los beneficiarios.

4.2. Resultados de la aplicación de la guía de entrevista

Se realizó una entrevista al responsable Nunjar Tapia, Omar David de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, para la cual se apreciaron críticamente la relación de los programas sociales y satisfacción de beneficiarios de pensión 65, beca 18 y SIS. A continuación, se fundamentaron:

En cuanto a los factores que determina el nivel socioeconómico del programa social Pensión 65, estas se encuentran establecidos en el formulario socioeconómico, que sería, el tipo de vivienda, recibos de luz y agua, material que predomina en la casa, piso de vivienda, bienes declarados a su nombre, entre otros factores que determinan el nivel vulnerabilidad y condiciones económicas. En cuanto a la cobertura y subvención económica, el incremento sustancial de los beneficiarios, la cobertura u subvención económica realmente no es suficiente, a pesar que existen adultos mayores que no reciben este beneficio, sin embargo, la meta en el distrito, es poder beneficiar al 70% a estas personas. Por lo tanto, hay una relación entre el beneficio y costo que genera el programa, lo cual poco a poco generará mejores presupuestos de subvención.

En cuanto a la prioridad a modalidad de beca 18 con mayor demanda y necesidad, se deberían formular y aplicar mejores estrategias para lograr acaparar más beneficiados respecto a la beca 18, puesto que no solo debe atender a jóvenes con mayor vulnerabilidad y con un mejor rendimiento económico, sino ser más inclusivo con todo el territorio peruano, debido que es un programa muy requerido y aprovechado por jóvenes para que en un largo plazo reciban una formación educativa

digna. Respecto al crédito de la beca 18, cubre una cierta parte de las necesidades de cada uno de los estudiantes, sin embargo, no ha sido suficiente para cubrir sus necesidades durante su permanencia educativa que requiere de gastos para materiales, alimentación, alojamiento, salud y otros, existiendo un nivel intermedio de satisfacción en cada beneficiario.

Respecto a los beneficios del programa social SIS, comprende ciertos beneficios asociados con la superación de carencias sociales, mejora en la salud, bienestar social, inclusión y valoración de las personas como seres humanos. Estos beneficios es el fin que persigue, muy distante a las carencias del sistema de salud pública, puesto que se han detectado problemas públicos y los programas sociales encaminado a brindar la oportunidad a la salud. Mientras que la contribución del sistema de salud pública a los aseguradores, está orientado a brindar sus instalaciones al servicio de los beneficiarios, donde la gran mayoría es tratada con el mayor compromiso por parte de cada profesional, otro punto sería la ayuda al momento de los traslados de pacientes de manera inmediata.

En función a la satisfacción de beneficiarios, la confianza y capacidad de respuesta en los servicios de atención de los beneficiarios en los programas sociales, se calificaría como bueno en el distrito, debido que se ha dispuesto dado la prioridad a todos los programas y se trata de solucionar de gran manera cada inconveniente o brechas que presentan los distintos beneficiarios. En cuanto a los programas sociales, se ha garantizado el bienestar social dentro de la comunidad y/o población, también garantiza la salud y oportunidad en sentirse incluidos dentro del presupuesto general del estado, en cuanto al cumplimiento de las necesidades y requerimientos, a través de las distintas gestiones y procedimientos que se ha tratado de empadronar y ofrecer ayuda a lo largo de estos cuatros periodos anuales, permitiendo cubrir las necesidades y parte de sus requerimientos de más de 700 beneficiarios.

Finalmente, la experiencia perciba del beneficiario, se ha demostrado en las diferentes coordinaciones y gestiones para poder cubrir las orientaciones y preferencias ante los soportes técnicos de ayuda a los beneficiarios del distrito y

considera que existe una relación de inclusión y positiva de los beneficiarios ante el recibimiento del programa social, puesto que la cualidad que integra estos beneficios está asociada por poder mejorar la situación de las personas más vulnerables, otorgando el soporte necesario que en muchos casos muestra una mejora constante para generar una mejor atención.

V. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico, fue establecer la relación del Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65 con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo. Los resultados demostraron que la Pensión 65 fue calificados un 41% un nivel regular, esto se debió a que se debe cumplir con la condición socioeconómico para poder percibir una pensión, a pesar que dicha pensión que percibe no satisface sus necesidades respecto a su condición económica, en algunos casos ha permitido la cobertura o protección que otorga este beneficio al adulto mayor, pero consideraron que la subvención económica de S/. 250.00 no contribuye a su sustentabilidad alimenticia y mucho menos ha incrementado la subvención económica de manera mensual en adultos con extrema pobreza.

No obstante, los resultados obtenidos mantienen cierta relación con el aporte de Pinzón (2021) quien encontró que existe una regular valoración respecto al beneficio, debido a que mostraron una mala calidad de vida, producto de las carencias económicas, alimenticias y sobre todo de sostenibilidad, siendo este programa que ha impulsado su situación socio-económico, reflejando una influencia entre la pensión 65 y calidad de vida, debido al $Rho = 0,865$; $P - value = 0,000^b$. Por su parte, mostró una diferencia con el estudio de Carranza (2019) quien encontró que la subvención a nivel económico que reciben las personas mayores, ha contribuido a su mejor sostenibilidad alimenticia, sintiéndose satisfecho con las condiciones del programa. Así también existe una diferencia con el aporte de Siuse (2017) quien encontró que los beneficiarios se sintieron satisfechos con el programa pensión 65, sin embargo, existe una discrepancia con respecto al cumplimiento de los objetivos del programa, consideraron

que no se le brinda la confianza necesaria en función a la información y orientación que requieren, sumado a la falta de apoyo y atención rápida.

Los resultados demostraron cierta discrepancia con los lineamientos establecidos por MIDIS (2022) que señalaron que la Pensión 65, es un programa que se basa a brindar protección a un grupo selectivo de personas adultas a partir de los 65 años, las cuales muestran ciertas carencias básicas mediante la subvención económica de S/. 250.00 cada dos meses, permitiendo atender a sus necesidades mediante el desarrollo. Además, que el ministerio de inclusión social, fue creado mediante la Ley N° 29792, con la finalidad de asegurar el desarrollo de las políticas establecidas por el estado peruano para mitigar los niveles de pobreza, riesgos, vulnerabilidad y desigualdad. De esta manera se puede comprender que a una mejor cobertura del Programa Social de Pensión 65, mayor será la satisfacción de los beneficiarios, debido a que el coeficiente de Rho = 0.936 y p-valor = 0.000^b < 0.01. Siendo estos valores que reflejan una relación positiva obtenida a través del Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65 y la satisfacción de los beneficiarios.

El segundo objetivo específico, fue establecer la relación del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Beca 18 con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo. Los resultados demostraron que la Beca 18 fue calificado un 35% un nivel deficiente, estos se debió a que existe conformidad con las distintas modalidades de educación que proporciona la beca, sin embargo consideraron que las modalidades de la beca no debería solo estar orientado a jóvenes con mayor vulnerabilidad sino incluir a todos, de la misma manera no solo debería otorgar la beca a estudiantes que se encuentren en el SISFOH y mantienen un alto rendimiento, puesto que no están de acuerdo con el beneficio económico y más aún con el crédito de S/. 7,000.00 hasta S/. 30,100.00 que proporciona la beca.

Por su parte, mantiene cierta relación con la investigación realizado por Núñez (2022) quien señaló que los becarios consideraron que el factor económico y viáticos son limitantes para su continuidad, debido a la falta de solvencia de los estudiantes,

encontrándose en una condición muy precaria, existiendo una necesidad por recibir la beca, ante el tema económico, salud y familiar. Los resultados obtenidos mantienen cierta diferencia con el aporte de Rodríguez (2017) quien indicó que los becarios están satisfechos con la accesibilidad al programa, la apreciación del beneficio social fue adecuada, a pesar que la información y orientación del programa es regular, existiendo una relación del programa social y la inclusión social, representado por el $R = 0,984$. Por el contrario, existe una relación con los hallazgos de Castillo (2017) quien indicó que los becarios que ingresaron mediante el programa social, se enteraron mediante los medios tradicionales, pero la mayoría no ha recibido información y muchos menos se han realizado charlas informativas.

Los resultados demostraron cierta discrepancia con los lineamientos establecidos por MINEDU (2022) que señalaron que la Beca 18, es un programa que brindar a los escolares y egresados de educación secundaria la oportunidad de estudiar una carrera universitaria o técnica bajo el gasto proveniente del estado, cumpliendo ciertas condiciones como su rendimiento, recursos económicos y vulnerabilidad ante el PRONABEC. De esta manera se puede comprender que a una mejor cobertura del Programa Social de Beca 18, mayor será la Satisfacción de los beneficiarios, debido a que el coeficiente de Rho = 0.888 y p-valor = 0.000^b < 0.01. Siendo estos valores que reflejan una relación positiva obtenida a través del Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Beca 18 y la satisfacción de los beneficiarios.

El tercer objetivo específico, fue especificar la relación del Seguro Integral de Salud - SIS con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Suyo. Los resultados demostraron que el SIS fue calificado un 47% un nivel regular, esto se debió a que no están conforme con la afiliación del seguro integral de salud, conocido como SIS y más aún no ha sido inmediata, pero consideran que existe una alta necesidad por tener este seguro para minimizar gastos médicos a pesar del precario servicio, sin embargo indicaron que no es un seguro global para toda la población vulnerable y no vulnerable y que no es adecuada la cobertura y garantía que le ofrece el seguro integral del SIS.

Por su parte, los resultados obtenidos muestran cierta relación con el aporte de Escudero (2017) quien encontró que los asegurados indicaron que la calidad de atención fue regular, en cuanto a la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía durante el proceso de atención, puesto que su experiencia durante la utilización y cobertura del seguro no es lo más adecuado, generando incomodidad y desigualdad de los servicios médicos. Por lo cual existe una relación moderada entre la satisfacción del SIS y calidad de atención, representado por el $R = 0,544$; $P - \text{value} = 0,000^b$.

Los resultados demostraron cierta discrepancia con los lineamientos establecidos por MINSA (2022) donde señalan que es un programa de salud, que está dirigido a los diferentes habitantes nacionales y extranjeros, quienes se encuentran actualmente residiendo, siempre y cuando no cuente con otro seguro integral vigente, la cual tiene como garantía cubrir ciertas intervenciones médicas y medicamentos, sumado a bonos de sepelio y traslados. De esta manera se puede comprender que a una mejor cobertura del Programa Social del SIS, mayor será la Satisfacción de los beneficiarios, debido a que el coeficiente de Rho = 0.895 y p-valor = 0.000^b < 0.01. Siendo estos valores que reflejan una relación positiva obtenida a través del Programa Nacional de Asistencia Solidaria –SIS y la satisfacción de los beneficiarios

El objetivo general, fue evaluar la relación de los programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo. Los resultados demostraron que los programas sociales fueron calificados un nivel regular y la satisfacción de los beneficiarios en un nivel deficiente, esto se debió a que existen ciertas brechas y limitaciones de la subvención económica de la pensión 65, beca 18 y SIS, sumado a la falta de mejoramiento de los servicios a los beneficiarios.

No obstante, los resultados obtenidos mantienen cierta relación con el aporte de Mijangos (2019) quien señala que los programas sociales generan un impacto positivo respecto al bienestar de los beneficiarios, la cual dependerá también de las condiciones socio-económica, que mostraron carencias en el ámbito de salud y educación, sumada a la falta de cobertura, existiendo deficiencia en los programas

sociales. De la misma manera se relación con el aporte realizado por Rosati (2021) quien indicó que las políticas de intervención social son la base de los distintos programas de beneficio a la población, sin embargo, existe un mayor nivel de pobreza que afecta a la comunidad, existiendo carencias en su atención, debiéndose adaptar una mayor acción para promover la participación de todo el entorno social para mejorar la satisfacción de los beneficiados.

Los resultados demostraron cierta discrepancia con los lineamientos establecidos por MIDIS (2022) quien indicó los programas sociales es aquella que permite mejorar las condiciones de vida de la población peruana, mediante una serie de beneficios basado a su cobertura y subvención en conformidad con los niveles sociales y los requisitos exigibles para cada uno de los programas. Mientras que la satisfacción de los usuarios, para Torres (2018) es el conjunto de elementos basado con la calidad percibida de los beneficios o usuarios, así como sus expectativa y experiencia durante el servicio que permite cumplir con sus necesidades y requerimientos de manera efectiva. De esta manera se puede comprender que, a una mejor cobertura, condiciones y facilidad del Programa Social, mayor será la Satisfacción de los beneficiarios, debido a que el coeficiente de Rho = 0.936; 0.888; 0.895 y p-valor = 0.001^b < 0.01. Siendo estos valores que reflejan una relación positiva obtenida a través de los Programas Sociales y la satisfacción de los beneficiarios.

VI. CONCLUSIONES

1. El Programa Social de Pensión 65 se relaciona positivamente con la satisfacción de beneficiarios, siendo $Rho = 0.936$ y $p\text{-valor} = 0.000^b$. Se concluyó que se debe cumplir con la condición socioeconómico, que por una parte satisface sus necesidades a pesar de su condición, pero la subvención económica de S/. 250.00 no ha contribuido a su sustentabilidad alimenticia y mucho menos se ha incrementado la subvención para la extrema pobreza.
2. El Programa Social de Beca 18 se relaciona positivamente con la satisfacción de beneficiarios, siendo $Rho = 0.888$ y $p\text{-valor} = 0.000^b$. Se concluyó que están conforme con las distintas modalidades de educación que proporciona la beca 18 y no solo debe estar orientado a jóvenes con mayor vulnerabilidad registrados en el SISFOH, estando disconforme con el crédito de S/. 7,000.00 hasta S/. 30,100.00 que proporciona a los beneficiarios.
3. El Programa Social del SIS se relaciona positivamente con la satisfacción de beneficiarios, siendo $Rho = 0.895$ y $p\text{-valor} = 0.000^b$. Se concluyó que están en desacuerdo con la inmediata afiliación del SIS, pero considera que existe una alta necesidad por tener este seguro para minimizar gastos médicos a pesar del precario servicio y estuvieron en desacuerdo con la cobertura y garantía que le ofrece el seguro.
4. Los programas sociales se relacionan positivamente con la satisfacción de beneficiarios, siendo $Rho = 0.936; 0.888; 0.895$ y $p\text{-valor} = 0.001^b$. Se concluyó que existen ciertas carencias respecto al nivel socioeconómicas, cobertura y subvención de la pensión 65, beca 18 y seguro del SIS que ha repercutido la satisfacción de los beneficiarios respecto a la calidad, expectativas y experiencia que han percibido.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la Municipalidad y Gerencia de Desarrollo Social, a gestionar el incremento de beneficiarios de la pensión 65 a personas adultas que por su condición socio-económica se encuentren en un estado de abandono y que permitan aumentar la subvención económica.
2. A la Municipalidad y Gerencia de Desarrollo Social, a gestionar a unificar las modalidades de becarios no sólo por su condición de vulnerabilidad sino también a la inclusión de estudiantes por su rendimiento, generando un nuevo registro para la otorgación de créditos para su formación básica y superior.
3. A la Municipalidad y Gerencia de Desarrollo Social, a gestionar el incremento de la cobertura del SIS respecto a los gastos médicos donde puedan brindar un mayor descuento sobre las intervenciones, operaciones u otros servicios para garantizar la satisfacción de los beneficiarios.
4. A la Municipalidad y Gerencia de Desarrollo Social, a poder gestionar con el MINEDU, MINSA y otras autoridades, para generar una mayor cobertura de los programas sociales en el distrito, así mismo de simplificar las condiciones para su accesibilidad y finalmente brindar un mayor soporte ante la afiliación de los beneficiarios.

VIII. PROPUESTA

8.1. Título de la propuesta

Estrategias de programas sociales para promover la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Suyo.

8.2. Introducción

La situación socio-económico cada vez un decrecimiento producto del aumento de niveles de pobreza, que ha obligado a ciertos grupos de habitantes a poder optar una postura de sobrevivencia y por parte de la institución pública a poder gestionar acciones necesarias que permitan efectuar su apoyo mediante ciertas condiciones de vulnerabilidad que implica otorgar cobertura y subvención a través de programas sociales de gran valor.

Por el contrario, existen una serie de carencias conforme a los presupuestos que son asignados y por la escala de subvención que no contribuye sosteniblemente a garantizar el bienestar pleno de los habitantes, así mismo existen ciertas irregularidades respecto a poder obtener información en las plataformas digitales y más aún de efectuar consultas para su afiliación. Además, que la participación y regulación de los programas sociales permiten de una u otra manera consolidar un segmento de atención inmediata que permita cubrir los escenarios de salud, educación y pensiones que generarán el impacto necesario.

De esta manera el compromiso es social y económico, ello supone uno de los criterios fundamental para garantizar la inclusión de los habitantes, que impulse a fortalecer al menos sus necesidades básicas, para garantizar un mayor direccionamiento conforme a sus condiciones de vida. Sin embargo, es muy notable que parte de la población se encuentre inmersa en una realidad deficiente producto de ciertas características sociales que las instituciones públicas no pueden satisfacer en su plenitud, para lo cual es necesario un mejor lineamiento de los programas sociales mediante acciones y estrategias que contribuyan maximizar sus beneficios.

8.3. Objetivos

Objetivo general

Realizar estrategias de programas sociales para mejorar la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Suyo.

Objetivos específicos

- a) Realizar una estrategia para generar una mayor accesibilidad de los programas sociales en el Distrital de Suyo.
- b) Establecer una estrategia para incrementar los niveles de beneficiarios de los programas sociales en el Distrital de Suyo.
- c) Elaborar una estrategia para generar una mayor orientación de los beneficiarios de los programas sociales en el Distrital de Suyo.
- d) Plantear una estrategia para difundir de información de los programas sociales en el Distrital de Suyo.

8.4. Justificación

La necesidad de una propuesta orientado a los programas sociales, es aceptable y relevante desde su razón social, puesto que su beneficio es amplio y consistente en los cambios de los niveles socioeconómicos más bajos y las zonas rurales de la mayoría de los distritos. Ello explica el motivo, de poder establecer estrategias de programas sociales para generar una mayor satisfacción de algunos habitantes que por su condición han sido beneficiados, otorgando cierta oportunidad inclusiva ante las brechas y limitaciones de crecimiento ante su estilo de vida, salud y esencialmente educación. En cuanto a esta sustentabilidad, los programas sociales deben asumir una mayor cobertura y subvención que sea progresivo a un largo plazo, sin embargo, esto supone ciertos mecanismos de control y presupuesto adecuado. De esta manera el desarrollo de las estrategias sociales debe llevarse a cabo por las instituciones públicas y esencialmente en el distrito de Suyo, donde se evidencia gran parte de necesidad de estos programas sociales.

8.5. Matriz estratégica

Para analizar las matrices se consideraron ciertos factores más relevantes obtenidos de los resultados en cuanto a las variables programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Suyo. A continuación, se clasifica:

Matriz EFI			
Instrucciones:			
Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante			
Calificación: 1 = Debilidad menor / 2 = Debilidad mayor / 3 = Fuerza menor / 4 = Fuerza mayor			
Factores	Pes.	Cal.	Total
Fortalezas			
- Disposición de oficinas de desarrollo social	0.08	3	0.24
- Disposición de personal técnico y especializado	0.08	3	0.24
- Disposición de sistemas de focalización social	0.12	4	0.48
- Fondo institucional de apoyo social	0.12	4	0.48
- Integración de política de servicio público	0.10	4	0.40
Debilidades			
- Falta de mayor atención a programas sociales	0.12	2	0.2
- Baja difusión de programas sociales	0.10	2	0.2
- Baja gestión en la cobertura de programas sociales	0.12	2	0.2
- Débil equipamiento informático	0.08	1	0.08
- Baja capacidad de promoción social	0.08	1	0.06
	1.00	-	2.58

Elaborado por los autores.

La matriz EFI, mostró un total de 2.58 puntos, las cuales desprende 1.84 puntos de las fortalezas y 0.74 puntos de las debilidades de la Municipalidad Distrital de Suyo. Esto permitió inferir que la municipalidad dispone de los recursos necesarios para poder aprovechar los factores que enmarca sus fortalezas respecto a reducir sus

debilidades en cuanto a incrementar el nivel de satisfacción de los beneficios de los programas sociales como Pensión 65, SIS y Beca 18.

Matriz EFE			
Instrucciones:			
Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante			
Calificación: 1 = Amenaza menor / 2 = Amenaza mayor / 3 = Oportunidad menor / 4 = Oportunidad mayor			
Factores	Pes.	Cal.	Total
Oportunidades			
- Sector privado dispuesto a la contribución social	0.10	4	0.4
- Deposition de presupuesto del estado	0.12	4	0.48
- Políticas de dinamismo económica	0.12	4	0.48
- Resarcimiento económica	0.08	3	0.24
- Accesibilidad medios digitales	0.06	3	0.18
Amenazas			
- Falta de apoyo por otras instituciones públicas	0.12	2	0.24
- Falta de la participación ciudadana	0.12	2	0.24
- Bajo NSE de la ciudadanía	0.12	2	0.24
- Aumento de la protesta social	0.10	2	0.20
- Deficiente proceso gubernamental	0.06	1	0.06
	1.00	-	2.76

Elaborado por los autores.

La matriz EFE, mostró un total de 2.76 puntos, las cuales desprende 1.78 puntos de las oportunidades y 0.98 puntos de las amenazas de la Municipalidad Distrital de Suyo. Esto permitió inferir que la municipalidad dispone de ciertos recursos externos que pueda aprovechar en función a lograr posicionar aún más la ejecución de los programas e integración social, mediante el control y enfrentamiento de las amenazas enmarcadas por la crisis socioeconómico y gubernamental en todo el país.

8.6. Análisis FODA

En cuanto al planteamiento de las estrategias, estas fueron determinadas en consideración a los Programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Suyo. A continuación, se formulan:

	Fortalezas	Debilidades
	F ₁ Disposición de oficinas de desarrollo social F ₂ Disposición de personal técnico y especializado F ₃ Disposición de sistemas de focalización social F ₄ Fondo institucional de apoyo social F ₅ Integración de política de servicio público	D ₁ Falta de mayor atención a programas sociales D ₂ Baja difusión de programas sociales D ₃ Baja gestión en la cobertura de programas sociales D ₄ Débil equipamiento informático D ₅ Baja capacidad de promoción social
Oportunidades	FO	DO
O ₁ Sector privado dispuesto a la contribución social O ₂ Deposición de presupuesto del estado O ₃ Políticas de dinamismo económica O ₄ Resarcimiento económica O ₅ Accesibilidad medios digitales	Promover la orientación a futuros beneficios de programas sociales (O ₁ ;O ₅ ;F ₁ ;F ₂ ;F ₃ ;F ₅)	Fortalecer la gestión de los programas para generar más cobertura social (O ₂ ;O ₃ ;D ₁ ;D ₃ ;D ₅)
Amenazas	FA	DA
A ₁ Falta de apoyo por otras instituciones públicas A ₂ Falta de la participación ciudadana A ₃ Bajo NSE de la ciudadanía A ₄ Aumento de la protesta social A ₅ Deficiente proceso gubernamental	Promover eventos de inclusión a través de los programas sociales (A ₁ ;A ₂ ;A ₄ ;F ₁ ;F ₃ ;F ₄ ;F ₅)	Difundir información de programas sociales en el portal y medio institucional (A ₂ ;A ₃ ;A ₅ ;D ₁ ;D ₂ ;D ₅)

Elaborado por los autores.

8.7. Desarrollo de las estrategias

Respecto al planteamiento de las estrategias de programas sociales para la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Suyo, se realizarán teniendo en cuenta los recursos y actividades de mayor prioridad. A continuación, se explican:

Estrategias FO: Promover la orientación a futuros beneficios de programas sociales

a. Descripción

La estrategia tiene como propósito generar un mayor direccionamiento hacia los habitantes de las condiciones socioeconómicas más vulnerable y que cumplen con ciertas características o criterios de selección para poder percibir un programa social, sea por Pensión 65, SIS o Beca 18, entre otros beneficios sociales complementarios, para de esta manera generar un mayor apoyo a la ciudadanía esencialmente de las zonas rurales entorno al distrito de Suyo.

b. Metas

- Lograr atender un 85% de la población del distrito
- Alcanzar un incremento del 35% más de beneficiarios anualmente

c. Tácticas

- Fortalecer los procesos de orientación al cliente
- Mejorar el soporte de los servicios público
- Generar una mayor satisfacción de los habitantes

d. Programa estratégico

El desarrollo de la estrategia estará a cargo del Jefe del Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, quienes será el responsable de asumir la correcta aplicación de la estrategia para promover la orientación a futuros

beneficios de programas sociales en los meses de enero hasta abril del periodo anual 2023.

e. Cronograma de actividades

Actividades	Ene-23				Feb-23				Marz-23				Abri-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
a) Coordinación previa con el Área de Gerencia de Desarrollo Social	■	■														
b) Diseñar un programa de orientación a la ciudadanía ante los programas sociales.			■	■	■	■	■									
c) Ejecutar el programa de orientación a la ciudadanía ante los programas sociales.											■	■			■	■
d) Monitoreo y seguimiento ante el desarrollo social											■	■			■	■
e) Evaluación de los resultados asociados con el beneficio social.																■

Elaborado por los autores.

f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 73.70
1.1.1	Hojas A4	Mill.	02	S/. 12.60	S/. 25.20
1.1.2	Lapiceros	Doc.	01	S/. 10.00	S/. 10.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	03	S/. 3.50	S/. 10.50
1.1.4	Fólderes	Paq.	10	S/. 2.80	S/. 02.80
1.2.	Servicios requeridos				S/. 2,690.00
1.2.1	Transporte	Glb.	03	S/. 300.00	S/. 900.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	03	S/. 500.00	S/. 1,500.00
1.2.2	Fichas de trabajo	Glb.	01	S/. 290.00	S/. 290.00
Costo de la estrategia:					S/. 2,763.70

Elaborado por los autores.

g. Viabilidad

La aplicación de la estrategia denominada promover la orientación a futuros beneficios de programas sociales comprende un costo de S/. 2,763.70, que es viable, debido que la Institución Municipal del Distrito de Suyo, cuenta con los recursos económicos y financieros del sector público para poder desarrollar cada una de sus actividades en base al programa estratégico. Puesto que la estrategia está relacionada con poder guía a más habitantes que cumplen con las condiciones, percibir este programa social.

Estrategias DO: Fortalecer la gestión de los programas para generar más cobertura social

a. Descripción

La estrategia tiene como finalidad poder coordinar con el Área de Gerencia de Desarrollo Social de la institución municipal, para poder efectuar ciertas gestiones que permita fortalecer la capacidad en los procesos de solicitud presupuestaria para cumplir con generar más cobertura social en el distrito de Suyo, para de esa manera todos puedan aprovechar estos beneficios sociales conforme a sus condiciones y sobre todo para el mejoramiento de su condición de vida vulnerable.

b. Metas

- Lograr aumentar un 30% más de presupuesto a programas sociales
- Alcanzar un 80% de relación con la población local

c. Tácticas

- Fortalecer la coordinación con las autoridades de inclusión social
- Mejorar la accesibilidad de los programas sociales
- Generar una mayor satisfacción de los habitantes

d. Programa estratégico

El desarrollo de la estrategia estará a cargo del Jefe del Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, quienes será el responsable de asumir la correcta aplicación de la estrategia para fortalecer la gestión de los programas para generar más cobertura social en los meses de enero hasta febrero del periodo anual 2023.

e. Cronograma de actividades

Actividades	Ene-23				Feb-23				Marz-23				Abri-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
a) Coordinación previa con el Área de Gerencia de Desarrollo Social	■	■														
b) Solicitar una reunión con la jefatura del MIDIS.			■	■												
c) Llevar a cabo acciones relacionadas con la necesidad de una mayor cobertura social					■	■										
d) Monitoreo y seguimiento ante el desarrollo social					■	■	■									
e) Evaluación de los resultados asociados con el beneficio social.									■	■						

Elaborado por los autores.

f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 58.40
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	02	S/. 12.60	S/. 25.20
1.1.2	Lapiceros	Doc.	1/2	S/. 10.00	S/. 15.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	02	S/. 3.50	S/. 07.00
1.1.4	Fólderes	Paq.	04	S/. 2.80	S/. 11.20
1.2.	Servicios requeridos				S/. 3,300.00
1.2.1	Transporte	Glb.	03	S/. 750.00	S/. 2,250.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	03	S/. 350.00	S/. 1,050.00

Elaborado por los autores.

g. Viabilidad

La aplicación de la estrategia denominada fortalecer la gestión de los programas para generar más cobertura social comprende un costo de S/. 3,358.40, es viable, debido que la Institución Municipal del Distrito de Suyo, cuenta con los recursos económicos y financieros del sector público para poder desarrollar cada una de sus actividades en base al programa estratégico. Puesto que la estrategia está asociada con solicitar al MIDIS la disposición de más presupuesto para la cobertura de programas sociales.

Estrategias FA: Promover eventos de inclusión a través de los programas sociales

a. Descripción

La estrategia tiene como propósito, poder organizar y promover una serie de eventos periódicos en el distrito de Suyo, para garantizar que más habitantes o ciudadanos de la jurisdicción puedan informarse sobre los programas social que establece el MIDIS y sobre todo generar un mayor conocimiento sobre su implicancia ante su atención y además también puedan beneficiarse con otros programas sociales propuesto por la institución local.

b. Metas

- Lograr atender un 85% de la población del distrito
- Lograr informar al 90% de la población vulnerable

c. Tácticas

- Fortalecer la integración de la población más vulnerable
- Mejorar las condiciones de vida de la población vulnerable
- Generar una mayor satisfacción de los habitantes

d. Programa estratégico

El desarrollo de la estrategia estará a cargo del Jefe del Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, quienes será el responsable de asumir la correcta aplicación de la estrategia para promover eventos de inclusión a través de los programas sociales en los meses de enero hasta febrero del periodo anual 2023.

e. Cronograma de actividades

Actividades	Ene-23				Feb-23				Marz-23				Abri-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
a) Coordinación previa con el Área de Gerencia de Desarrollo Social	■	■														
b) Organizar los eventos de inclusión mediante los programas sociales.					■	■			■	■			■	■		
c) Ejecutar los eventos de inclusión social en la población más vulnerable del distrito.					■	■	■		■	■	■		■	■	■	
d) Monitoreo y seguimiento ante el desarrollo social					■	■	■		■	■	■		■	■	■	
e) Evaluación de los resultados asociados con el beneficio social.								■				■				■

Elaborado por los autores.

f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 236.00
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	10	S/. 12.60	S/. 126.20
1.1.2	Lapiceros	Doc.	04	S/. 10.00	S/. 40.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	08	S/. 3.50	S/. 28.00
1.1.4	Fólderes	Paq.	15	S/. 2.80	S/. 43.00
1.2.	Servicios requeridos				S/. 6,800.00
1.2.1	Transporte	Glb.	04	S/. 500.00	S/. 2,000.00

1.2.2	Refrigerio	Glb.	04	S/. 1,200.00	S/. 4,800.00
Costo de la estrategia:					S/. 7,036.00

Elaborado por los autores.

g. Viabilidad

La aplicación de la estrategia denominada promover eventos de inclusión a través de los programas sociales comprende un costo de S/. 7,036.00, que es viable, debido a que la Institución Municipal del Distrito de Suyo, cuenta con los recursos económicos y financieros del sector público para poder desarrollar cada una de sus actividades en base al programa estratégico. Puesto que la estrategia está relacionada con proporcionar eventos de participación con la ciudadanía de las zonas rurales más escondidas dentro del distrito y puedan beneficiarse al programa social dispuesto en todo el Perú.

Estrategias DA: Difundir información de programas sociales en el portal y medio institucional

a. Descripción

La estrategia tiene como base, establecer estrategias publicitarias tanto en los medios radiales y televisivos de la localidad, así como en los medios digitales mediante contenido de los programas sociales a través de los portales web y fanpage de Facebook, generando una mayor apertura de información, que involucre a cierto segmento juvenil que desea beneficiarse del programa social Beca 18 que incidirá en realizar sus trámites de manera efectiva.

b. Metas

- Lograr un 90% de interacción en los medios locales
- Lograr informar al 90% de la población vulnerable

c. Tácticas

- Promover la información de los programas sociales
- Fortalecer el compromiso del entorno social.
- Generar una mayor satisfacción de los habitantes

d. Programa estratégico

El desarrollo de la estrategia estará a cargo del Jefe del Área de Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, quienes será el responsable de asumir la correcta aplicación de la estrategia para difundir información de programas sociales en el portal y medio institucional en los meses de enero hasta

e. Cronograma de actividades

Actividades	Ene-23				Feb-23				Marz-23				Abri-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
a) Coordinación previa con el Área de Gerencia de Desarrollo Social	■	■														
b) Diseñar contenido publicitario sobre los distintos programas sociales			■	■			■	■				■	■			
c) Difundir en los medios convencionales y digitales del distrito.					■	■			■	■			■	■		
d) Monitoreo y seguimiento ante el desarrollo social					■	■			■	■			■	■		
e) Evaluación de los resultados asociados con el beneficio social.							■					■			■	

Elaborado por los autores.

f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 48.40
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	02	S/. 12.60	S/. 25.20
1.1.2	Lapiceros	Doc.	1/2	S/. 10.00	S/. 05.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	02	S/. 3.50	S/. 07.00
1.1.4	Fólderes	Paq.	04	S/. 2.80	S/. 11.20
1.2.	Servicios requeridos				S/. 5,400.00
1.2.1	Transporte	Glb.	03	S/. 200.00	S/. 600.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	03	S/. 350.00	S/. 1,050.00
1.2.3	Contratación de radio	Glb.	04	S/. 200.00	S/. 800.00
1.2.3	Impresión de folletos	Mill.	01	S/. 450.00	S/. 450.00
1.2.4	Consultoría publicitaria	Glb.	01	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00
Costo de la estrategia:					S/. 5,448.40

Elaborado por los autores.

g. Viabilidad

La aplicación de la estrategia denominada difundir información de programas sociales en el portal y medio institucional, comprende un costo de S/. 5,448.40, que es viable, debido que la Institución Municipal del Distrito de Suyo, cuenta con los recursos económicos y financieros del sector público para poder desarrollar cada una de sus actividades en base al programa estratégico. Puesto que la estrategia está basado a proporcionar información en todos los medios posibles para generar más compromiso social.

8.8. Resumen de las estrategias

Estrategia propuestas a la Municipalidad Distrital de Suyos		
	Denominación	Costo
EFO	Promover la orientación a futuros beneficios de programas sociales	S/. 2,763.70
EDO	Fortalecer la gestión de los programas para generar más cobertura social	S/. 3,358.40
EFA	Promover eventos de inclusión a través de los programas sociales	S/. 7,036.00
EDA	Difundir información de programas sociales en el portal y medio institucional	S/. 5,448.40
		S/. 18,606.50

Elaborado por los autores.

El planteamiento de las estrategias tiene un costo total de S/. 18,606.50, que la Municipalidad del distrito de Suyo, debe tomar en cuenta para su aplicación en el periodo anual 2023, a través del Área de Gerencia de Desarrollo Social, para fortalecer la difusión y promoción de información asociada con los programas sociales como Pensión 65, Beca 18 y SIS, así como mejorar su cobertura con un trabajo conjunto mediante y coordinado con el MIDIS, fortaleciendo la participación de la población más vulnerables de las zonas rurales en función a garantizar una mejor sostenibilidad, satisfacción y sobre todo mejoramiento de las condiciones de vida.

REFERENCIAS

- Abramo, L., Cecchini, S., & Morales, B. (2019). *Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral. Aprendizajes desde América Latina y el Caribe* (Editorial de la CEPAL (ed.); Primera). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44602/1/S1900005_es.pdf
- Arenal Laza, C. (2022). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio* (Tutor Formación (ed.)).
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. In Enfoque Consulting E.I.R.L. (Ed.), *Enfoques Consulting EIRL* (Primera). www.tesisconjosearias.com
- Blanco, M. Á. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio* (IC Editorial (ed.); Primera).
- Campos Vázquez, R. M., Delgado Barrera, V. H., & Medina Cortina, E. (2020). Social policy and fight against poverty in Mexico: Analysis of the Social Primer. *Revista Gestión y Política Pública*, 29(2), 1–32. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i2.777>
- Carranza Roldán, B. C. (2019). *Influencia del Programa de Asistencia Solidaria Pensión 65 en las condiciones de vida de los beneficiarios del distrito Usquil, La Libertad* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16611/CARRANZA_ROLDAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo Vignolo, O. A. (2017). *Diagnóstico de la promoción del programa Beca 18 ante los becarios activos de la UNI de Piura* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1227/EDU-CAS-VIG-17.pdf?sequence=1>

- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social - CONEVAL. (2021). *La pobreza en México aumenta pese a los programas sociales del Gobierno*. El País. <https://elpais.com/mexico/2021-02-10/la-pobreza-en-mexico-aumenta-pese-a-los-programas-sociales-del-gobierno.html>
- Escudero Ortega, J. (2017). Satisfacción del Asegurado al SIS y Calidad de Atención que Brinda los Consultorios Externos de Medicina del Hospital de Pomabamba, de Enero a Junio 2017 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. In *Universidad Cesar Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29620/escudero_oj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza Beraún, L., Espinoza Beraún, J., & Molina Espinoza, S. (2020). Monitoring in the management of social programs. *Revista Gaceta Científica*, 6(2), 69–79. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.783>
- Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación* (Universidad Continental (ed.); Primera). https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gutiérrez Rodríguez, F. Á., López Calvajar, G. A., & Quintero Rodríguez, J. C. (2020). *Metodología de la investigación científica en las ciencias económicas y administración* (Editorial Universo Sur (ed.); Primera). <https://allspace.ucf.edu.cu/index.php/s/KTsaXHPETo6QYCr>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. La ruta cualitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Primera, Vol. 1, Issue México). http://www.mhhe.com-latam-sampieri_mi1e
- Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial - IEDEP. (2021). *Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial - IEDEP*. Portal Revista Digital de La Cámara de Comercio de Lima. <https://lacamara.pe/programas-sociales-son-fundamentales->

en-tiempos-de-pandemia/#:~:text=Los programas sociales son recursos,de vida de la población.

Ley N° 29792. (2022). *Creación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y el Sistema Nacional de Desarrollo e Inclusión Social (SINADIS)*. El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-autoriza-la-transferencia-de-program-decreto-legislativo-n-1254-1460433-5/>

Lucci, M. J. (2018). *Redes políticas y programas sociales Dos experiencias de economía social en un municipio bonaerense* (Editorial UNQ (ed.); Primera). http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/92187/Redes_políticas_y_programas_sociales.706.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza Vines, Á. O., & Ramírez Franco, J. M. (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación* (Editorial Grupo Compás (ed.); Primera).

Mijangos Toribio, A. (2019). *Los programas sociales y su aporte a la calidad de vida en el municipio de Santa Lucía Miahuatlán, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad de la Sierra Sur]. http://www.unsis.edu.mx/tesis/pos/MPEM/9_ALEJANDRO_MIJANGOS_TORIBIO.pdf

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS. (2022). *¿Qué hacemos?* Portal Gobierno Del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/midis/institucional>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS. (2022). *Pensión 65*. Gobierno Del Perú. <https://www.pension65.gob.pe/quienes-somos/>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS. (2022). *Programas sociales*. Gobierno Del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/midis/tema/108-apoyo-economico>

- Ministerio de Economía y Finanzas - MEF. (2022). *¿Qué programas sociales desarrolla el Estado y cómo se clasifican?* Portal Política Económica y Social. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=750&id=4861&lang=es-ES
- Ministerio de Salud del Perú - MINSA. (2022). *Planes del Seguro Integral de Salud (SIS)*. Gobierno Del Perú. <https://www.gob.pe/130-planos-del-seguro-integral-de-salud-sis>
- Núñez Carrión, G. N. (2022). *Factores que limitan el acceso al programa Beca 18 de los estudiantes de comunidades de la provincia del Cusco* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22613/NUÑEZ_CARRION_GLESSY_NAITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Núñez Lira, L. A., Ruiz Gutiérrez, J. G., Núñez Untiveros, J., Rengifo Lozano, R. A., Vigo Ayasta, E. R., & Díaz Dumont, J. R. (2020). Impacto de las políticas sociales en la calidad de vida del adulto mayor. *Revista Gestión*, 5(1), 121–143. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468015>
- Perea Arias, Ó. (2017). *Guía de Evaluación de Programas y Proyectos Sociales* (Plataforma de ONG de Acción Social (ed.); Primera). <https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/6.pdf>
- Peroni, A., Otálvaro, B., Ulloa Osses, F., & Morales Balmaceda, C. (2022). Study of the Bonds Established at Social Programs Implementation in Cali, Colombia, Using the Contextual Interaction Theory. *Estudios Políticos Medellín*, 63, 79–102. <https://doi.org/10.17533/udea.espo.n63a04>
- Pinzón Niño, M. O. (2021). *Influencia del programa pensión 65 en la calidad de vida de los adultos mayores del distrito de Moyobamba* [Universidad Señor de Sipán]. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8709/Pinzón Niño Miguel Orlando.pdf?sequence=1](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8709/Pinzón_Niño_Miguel_Orlando.pdf?sequence=1)

- Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - PRONABEC. (2021). *Beca 18-2022: conozca los beneficios que ofrece el concurso a los talentos peruanos*. El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/131659-beca-18-2022-conozca-los-beneficios-que-ofrece-el-concurso-a-los-talentos-peruanos>
- Quispe Quispe, M. R. (2017). Impacto de los programas sociales en la disminución de la pobreza. *Revista Pensamiento Crítico*, 22(1), 1–34. <https://doi.org/10.15381/pc.v22i1.14022>
- Rios Ramirez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (Servicios Académicos Intercontinentales S.L. (ed.); Segunda). <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/index.html>
- Rodriguez Sueros, Y. V. (2017). *Correlación entre Gestión del Programa Beca 18 e Inclusión Social en Universidades de Lima Metropolitana en el año 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2977>
- Rosati, A. (2021). *Tránsitos entre enfoques y modelos de programas sociales de intervención en pobreza desde la perspectiva de participantes, líderes y comunitarios* [Tesis de Maestría, Universidad de Chile]. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5307/ALVARADO_y_NONATO.pdf?sequence=1
- Sánchez Pantaleón, A. J., Bazán Valque, R. Y., & Polo Escobar, B. R. (2020). Social programs and their incidence in reducing poverty in a Human Settlement, Perú. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 1–7. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.576>
- Siuse Alva, E. O. (2017). *Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12693/Siuse_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Téllez Silva, J. M. (2021). A method to assess community inclusion in social programs. *Revista Interdisciplina*, 10(26), 315–339. <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2022.26.80981>

Torres Gómez, C. A. (2018). *Gestión de la atención al cliente / consumidor* (IC Editorial (ed.); Primera).

Uribe Macías, M. E. (2017). *Gerencia del servicio: Alternativa para la competitividad* (Editorial de la U (ed.); Tercera).

ANEXO

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V ₁ . Programas sociales	Es el conjunto de programas sociales que permite mejorar las condiciones de vida de la población peruana, mediante una serie de beneficios basado a su cobertura y subvención en conformidad con los niveles sociales y los requisitos exigibles para cada uno de los programas (MIDIS, 2022).	Para evaluar los programas sociales como Pensión 65, Beca 18 y SIS, se aplicarán dos cuestionarios a los beneficiarios y una guía de entrevista Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Piura	Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel socioeconómico - Cobertura de pensión - Subvención económica 	Ordinal
			Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Beca 18	<ul style="list-style-type: none"> - Modalidad de educación - Escala económica - Crédito becario 	
			Seguro Integral de Salud - SIS	<ul style="list-style-type: none"> - Afiliación del seguro - Condición social - Garantía del seguro 	
V ₂ . Satisfacción de los beneficiarios	Torres (2018) indica que es el conjunto de elementos basado con la calidad percibida de los beneficios o usuarios, así como sus expectativa y experiencia durante el servicio que permite cumplir con sus necesidades y requerimientos de manera efectiva.	Para evaluar la calidad percibida, expectativa y experiencia respecto a su satisfacción, se aplicarán dos cuestionarios a los beneficiarios y una guía de entrevista Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Piura	Calidad percibida	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza del servicio - Respuesta del servicio - Garantía del servicio - Empatía del servicio 	Ordinal
			Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de necesidades - Cumplimiento de requerimientos 	
			Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación del beneficiario - Preferencia del beneficiario - Relación con el beneficiario 	

Elaborado por los autores.

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema de investigación	Hipótesis de investigación	Objetivo de investigación	Método
	Problema General		Objetivo General	
Programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2022	<input type="checkbox"/> ¿Cómo los programas sociales se relacionan con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2022?	<input type="checkbox"/> Los programas sociales se relacionan positivamente con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2022.	<input type="checkbox"/> Evaluar la relación de los programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2022.	Tipo y diseño de investigación Aplicada, mixta, no experimental, transversal y correlacional Población y muestra 10,000 beneficiarios de los programas sociales y 370 encuestas. Muestreo Aleatorio estratificado. Técnica e instrumento Encuesta y cuestionario Entrevista y guía de entrevista Método de análisis Se realizará mediante su correlacional, en tablas analíticas y cruzadas.
	Problema específicos	Hipótesis específica	Objetivos específicos	
	a) ¿Cómo el Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65 se relaciona con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2022?.	a) El Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65 se relaciona positivamente con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2022.	a) Establecer la relación del Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65 con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2022.	
	b) ¿Cómo el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Beca 18 se relaciona con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2022?.	b) El Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Beca 18 se relaciona positivamente con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2022.	b) Establecer la relación del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Beca 18 con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2022.	
c) ¿Cómo el Seguro Integral de Salud - SIS se relaciona con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2022?.	c) El Seguro Integral de Salud - SIS se relaciona positivamente con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2022.	c) Especificar la relación del Seguro Integral de Salud - SIS con la satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2022.		

Elaborado por los autores.

ANEXO 3. MATRIZ DE INSTRUMENTOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTO A: CUESTIONARIO A1	
				N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
V.1. Programas sociales	X1. Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65	X1.1	- Nivel socioeconómico	02	1. Considera necesario cumplir con la condición socioeconómico para poder percibir una pensión.
					2. La pensión que percibe satisface sus necesidades a pesar de su condición económica.
		X1.2	- Cobertura de pensión	01	3. Está de acuerdo con la cobertura o protección que otorga este beneficio al adulto mayor.
		X1.4	- Subvención económica	02	4. Considera que la subvención económica de S/. 250.00 contribuye a su sustentabilidad alimenticia.
					5. Debería incrementar la subvención económica o realizarse de manera mensual en adultos con extrema pobreza.
		X2. Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Beca 18	X2.1	- Modalidad de educación	02
	7. Considera que las modalidades de la beca 18 debe estar más orientado a jóvenes con mayor vulnerabilidad.				
	X2.2		- Escala económica	02	8. Se debería otorgar también la beca a estudiantes que no se encuentren en el SISFOH pero mantienen un alto rendimiento.
					9. Estás de acuerdo con el beneficio económico de la beca 18 a lo largo de tu jornada educativa.
	X2.4	- Crédito becario	01	10. Estás de acuerdo con el crédito de S/. 7,000.00 hasta S/. 30,100.00 que proporciona la beca 18.	
	X3. Seguro Integral de Salud - SIS	X3.1	- Afiliación del seguro	02	11. Su afiliación en el seguro integral de salud, conocido como SIS ha sido inmediata.
					12. Existe una alta necesidad por tener este seguro para minimizar gastos médicos a pesar de lo precario servicio.
	X3.2	- Condición social	01	13. Debería el SIS, ser un seguro global para toda la población vulnerable y no vulnerable.	

		X3.4	- Garantía del seguro	01	14. Está de acuerdo con la cobertura y garantía que le ofrece el seguro integral del SIS.
--	--	------	-----------------------	----	---

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTO A: CUESTIONARIO A2	
				N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
V ₂ . Satisfacción de los beneficiarios	Y1. Calidad percibida	Y1.1	- Confianza del servicio	01	1. Los servicios que contempla el programa social le brinda la confianza necesaria ante alguna situación de incertidumbre.
		Y1.2	- Respuesta del servicio	02	2. Los servicios del programa social le brinda una rápida respuesta ante alguna duda o reclamo.
					3. Considera que debería fortalecer aún más la capacidad de respuesta de los servicios de los programas sociales
		Y1.3	- Garantía del servicio	01	4. Se le brinda la seguridad para recibir su subvención económica de acuerdo a las condiciones del programa social
	Y1.4	- Empatía del servicio	01	5. Los centros de atención de los programas sociales mantienen escuchan sus consultadas diarias.	
	Y2. Expectativa	Y2.1	- Cumplimiento de necesidades	02	6. Está de acuerdo con las necesidades que han sido cubiertas por los programas sociales mediante los centros de atención.
					7. Las distintas plataformas de apoyo y soporte de los programas sociales han permitido solucionar sus inconvenientes.
		Y2.2	- Cumplimiento de requerimientos	02	8. Los centros de atención de los programas sociales ha suplido sus requerimientos como beneficiario.
					9. Se debería generar una mayor atención para cumplir con sus expectativas n cuanto a sus requerimientos
	Y3.Experiencia	Y3.1	- Orientación del beneficiario	02	10. Su experiencia como beneficiario ha sido adecuado respecto a la orientación que percibe de las autoridades competentes.
					11. Se le orientado conforme a los procesos y condiciones que establecen los programas sociales.
		Y3.2	- Preferencia del beneficiario	01	12. Está de acuerdo con la preferencia de los servicios que comprenden los programas sociales.
Y3.3	- Relación con el beneficiario	01	13. El servicio de ayuda del programa social a permito establecer una relación duradera en cuanto a sus sugerencias.		

Elaborado por los autores.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTO A: GUÍA DE ENTREVISTA	
				N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
V ₁ . Programas sociales	X1. PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOLIDARIA - PENSIÓN 65	X1.1	- Nivel socioeconómico	02	1. ¿Bajo qué factores se ha determinado el nivel socioeconómico para obtener el beneficio del programa social Pensión 65? Explique. 2. ¿Considera que la cobertura u subvención económica del programa social pensión 65 ha sido suficiente? Explique.
		X1.2	- Cobertura de pensión		
		X1.4	- Subvención económica		
	X2. PROGRAMA NACIONAL DE BECAS Y CRÉDITO EDUCATIVO - BECA 18	X2.1	- Modalidad de educación	02	3. ¿Considera que se debería dar una mayor prioridad a modalidad de beca 18 con mayor demanda y necesidad? Explique. 4. ¿De qué manera la escala económica y el crédito becario del programa social beca 18 ha sido suficiente para cubrir las necesidades del estudiante? Explique.
		X2.2	- Escala económica		
		X2.4	- Crédito becario		
	X3. SEGURO INTEGRAL DE SALUD - SIS	X3.1	- Afiliación del seguro	02	5. ¿Cuáles son los principales beneficios que podría aprovecharse a través del programa social SIS? Explique. 6. ¿De qué manera el sistema de salud pública ha contribuido al cumplimiento de los lineamientos del programa de seguro integral SIS? Explique.
		X3.2	- Condición social		
		X3.4	- Garantía del segurp		
V ₂ . Satisfacción de los beneficiarios	Y1. CALIDAD PERCIBIDA	Y1.1	- Confianza del servicio	02	7. ¿Cómo evaluaría la confianza y capacidad de respuesta de los servicios de atención a los beneficiarios de los programas sociales pensión 65, beca 18 y SIS? Explique. 8. ¿Qué tipo de garantía se han establecido para cada uno de los programas sociales? Explique.
		Y1.2	- Respuesta del servicio		
		Y1.3	- Garantía del servicio		
		Y1.4	- Empatía del servicio		
	Y2. EXPECTATIIVA	Y2.1	- Cumplimiento de necesidades	02	

		Y2.2	- Cumplimiento de requerimientos		9. ¿De qué manera se cumplido con las necesidades y requerimientos de los programas sociales hacia los beneficiarios? Explique.
	Y3.EXPERIENCIA	Y3.1	- Orientación del beneficiario	02	10. ¿Cómo evalúa la experiencia del beneficiario respecto a la orientación y preferencia de los servicios de ayuda? Explique.
		Y3.2	- Preferencia del beneficiario		11. ¿Cómo es la relación o vinculación que existe entre el beneficiario y los servicios de soporte de los programas sociales? Explique.
		Y3.3	- Relación con el beneficiario		

Elaborado por los autores.

ANEXO 4: VALIDACIONES



PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUYO, PIURA 2022

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los beneficiarios de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad distrital de Suyo, Piura 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 28 días del mes de setiembre del Dos mil Veintidós.

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
DNI : 03490490
Especialidad : Administración
E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

“Programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Suyo, Piura 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	85				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		89			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		88			

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, con DNI N° 06437510 Magister en Administración de negocios MBA N° ANR: 18480, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente en la universidad César Vallejo de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los beneficiarios de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad de Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de setiembre del Dos mil veintidos.

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
DNI : 06437510
Especialidad : Gestión de organizaciones - Marketing
E-mail : anguloa@ucvvirtual.edu.pe

“Programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Suyo, Piura 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															75						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															75						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															75						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															75						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad															75						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las															75						



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juan Francisco Gonzales Vera con DNI 02664225. Magister con mención en educación, currículo e investigación con Matrícula N° 1476 de profesión Contador Público desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

CUESTIONARIO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los clientes del restaurante Donde Pako's	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los treinta días del mes de setiembre del dos mil Veintiuno.



Mg. CPC. Juan Francisco Gonzales Vera
MAT. 1476

Mg.: Juan Francisco Gonzales Vera
DNI: 02664225
Especialidad: Contador
E-mail: jfgonzalesv@ucvvirtual.edu.pe

ANEXO 5: FORMATO DE CONFIABILIDAD

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	----------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Abad Jimenez, Kevin Iván Bruno Namoc, Kathya Mirella
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Suyo, Piura 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 Kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	01/10/2022
1.7. MUESTRA APLICADA :	15 individuos

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65 = 0,953 Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Beca 18 = 0,961 Seguro Integral de Salud - SIS = 0,957
---	--

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario permitió medir la variable "**PROGRAMAS SOCIALES**", donde las preguntas de Pensión 65, Beca 18 y SIS alcanzó un coeficiente de confianza **MUY ALTA**. Se concluyó que el dicho instrumento puede aplicarse para la recolección de datos bajo los fines que sean necesarios académicamente.

.....
Abad Jimenez, Kevin Iván

.....
Bruno Namoc, Kathya Mirella

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
--	--	----------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Abad Jimenez, Kevin Iván Bruno Namoc, Kathya Mirella
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Suyo, Piura 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 Kuder Richardson</i> ()
		<i>Alfa de Cronbach</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	01/10/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10 individuos

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Satisfacción de los beneficiarios de Pensión 65 = 0,986 Satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 = 0,988 Satisfacción de los beneficiarios del SIS = 0,989
---	--

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario permitió medir la variable "**SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS**", donde las preguntas de los beneficiarios de Pensión 65, Beca 18 y SIS alcanzó un coeficiente de confianza **MUY ALTA**. Se concluyó que el dicho instrumento puede aplicarse para la recolección de datos bajo los fines que sean necesarios académicamente.

.....
Abad Jimenez, Kevin Iván

.....
Bruno Namoc, Kathya Mirella

ANEXO 6. CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA

 **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUYO**
PROVINCIA AYABACA
REGION PIURA
RUC 20161411605
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



Suyo, 25 noviembre del 2022

CARTA N°813-2022-MDS-A

SEÑORA:
DRA. NÉLIDA RODRÍGUEZ DE PEÑA
Directora de la Escuela de Administración
Escuela de Administración Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Cesar Vallejo

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN

REFERENCIA: a) EXPEDIENTE N°5051-2022

De mi mayor consideración:

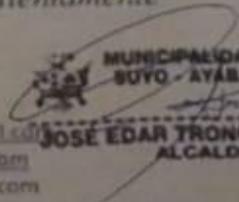
Tengo el agrado de dirigirme a Usted a fin de saludarle, y a la vez manifestar lo siguiente:

Que, de acuerdo a la referencia a) EXPEDIENTE N°5051-2022, recepcionado con fecha 24 de noviembre del 2022, por tal motivo mediante la presente se les AUTORIZA a los estudiantes **ABAD JIMÉNEZ KEVIN IVAN**, identificado con DNI N°48592908 y **BRUNO NAMOC KATHYA MIRELLA**, identificada con DNI 47636335, de la Facultad de Ciencias Empresariales, cursando el X Cielo de la Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, para que pueda acceder a la información necesaria para la elaboración de su producto de fin de carrera Titulado: **"PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN D ELOS BENEFICIARIOS DE LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUYO, 2022"** en nuestra Municipalidad Distrital de Suyo, otorgándole las facilidades del caso correspondientes.

Es todo lo que informo a usted no sin antes expresarle muestra de mi consideración y estima.

Atentamente

Dirección: Leoncio Prado 5/N
Suyo-Ayabaca-Piura
Teléfono Celular: 910503815
Correo Electrónico: edartroncosojeda@gmail.com
tania_95_09@hotmail.com
mdmesapartes@gmail.com


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SUYO - AYABACA - PIURA
JOSE EDAR TRONCOS OJEDA
ALCALDE

1/1

ANEXO 7: FICHA DE EVALUACION DEL PROYECTO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Suyo, 2022

Autor/es: Abad Jiménez, Kevin Iván y Bruno Namoc, Kathya Mirella.

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID) Administración

Escuela Profesional: ADMINISTRACION

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura – Perú.

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	---	No cumple	-----
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	---	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	---	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	---	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el anexo 1 del consentimiento informado.	Ha incluido el ítem	---	No ha incluido el ítem	-----

ANEXO 8: DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÈTICA

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente

Dr. Fernández Bedoya
Víctor Hugo
Vicepresidente

Dra. Ramos Farroñán Emma
Verónica
Vocal 1

Mgtr. Huamani Paliza
Frank David
Vocal 2 (opcional)

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado **“Programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Suyo, 2022”**, presentado por los autores **Abad Jimenez, Kevin Ivan y Bruno Namoc , Kathya Mirella** , ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (X) observado () desfavorable ().

....., de de 2022

C/c
• Sr.investigador
principal.

¹ El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyect

ANEXO 9: EVIDENCIA DE LA ENTREVISTA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Reciba un cordial saludo y a la vez solicito su colaboración para el desarrollo de la guía de entrevista, de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado: *“Programas sociales y su incidencia en la satisfacción de los beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022”*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder a la presente entrevista:

Si (X) No ()

ASPECTO GENERAL

- Entrevistadores: Abad Jimenez, Kevin Iván y Bruno
- Fecha: 10/10/2022
- Namoc, Kathya Mirella
- Tiempo: 1 hora.
- Entrevistado : Nunjar Tapia, Omar David

FICHA DE ENTREVISTA

V₁: Programas sociales

1. ¿Bajo qué factores se ha determinado el nivel socioeconómico para obtener el beneficio del programa social Pensión 65? Explique.

Mediante factores que vienen establecidos en el formulario socioeconómico, que sería, el tipo de vivienda, recibos de luz y agua, material que predomina en la casa, piso de vivienda, bienes declarados a su nombre, entre otros factores que determinan el nivel vulnerabilidad y condiciones económicas.

2. ¿Considera que la cobertura u subvención económica del programa social pensión 65 ha sido suficiente? Explique.

Debido al incremento sustancial de beneficiarias, la cobertura u subvención económica realmente no es suficiente, a pesar que existen adultos mayores que no reciben este beneficio, sin embargo, la meta en el distrito, es poder beneficiar al 70% a estas personas. Por lo tanto,

hay una relación entre el beneficio y costo que genera el programa, lo cual poco a poco generará mejores presupuestos de subvención.

3. ¿Considera que se debería dar una mayor prioridad a modalidad de beca 18 con mayor demanda y necesidad? Explique.

Se deberían formular y aplicar mejores estrategias para lograr acaparar más beneficiados respecto a la beca 18, puesto que no solo debe atender a jóvenes con mayor vulnerabilidad y con un mejor rendimiento económico, sino ser más inclusivo con todo el territorio peruano, debido que es un programa muy requerido y aprovechado por jóvenes para que en un largo plazo reciban una formación educativa digna.

4. ¿De qué manera la escala económica y el crédito becario del programa social beca 18 ha sido suficiente para cubrir las necesidades del estudiante? Explique.

Por una parte, el crédito becario que corresponde la beca 18, cubre una cierta parte de las necesidades de cada uno de los estudiantes, sin embargo, no ha sido suficiente para cubrir sus necesidades durante su permanencia educativa que requiere de gastos para materiales, alimentación, alojamiento, salud y otros, existiendo un nivel intermedio de satisfacción en cada beneficiario.

5. ¿Cuáles son los principales beneficios que podría aprovecharse a través del programa social SIS? Explique.

El programa social de SIS, comprende ciertos beneficios asociados con la superación de carencias sociales, mejora en la salud, bienestar social, inclusión y valoración de las personas como seres humanos. Estos beneficios es el fin que persigue, muy distante a las carencias del sistema de salud pública, puesto que se han detectado problemas públicos y los programas sociales encaminado a brindar la oportunidad a la salud.

6. ¿De qué manera el sistema de salud pública ha contribuido al cumplimiento de los lineamientos del programa de seguro integral SIS? Explique.

Brindando sus instalaciones al servicio de los beneficiarios, donde la gran mayoría es tratado con el mayor compromiso por parte de cada profesional, otro punto sería la ayuda al momento de los traslados de pacientes de manera inmediata.

V₂: Satisfacción de beneficiarios

7. ¿Cómo evaluaría la confianza y capacidad de respuesta de los servicios de atención a los beneficiarios de los programas sociales pensión 65, beca 18 y SIS? Explique.

Se calificaría como bueno en el distrito, debido que se ha dispuesto dado la prioridad a todos los programas y se trata de solucionar de gran manera cada inconveniente o brechas que presentan los distintos beneficiarios.

8. ¿Qué tipo de garantía se ha establecido para cada uno de los programas sociales? Explique.
Entre las principales, se ha garantizado el bienestar social dentro de la comunidad y/o población, también garantiza la salud y oportunidad en sentirse incluidos dentro del presupuesto general del estado.
9. ¿De qué manera se ha cumplido con las necesidades y requerimientos de los programas sociales hacia los beneficiarios? Explique.
A través de las distintas gestiones y procedimientos que se ha tratado de empadronar y ofrecer ayuda a lo largo de estos cuatros periodos anuales, permitiendo cubrir las necesidades y parte de sus requerimientos de más de 700 beneficiarios.
10. ¿Cómo evalúa la experiencia del beneficiario respecto a la orientación y preferencia de los servicios de ayuda? Explique.
Adecuada, puesto que ha demostrado en las diferentes coordinaciones y gestiones para poder cubrir las orientaciones y preferencias ante los soportes técnicos de ayuda a los beneficiarios del distrito.
11. ¿Cómo es la relación y/o vinculación que existe entre el beneficiario y los servicios de soporte de los programas sociales? Explique.
Existe una relación de inclusión y positiva de los beneficiarios ante el recibimiento del programa social, puesto que la cualidad que integra estos beneficios está asociada por poder mejorar la situación de las personas más vulnerables, otorgando el soporte necesario que en muchos casos muestra una mejora constante para generar una mejor atención.

Muchas gracias por su participación...

ANEXO 10: EVIDENCIA DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

Estimado colaborador, el siguiente cuestionario tiene como propósito poder recabar información necesaria que permita fortalecer y contribuir al desarrollo del estudio titulado: *“Programas sociales y su incidencia en la satisfacción de los beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022”*. Siendo necesario su colaboración durante la selección de cada alternativa, agradeciendo su participación y esperando la sinceridad de cada una de las respuestas obtenidas.

INSTRUCCIÓN:

En el cuestionario se encuentra disponible cinco posibles alternativas, cuyo valor o peso dependerá de su selección, para la cual deberá correctamente marcar con una (X) la alternativa considerada teniendo en cuenta la escala. A continuación, se presentan las diferentes ítems e interrogantes:

Escala de medición				
(5) Totalmente de acuerdo	(4) De acuerdo	(3) Indeciso	(2) En desacuerdo	(1) Totalmente en desacuerdo

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

Dimensiones	Interrogantes	Escala de evaluación				
		(5) TD	(4) DA	(3) IN	(2) ED	(1) TE
Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65	Considera necesario cumplir con la condición socioeconómico para poder percibir una pensión.					
	La pensión que percibe satisface sus necesidades a pesar de su condición económica.					
	Está de acuerdo con la cobertura o protección que otorga este beneficio al adulto mayor.					
	Considera que la subvención económica de S/. 250.00 contribuye a su sustentabilidad alimenticia.					
	Se ha incrementado la subvención económica manera mensual en adultos con extrema pobreza.					
Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Beca 18	Está de acuerdo con que las distintas modalidades de educación que proporciona beca 18.					
	Considera que las modalidades de la beca 18 deben solo estar orientado a jóvenes con mayor vulnerabilidad.					

	Se debería otorgar la beca a estudiantes que se encuentren solo en el SISFOH y mantienen un alto rendimiento.					
	Estás de acuerdo con el beneficio económico de la beca 18 a lo largo de tu jornada educativa.					
	Estás de acuerdo con el crédito de S/. 7,000.00 hasta S/. 30,100.00 que proporciona la beca 18.					
Seguro Integral de Salud - SIS	Su afiliación en el seguro integral de salud, conocido como SIS ha sido inmediata.					
	Existe una alta necesidad por tener este seguro para minimizar gastos médicos a pesar de lo precario servicio.					
	Es SIS, es un seguro global para toda la población vulnerable y no vulnerable.					
	Está de acuerdo con la cobertura y garantía que le ofrece el seguro integral del SIS.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

Estimado colaborador, el siguiente cuestionario tiene como propósito poder recabar información necesaria que permita fortalecer y contribuir al desarrollo del estudio titulado: *“Programas sociales y su incidencia en la satisfacción de los beneficiarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad distrital de Suyo, 2022”*. Siendo necesario su colaboración durante la selección de cada alternativa, agradeciendo su participación y esperando la sinceridad de cada una de las respuestas obtenidas.

INSTRUCCIÓN:

En el cuestionario se encuentra disponible cinco posibles alternativas, cuyo valor o peso dependerá de su selección, para la cual deberá correctamente marcar con una (X) la alternativa considerada teniendo en cuenta la escala. A continuación, se presentan las diferentes ítems e interrogantes:

Escala de medición				
(5) Totalmente de acuerdo	(4) De acuerdo	(3) Indeciso	(2) En desacuerdo	(1) Totalmente en desacuerdo

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

Dimensiones	Interrogantes	Escala de evaluación				
		(5) TD	(4) DA	(3) IN	(2) ED	(1) TE
Calidad percibida	Los servicios que contempla el programa social le brinda la confianza necesaria ante alguna situación de incertidumbre.					
	Los servicios del programa social le brinda una rápida respuesta ante alguna duda o reclamo.					
	Considera que se ha fortalecido aún más la capacidad de respuesta de los servicios de los programas sociales					
	Se le brinda la seguridad para recibir su subvención económica de acuerdo a las condiciones del programa social					
	Los centros de atención de los programas sociales mantienen y escuchan sus consultadas diarias.					
Expectativa	Está de acuerdo con las necesidades que han sido cubiertas por los programas sociales mediante los centros de atención.					
	Las distintas plataformas de apoyo y soporte de los programas sociales han permitido solucionar sus inconvenientes.					

	Los centros de atención de los programas sociales ha suplido sus requerimientos como beneficiario.					
	Se ha generado una mayor atención para cumplir con sus expectativas en cuanto a sus requerimientos					
Experiencia	Su experiencia como beneficiario ha sido adecuado respecto a la orientación que percibe de las autoridades competentes.					
	Se le orientado conforme a los procesos y condiciones que establecen los programas sociales.					
	Está de acuerdo con la preferencia de los servicios que comprenden los programas sociales.					
	El servicio de ayuda del programa social a permito establecer una relación duradera en cuanto a sus sugerencias.					
<u>DATOS GENERALES</u>						
a) Sexo: M () F ()						
b) Edad: 20 - 29 () 30 - 39 () 40 - 49 () 50 - 69 ()						
c) Grado de instrucción: Post grado () Superior Universitario () Técnico () Secundaria ()						
d) Nivel de ingresos: S/. 930.00 - S/. 1,800.00 () S/. 1,800.00 - S/. 3,500.00 () S/./3,500.00 a más ()						

ANEXO 11: FORMULAS ESTADISTICAS

Para la cual se aplicará la siguiente formulación estadística:

$$n = \frac{Z\alpha^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Datos estadísticos:

(N): 10,000 beneficiarios

(Z α): Confianza al 95%

(p): Probabilidad de aceptación 50%

(q): probabilidad de que no ocurra 50%

(e): Error al 5%

Resolución estadística:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 10,000}{0.05^2 * (10,000 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 370 \text{ encuesta}$$



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUYO, PIURA 2022", cuyos autores son BRUNO NAMOC KATHYA MIRELLA, ABAD JIMENEZ KEVIN IVAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 30 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA DNI: 45361468 ORCID: 0000-0003-0744-0052	Firmado electrónicamente por: ESUYSUYC el 09-12- 2022 21:08:14

Código documento Trilce: TRI - 0464408