



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de

Lamas, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Pinchi García, Raquel Milagros (ORCID: 0000-0003-3463-6130)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martin (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi amada hija Ariadna Valeska, quien es mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor, a mis padres, quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

La autora

## **Agradecimiento**

Gracias a dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo. A todos ellos dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que ha contribuido a la consecución de este logro. Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

La autora

## Página del jurado

### ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAÉSTRA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller Pinchi García Raquel Millagros, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

"Calidad de Vida y Satisfacción en Beneficiarios de los Programas Sociales en la Ciudad de Lamas, 2019"

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

*Aprobado por mayoría.*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Mgtr. Abigail Elizabeth Escobedo Bustamante - Presidente



Mgtr. Richard Foster Horna Rodríguez - Secretario/a



Mgtr. Ivo Encomenderos Bancallan - Vocal



Tarapoto 14 de agosto 2019

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Raquel Milagros Pinchi García, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: *Calidad de vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019*, en 65 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 18 de mayo de 2019

  
RAQUEL MILAGROS PINCHI GARCÍA  
DNI N° 70930304

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	17
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	17
2.2. Operacionalización de variables .....	17
2.3. Población, muestra y muestreo .....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	20
2.5. Procedimiento .....	23
2.6. Métodos de análisis de datos.....	24
2.7. Aspectos éticos.....	24
III. RESULTADOS .....	25
IV. DISCUSIÓN.....	30
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS .....	38
Matriz de consistencia .....	39
Instrumentos de recolección de datos .....	41
Validación de instrumentos .....	45
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación .....	51
Autorización de publicación de tesis al repositorio .....	52
Acta de aprobación de originalidad .....	53
Reporte del porcentaje de similitud .....	54
Autorización final del trabajo de investigación .....	55

## Índice de tablas

Tabla 1. Validación por juicio de expertos .....	22
Tabla 2. Criterios de confiabilidad .....	23
Tabla 3. Confiabilidad de Alfa de Cronbach .....	23
Tabla 4. Nivel de calidad de vida (%) .....	25
Tabla 5. Nivel de relación de vida por dimensiones (%).....	26
Tabla 6. Nivel de satisfacción en beneficiarios (%) .....	27
Tabla 7. Nivel de satisfacción en beneficiarios por dimensiones (%).....	27
Tabla 8. Correlación de calidad de vida y satisfacción en beneficiarios .....	29

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de calidad. ....	25
Figura 2. Nivel de relación calidad de vida por dimensiones.....	26
Figura 3. Nivel de satisfacción en beneficiarios.....	27
Figura 4. Nivel de satisfacción en beneficiarios por dimensiones .....	28

## RESUMEN

En un tiempo único de los beneficiarios, el objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la calidad de vida y la satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019. Referente a su metodología, tiene un diseño correlacional no experimental. La población y muestra, estuvo conformada por un total de 109 beneficiarios, empleando el cuestionario como instrumento de recopilación de datos. Sus principales resultados mostraron que: El nivel de calidad de vida de los beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, es alta en un 48%, en tanto al nivel de satisfacción en los beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas es alta en un 42%. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables calidad de vida y satisfacción en los beneficiarios, siendo fundamentada por la prueba estadística de Rho de Spearman, donde el valor de “p” fue menor a 0,005 evidenciándose el indicador del coeficiente de correlación en un 0,659, misma que denota que la calidad de vida se relaciona positiva media con la satisfacción de los beneficiarios en la ciudad de lamas 2019. Por tanto, se puede decir que, a una mejor calidad de vida, mayor será la satisfacción en los beneficiarios.

**Palabras claves:** Calidad de vida, satisfacción, programas sociales, beneficiarios.

## ABSTRACT

In a unique time of the beneficiaries, the objective of the present investigation is to determine the relationship between the quality of life and the satisfaction in beneficiaries of the social programs in the city of Lamas, 2019. Regarding its methodology, it has a correlational design not experimental. The population and sample consisted of a total of 109 beneficiaries, using the questionnaire as an instrument for data collection. Its main results showed that: level of quality of life of the beneficiaries of social programs in the city of Lamas, is low by 48%, while the level of satisfaction in the beneficiaries of social programs in the city of lamas is low by 42%, It was concluded that there is a significant relationship between the variables quality of life and satisfaction in the beneficiaries, being based on the statistical test of Spearman's Rho, where the value of "p" was less than 0.005 evidencing the indicator of the correlation coefficient at 0.659, which indicates that the quality of life is related positively average with the satisfaction of the beneficiaries in the city of lamas 2019. Therefore, it can be said that, at a better quality of life, the greater the quality of life. Satisfaction in the beneficiaries.

**Keywords:** Quality of life, satisfaction, social programs, beneficiaries.

## I. INTRODUCCIÓN

Respecto a la realidad problemática que enmarca la presente investigación, se debe indicar que los programas sociales benefician a los lugares vulnerables, cuya funciones primordiales de los gobiernos es mejorar las condiciones de vida de la población, para que puedan acceder a fundamentales servicios como: educación, seguridad, salud y entre otros, esto ha hecho que las diferentes entidades implementen a través de los programas sociales, numerosas políticas de ayuda a los ciudadanos que cumplan algunas características para acceder a dichos programas.

Las políticas sociales en el ámbito internacional en los diferentes estados muestran objetivos semejantes, queriendo en un tiempo establecido, reducir brechas sociales. En México, en el año 2014 se evidenció una paralización relevante, donde las personas consideradas como pobres incrementaron desde un 45.5% hasta 46.2%, representando hasta 2 millones aproximadamente que pasaron a la condición de pobres, los programas sociales como Seguro Popular y Próspera mostraron excelentes resultados para los diferentes beneficiados, incrementando los ingresos, salud, alimentación y educación, la pobreza en Latinoamérica ha logrado disminuir hasta un 28.1% en el año 2013, mientras que los indicadores de desigualdad incrementaron, logrando que la tasa de pobreza resulte 3.6 veces mayor en las zonas rurales.

Los programas sociales en el ámbito nacional están dirigidos a la reducción de brechas, debido a ello, los programas que brindan apoyo a las zonas más frágiles resultaron muy prestigiosos, en el 2015 la impresión que tuvieron en los pobladores de menos recursos, por el uso de estas políticas fue un 61%, indicando que sin estos programas sociales hubiera llegado a un 25.7% la pobreza, 3.9 puntos más del nivel establecido.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática - (INEI) en el año 2017, mediante un informe, sobre los diferentes programas sociales logró evidenciar que tuvieron una consecuencia ineficaz, ya que creció el número de personas en condiciones de pobreza, éste se elevó de un 20.7% a 21.7%, logrando simbolizar en total, 6 millones 906 mil 249 personas, esto plasma que, en los tiempos actuales no presenta los mismos resultados con la misma eficacia que lo hacía el gobierno anterior.

En la ciudad de Lamas, región San Martín, se ha ido implementado los programas sociales para los más necesitados, sin embargo muchos de los beneficiarios no logran cumplir con el mínimo de los requisitos establecidos para que puedan lograr acceder a los beneficios, ya que el principal objetivo es brindar calidad de vida de las personas, al parecer los encargados de registrar y empadronar a los postulantes no realizan la evaluación de manera correcta, perjudicando de este modo a los pobladores más necesitados de este programa. Motivo por el cual, los usuarios beneficiados a partir de la vigencia de los programas sociales, no observan cambios relevantes en su calidad de vida, los mismos que indican estar insatisfechos, lo que dificulta una correcta inclusión social y un desarrollo sostenible.

Lo que sucede en la ciudad de Lamas con los programas sociales, lejos de beneficiar, incrementa los índices de desigualdad, asimismo, evidencia a todas luces los bajos niveles de pobreza, logrando afectar de manera considerable al departamento de San Martín, generando un descenso en la calidad de vida en los pobladores de la ciudad de Lamas, perjudicando así la alimentación, vivienda, salud y entre otras circunstancias de los pobladores que en realidad necesitan de la debida asistencia de estos programas sociales.

Se consideró como origen de información, estudios antes ejecutados, con el fin de poder evidenciar el fenómeno de la problemática en los diferentes contextos que puedan existir, examinando de qué forma respondieron al problema planteado. Motivo por el cual, se presentan diferentes estudios realizados.

A nivel internacional se especifica diferentes autores que guardan relación con las variables tales como:

Cabrera, F. (2010), en la publicación denominada: *Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis* (Artículo científico). Universidad de Barcelona, España. El objetivo de la presente publicación fue estudiar la apreciación que los favorecidos sostienen de este tipo de programas, teniendo como modelo de seis comunidades del país de México, los mismos que son beneficiarios del programa social denominado conafe, conformados por las siguientes personas: madre y padres de la asociación, supervisores y directores, igualmente los diferentes alumnos de las instituciones educativas, se reunió información a través de

entrevistas cualitativas, equipos de discusión, análisis documental y fotos narrativas, cuyo instrumento indispensable fue el cuestionario, diseño de tipo no experimental, nivel correlacional, aplicada. Logrando concluir con lo siguiente: Se dan a conocer las actividades que realizan los miembros de conafe, esto es proveniente de dos situaciones que están vinculadas: Los conceptos que contienen, la forma de diseñar y los instrumentos en el accionar del conafe, además de las acciones que se compensan en este programa social. La presente investigación sirvió para evidenciar como es que los favorecidos mediante los proyectos que están dirigidos a aumentar el bienestar de la población. Por su parte, Ramos, V. (2017), mediante su trabajo denominado: *Evaluación de satisfacción de la casa del adulto mayor y su familia en Culhuacán, ciudad de México*. (Tesis de maestría), Instituto Politécnico Nacional. Culhuacán – México. La presente investigación fue de nivel correlacional, se tomó como modelo a 214 beneficiarios, el método utilizado fue el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica, diseño no experimental, de tipo aplicada y tuvo como meta principal estimar si los beneficiarios que concurren a la Casa del Adulto Mayor y su Familia se encuentran satisfechos, La investigación concluyó que las personas beneficiadas que acuden a la casa hogar, y reciben sus servicios de atención alimentaria, el trato que reciben, la disponibilidad de alimentos, no es señal que mejore sus calidad de vida, sin embargo, manifiestan que los beneficiarios están complacidos. De acuerdo a lo indicado líneas arriba, la presente investigación lo relacionaremos con las variables de nuestro estudio.

Carrillo, M. (2010), en el trabajo denominado: *Programas sociales y perspectivas económicas para el desarrollo regional*, (Artículo científico). *Universidad Autónoma de Puebla, México*. La meta fue difundir conceptos diversos relacionado con el desarrollo para las políticas públicas aplicadas de la mejor manera, en lo referente a su competencia de mejorar la condiciones de bienestar de la sociedad, considerando como modelo aquellos estudiantes que se benefician con el Programa “Prepa Sí” desde los años 2007 al 2010, se acopió los datos de dichos estudiantes favorecidos por el Programa “Prepa Sí” en los años 2007 al año 2010, por medio del análisis de documentos, diseño no experimental, nivel correlacional, de tipo aplicado y diseño no experimental. Finaliza el autor que las diferentes acciones que ofrece el programa se relacionan con la atención que fueron percibiendo, acciones realizados en la comunidad y la consignación oportuna

del depósito, estos hechos representaron aspectos importantes en los estudiantes favorecidos con relación a las condiciones que ayudan al bienestar de los mismos, por este motivo, descendieron los porcentajes de abandono, que se dieron muchas veces por falta de condiciones económicas para continuar. El estudio artículo brinda información mediante un nivel de implementación global de un programa educativo, estando reflejados de cómo se mejoró la calidad de vida de los participantes, lo que nos ayudará con nuestra variable en estudio.

A nivel nacional se mencionan a diferentes autores que guardan relación con las variables como son Cruz, G., & Tutuy, N. (2017), en el estudio denominado: *La eficacia de los programas de alimentación escolar de pronaa y qaliwarma y la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Carabayllo en el periodo 2011-2014*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima - Perú. El principal objetivo fue poder especificar la efectividad de los programas como qaliwarma en alimentación escolar y el pronaa de las distintas personas beneficiadas del distrito de Carabayllo, desde el año 2011 hasta el año 2014, tomándose como muestra a 51 padres, 25 profesores y 675 alumnos, aplicando los autores un modelo probabilístico por conveniencia, el cuestionario fue el instrumento y la técnica de encuesta, los mismos que fueron necesarios para la compilación de información empleadas en el trabajo, de nivel correlacional, con diseño no experimental, de tipo aplicado. Finalizan los autores que, según los resultados conseguidos concluyeron que pronaa, programa de alimentación abarcó 2.2% más que qaliwarma, quien hizo más satisfechos a los beneficiados y que la efectividad de los programas se relacionan con la complacencia los 06 centros educativos del distrito en donde se realizó el estudio. Por lo indicado líneas arriba, este antecedente sirvió en nuestros resultados al hacer las comparaciones con los resultados de los programas en investigación.

Quijada, F (2017), en su investigación denominada: *La aceptabilidad del programa nacional de alimentación escolar QALI WARMA en la satisfacción de los beneficiarios en la Escuela Manuel Scorza del distrito de la Oroya*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo - Perú. Se propuso en la investigación decidir la relación de aceptación de la población beneficiaria de qaliwarma, en el centro educativo Manuel Scorza del distrito de la Oroya, se tomó a 271 padres de familia

favorecidos por qaliwarma como muestra, nivel descriptivo –correlacional, diseño no experimental de tipo aplicado, se usó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, usando el Rho de Spearman el autor comprobó que la población favorecida está satisfecha y acepta el programa qaliwarma en la institución que lleva por nombre Manuel Sorza de la Oroya, con un valor de  $r=0.900$ , lo que evidencia que la relación que poseen estas variables es elevada. El presente trabajo nos ayudó como orientador en las diversas muestras teóricas que se ejecutaron en correlación a los beneficios que brindan los programas sociales.

Chira, F. (2017), en el trabajo: *Percepción del apoyo social y calidad de vida en pacientes con diagnóstico de tuberculosis pulmonar del Centro Médico Naval, 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Lima -Perú, plantea como finalidad principal fijar la conexión existente entre el apoyo comunitario y la calidad de vida de los usuarios del Centro Médico Naval diagnosticados con tuberculosis pulmonar, cogiendo de muestra a 49 pacientes, logrando emplear la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, diseño no experimental, nivel descriptivo-correlacional, tipo aplicado, finalizando que, mediante el Rho de Spearman con valor de  $r=0.536$ , se demuestra que existe correlación positiva moderada, además el 67% percibe como regular a la variable calidad de vida y como mala el 33%.

Mientras tanto, Esteban, V.E. (2017), en su estudio denominado: *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios Lomas del Paraíso, distrito Villa María del Triunfo, Lima*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo de Lima – Perú. Cuya finalidad fue decidir si la población beneficiada del asentamiento humano arriba indicado, se sentían complacidas con lo recibido del plan vaso de leche, logrando coger de muestra a 61 personas que se benefician de dicho programa, el estudio fue de nivel correlacional y tipo aplicado, diseño no experimenta, cuya técnica fue la encuesta y el cuestionario el instrumento, el autor concluyó en esta investigación que, la correlación es positiva y expresiva entre las variables en estudio presentan, de la misma manera se evidencia que es significativa la familiaridad con la variable satisfacción, servicio y la calidad del producto brindado a aquellos que se benefician con el programa social; el presente antecedente sirvió para evidenciar la vinculación real existente entre las variables arriba mencionadas.

Cueva, S. & Correa, L (2015), en el trabajo denominado: *Plan integral de reparaciones y satisfacción de beneficiarios del registro de desplazados del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2014*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Lima - Perú; quienes plantearon tener como objetivo el poder decidir el vínculo entre el plan integral de reparaciones y la satisfacción de la población beneficiada en el año 2014, cogiendo de modelo a 226 personas beneficiadas del registro correspondiente, teniendo la encuesta como técnica aplicada e instrumento el cuestionario, trabajo considerado de diseño tipo básico no experimental y de nivel correlacional. Concluyeron los autores que el estudio muestra que no representan relevancia estadística las variables, debido que arroja como resultado 0.085 de Rho de Spearman, de igual manera se poseen un Rho de Spearman de 0.049 y 0.001, por lo que entra en reparación la educación y los derechos ciudadanos con respecto a la satisfacción de los beneficiarios, en lo que respecta a reparaciones colectivas y reparación en salud; referente a la satisfacción de la población beneficiada, existe relación positiva baja, puesto que el resultado de Rho de Spearman de 0.131 y 0.224, finalmente no representan una correlación positiva con respecto al nivel de complacencia de la población favorecida en las reparaciones simbólicas y la promoción al acceso habitacional, debido a que poseen un resultado en Rho de Spearman de 0.049 y 0.085 respectivamente. Resultado que tomamos en cuenta para nuestra variable satisfacción de los beneficiarios.

Por su parte, Córdova, L. (2015), considerado en el ámbito local mediante su tesis de investigación denominada: *Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto – Perú; teniendo como objetivo principal de comprender el vínculo entre satisfacción de los adultos que superan los 60 años y la calidad de atención en el área de medicina de los usuarios atendidos por el programa Pensión 65, durante el periodo marzo hasta abril de la provincia de Rioja, cogiendo 266 personal favorecidos del programa Pensión 65 como muestra, en la indagación la encuesta fue empleada como técnica, teniendo el cuestionario como instrumento, diseño no experimental, nivel del estudio es descriptivo y correlacional, concluyendo que, es expresivo la relación entre la satisfacción de aquellos personas mayores de 60 años y la calidad con la asistencia en el área de

medicina de la provincia de Rioja, donde muchos beneficiarios valoran a la calidad de atención como mediana, un 46% se sienten descontentos con la pensión que logran recibir en lo que respecta al grado de satisfacción, el presente antecedente ha coadyuvado en las dimensiones del trabajo.

Asimismo, se considera relevante y de suma importancia conocer las teorías relacionadas a la calidad de vida, por ende el fin de reconocer el proceder de las variables propuestas en la estudio, se tomó en cuenta las teorías de los autores, con la finalidad de recabar información sobre los fenómenos indicados en las teorías relacionadas con el tema en estudio, tenemos las condiciones para conseguir una vida de calidad, por su parte mediante la Ley N°29792 el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, es el organismo que se encarga del desarrollo, la superación de la pobreza, equidad e inclusión social, su finalidad es mejorar el bienestar de la población en situación de riesgo, promoviendo el ejercicio de derechos, el acceso a oportunidades y el desarrollo de capacidades, en organización con las diferentes entidades del sector público, el sector privado y la sociedad civil. Entre sus funciones está la de dirigir, ejecutar y supervisar las políticas del estado en materias de desarrollo e inclusión social, para reducir de esta manera la desigualdad, los riesgos sociales y la vulnerabilidad.

Mediante la valuación de la variable calidad de vida, tenemos como primera dimensión, programa social Juntos; que busca reducir la extrema pobreza urbana y rural en el país, mediante traspasos directos en beneficio de las familias más pobres de la población urbana y rural, con mujeres embarazadas o menores de cinco años en cada familia, en las ciudades favorecidas; así mismo busca el ingreso a los servicios sociales que ofrece el Estado como es en la educación, salud, nutrición e identidad, promoviendo actividades económicas en dichos distritos. A las familias en las ciudades que presentan índices de 40% a más de pobreza, se entrega incentivos monetarios, buscando la reducción de dicho índice, para evitar de esta manera que las niñas, niños y adolescentes hasta los 19 años, además de las gestantes continúen en esas mismas condiciones nada favorables de sus padres, para generar en sus hogares importante capital humano.

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), impulsa corresponsabilidad, para recibir sus incentivos monetarios deben cumplir con ciertas condiciones, como: que

sus hijos acudan al colegio, reciban asistencia en los centros de salud más cercanos y las madres gestantes deben concurrir a los centros especializados para sus controles prenatales. Asimismo, para poder afiliarte deberás cumplir requisitos establecidos, vivir desde unos 6 meses en el distrito de intervención del programa, entre sus integrantes debe tener al menos un niño, niña, adolescente, una madre gestante o joven máximo de 19 años y estar focalizado por el sistema como pobre o pobre extremo.

Los beneficios que se obtienen en el Programa Juntos: mejorar los ingresos económicos especialmente para alimentación; romper con la pobreza que heredan de generación en generación, promover el desarrollo de capital humano y el ejercicio económico.

El 07 de abril del 2005, mediante el D.S N° 032-2005-PCM, fue creado El Programa Nacional de Apoyo dirigido a las personas de más bajos recursos. El programa social Juntos, que es un plan de transferencias de incentivo monetario en efectivo restringido a las familias más carentes de nuestro país. Dicho dinero lo disponen libremente condicionados a cumplir los distintos deberes existentes, como: nutrición, educación y salud, además de normalización de la condición legal de los adultos y menores, que se encuentran sin DNI y partida de nacimiento, que son primordiales de las personas.

Uno de los primordiales indicadores del proyecto comunitario juntos es una descripción global de salud es contribuida por el autor Briceño León en el año 2000, quien manifiesta que la salud es un extracto; es el extracto de una diversidad de evolución, de lo que acontece con la fisiología corporal con el ambiente que nos rodea a diario, con las diferentes relaciones tanto como en la economía internacional, sociales y político. Bajo esta relación, 34 personas afirman que la salud coopera a integrar las dimensiones económicas, ambientales y sociales del desarrollo sostenible y es decisiva en cada una de ellas. Los análisis de la junta sobre salud y macroeconomía en la cual logran mostrar que una salud carente empobrece la sociedad y economías, a diferencia de las diferentes financiaciones en lo que respecta la salud, logrando estimular el crecimiento social y económico. Razón por la cual, se enfatiza el incremento de las medidas orientadas a acrecentar la salud de la población de escasos recursos que es esencial para el desarrollo. El Programa Social Juntos se enfoca especialmente en la salud de las personas más débiles de nuestro país, el planteamiento principal es que cada madre gestante y niño acceda a los diferentes servicios de salud, ya sea para realizarse diferentes exámenes prenatales, diferentes exámenes periódicos a los niños (vacunas). Percibir los servicios de

salud permitirá una mejor calidad de vida de toda la población, logrando estar en condiciones de realizar sus propias actividades y que todos los niños mejoren el desarrollo motriz. Todas estas prelacones que llevan consigo la entrada a los servicios de salud son esenciales para que nuestro país logre colocarse como uno de los países más desarrollados y poder estar semejante con otros países que han alcanzado esa denominación, lo antes indicado es manifestado por el autor Valderrama en el año 2016.

Como segundo indicador se tiene la educación, en el comienzo de la década de los noventa la educación peruana era considerablemente pobre por el desmayo hacia finales de los años ochenta de la economía, dando inicio a un nuevo siglo casi igual de alarmante que la anterior. Pese haber prosperado en algunos aspectos, así como la universalización de la educación primaria, nuestra educación en el Perú ha mostrado un deteriorado avance desde la segunda mitad del siglo XX; proceso que de ninguna manera debe ser sustentable en los años. En la actualidad tenemos más de 60 mil instituciones educativas en nuestro sistema, incluido los programas no escolarizados, que abarcan más de 18 mil, contando con 400 mil docentes a más, en instituciones particulares y estatales, llegando aproximadamente a 30 mil centros poblados.

En nuestra segunda dimensión tenemos al programa Pensión 65, programa nacional de asistencia solidaria, enfocándose en su misión que es ofrecer protección a los adultos mayores de 65 años en adelante, que viven en situaciones de vulnerabilidad; otorgándoles apoyo económico con el fin de multiplicar su bienestar y así poder perfeccionar los instrumentos para que estos usuarios puedan acceder a los servicios básicos por medio de la estructuración intergubernamental e intersectorial, teniendo ciertos requisitos que cumplir para ser favorecido, que son las siguientes: tener 65 años cumplidos a más, portar con DNI actualizado, aparecer en circunstancia de extrema carencia, de acuerdo a la clasificación socioeconómica otorgada por SISFOH - Sistema de focalización de hogares, no recibir pensión procedente de los sistemas de EsSalud, AFP y ONP.

En el programa Pensión 65, tenemos como primer indicador la subvención económica; la cual se define con la cancelación del dinero que concede el Programa Pensión 65 a los usuarios favorecidos, un monto que corresponde de S/. 250.00 Soles, el mismo que

se entrega de manera bimensual; la cancelación de la subvención económica se realiza en las ventanillas del banco de la nación.

Mediante el artículo 4°.- Administración del Programa “Pensión 65”, el procedimiento correcto a seguir para la ejecución de transferencia monetaria son las siguientes 1. De acuerdo a las comunicaciones de la coordinación de afiliaciones, el programa concede la suma a ser transferido a cada uno de los beneficiarios reincorporado o regular. 2. Según la ubicación geográfica del domicilio de los beneficiarios, el programa ofrece los puntos y tipos de pago. 3. Los responsables del programa difunden órdenes, medios magnéticos y cartas para el traspaso a las cuentas de ahorro de cada beneficiario en el banco estatal 4. El programa social organiza junto a los trabajadores del banco del estado, el cronograma de cancelación de la subvención económica a nivel nacional, a través de los lugares de pago, todas las agencias del país y empresas transportadoras de valores. 5. A nivel distrital en las oficinas territoriales asignan el cronograma de pago y los alcaldes de los diferentes distritos cumplen la función de difusión a los beneficiarios. En lo que respecta a la cobertura de centro de pago, los resultados alcanzados se encuentran en un total de 940 puntos de cancelación, de los cuales corresponden 479 a las Agencias Bancarias. Asimismo, las labores continúan de manera estructurada entre el Banco de la Nación, fuerzas armadas y otros del sector público para la colectividad de los pueblos originarios en Loreto, mediante plataformas de acción social sostenibles, favoreciendo a los beneficiarios de los distritos siguientes: Torres, Mazaán y Napo, asimismo, rosa panduro, yaguas, putumayos y teniente Manuel Clavero y a los beneficiarios de Morona (Pias Morona). Para que los beneficiarios del programa social puedan cobrar para cada una de las formas de pago, es de vital importancia contar con el DNI válido y renovado, de lo contrario no podrá ejecutar el cobro de la subvención económica hasta que regularice todos sus documentos.

Como segundo indicador tenemos las redes de protección social; que pretende investigar el impacto social y económico del programa social Pensión 65, cuyos usuarios favorecidos son los adultos mayores en situaciones de extrema pobreza en el país, la cual llega a beneficiar a los miembros de sus familias y también en el ámbito social. El análisis de la colisión en las familias tendrá particular interés adicional en niños y niñas que habitan en viviendas con adultos mayores, la investigación cooperará con el análisis

de las interacciones entre los diferentes programas sociales y las redes de protección. Estas interacciones han sido poco investigadas en la humanidad internacional y local. Es por ello que, se intenta investigar las interacciones de los programas Juntos y Pensión 65, ya que se trata de programas de protección social para las familias más pobres de nuestro país, así como las interacciones con las redes informales de protección y asistencia, como son las familias de extrema pobreza.

Asimismo, como segunda variable se tiene la satisfacción de los beneficiarios; de acuerdo a los citados autores Rubio, G. & Uribe, M.E. (2013), en la cual establece a la norma ISO 9000:2000, definiendo a la satisfacción como una respuesta sensible de los usuarios beneficiados por los programas sociales ante el estudio y la conexión con el servicio brindado a diario que brinda el mismo, la complacencia se identifica cuando la persona de extrema pobreza satisface sus necesidades, perspectiva y obligaciones.

Asimismo, Matsumoto, R. (2014) establece que, para poder considerar la satisfacción de los beneficiarios, nos guiaremos del modelo servqual, publicado por el año de 1988, él mismo que se llegó a experimentar mejorías, que fueron inspeccionadas a partir de aquella fecha. El modelo servqual es esencial porque es un método que se emplea en la exploración comercial, es indispensable ya que permite medir la calidad de servicio que presta una compañía, saber ciertos aspectos relacionados a lo que desean los usuarios beneficiados por los programas sociales y cuál es la consideración con relación al servicio brindado. El presente modelo estudia diversos aspectos de manera cuantitativa y cualitativa que presentan los beneficiarios de los programas sociales. Asimismo, brinda un alcance relacionado a las circunstancias que no se pueden inspeccionar y los menos predecibles de los beneficiarios. El modelo servqual brinda comunicación de manera establece relacionado a los diferentes criterios de los clientes de como se les brinda el servicio, las sugerencias y comentarios de los beneficiarios son esenciales porque ayuda a mejorar en los diferentes aspectos, además sirve para regenerar y analizar aspectos que gozan entre organizaciones. Con referencia a la perspectiva de Bitner, Zeithaml y Gremler durante el año 2009, considera cinco aspectos fundamentales la cual consta el modelo servqual que son; 1. Fiabilidad, quien hace alusión a las diferentes cualidades para realizar una prestación que se ha ofrecido de manera diligente. Asimismo, dicho de otro modo, quiere decir que la empresa ejecuta

todo lo prometido en su servicio, las cuales se enfocan en las entregas, solución de conflictos, establecimiento de precios y suministrar el servicio adecuado.

Como siguiente aspecto tenemos como punto 2. Sensibilidad, el cual dispone ayuda hacia los usuarios, donde se les brinda un servicio apropiado y eficaz. Él mismo que hace referencia a la celeridad y esmero para tratar las diferentes solicitudes, y poder dar respuesta a los reclamos y dudas de los clientes, brindando posibles soluciones a sus problemas suscitados. Asimismo, como punto 3. Seguridad, es cuanto dominan y como escuchan los trabajadores a los clientes, mostrando las diferentes habilidades que cada uno de los trabajadores desempeñando mayor credibilidad y seguridad del servicio que están brindando.

Por otro lado, contamos con el punto 4. Empatía, la misma que está enfocada sobre la atención de manera particular brindan los empleados de las empresas a todos sus clientes. La misma que debe se difunde a través de un servicio que se realice de manera particular y que se adapte a la demanda del cliente. Las brechas del modelo servqual; que establecen las diferencias que existen entre los aspectos más primordiales que se presentan en un servicio, entre ellas se encuentran las necesidades del cliente, la mínima experiencia que se requiere en el servicio y las percepciones presentan los empleados respecto a los que desean los clientes acerca del servicio. se identifican las brechas en cinco distancias que provocan problemas para entregar un servicio y que influencia presentan al evaluar a los clientes, mencionan acerca de la calidad de servicio. por consiguiente, los autores del modelo servqual presentan 5 brechas, las cuales son:

Brecha 1, se refiere a las diferencias que presentan que anhelos presentan los clientes y que perciben aquellos que dirigen la empresa. En caso de que los encargados en la dirección de la empresa no comprenden lo que necesita el cliente, es difícil poder impulsar y desarrollar diversas acciones en el logro de satisfacer necesidades y expectativas. Brecha 2, es aquella diferencia que se presentan acerca de lo que perciben los directivos y que requerimientos necesitan de manera específica en relación a las normas de calidad. La traducción de expectativas es un clave factor para evitar esta brecha, llamada también en especificaciones en relaciona a las normativas que se presentan en la calidad del servicio prestado. Brecha 3, se realiza mediante la discrepancia de los requerimientos específicos de calidad del servicio y prestación del

servicio. Si no se cumplen las diversas normas y procedimientos la calidad de servicio no se realizará de manera efectiva. Brecha 4, se presenta al discrepar en prestar un servicio y la comunicación de manera externa. De acuerdo al modelo SERVQUAL, en la formación de expectativas uno de los componentes más principales, es mediante la comunicación externa que se encarga de la provisión dentro de la organización. Brecha 5, se presenta de manera global. Se presenta en aquella diferencia de lo que desean los clientes teniendo en cuenta sus percepciones.

Las brechas antes mencionadas nos han ayudado a detectar aquellos aspectos en las que se está equivocando, en el aspecto de la fiabilidad, firmeza, capacidad de respuesta y componentes tangibles, el cual permitió conocer que es lo que necesitan las empresas en la reducción total de las brechas y en lo referente a calidad de servicio obtener un mejor acrecimiento.

Asimismo, los factores concluyentes para el correcto gozo del beneficiario, según el punto de vista del autor Bueno durante el 2008, mencionando los siguientes:

El capital humano, el cual corresponde principalmente al individuo. Recolecta acerca de sus competencias actuales (actitudes, habilidades y conocimientos) teniendo en cuenta de cuan capaces pueden ser, además de fomentar la creatividad en las personas y grupos humanos.

Por su parte, el capital organizativo, se conforman en recursos intangibles ya sean de contexto formal e informal, que dan base a la organización, quien está comprendida por el sistema que exterioriza la sociedad, cultura y procesos.

Capital tecnológico, hace referencia a los recursos de tecnología intangible, relacionadas en desarrollar acciones que se desarrollan en la empresa, además de la funcionalidad que se realizan en el proceso de producción o en prestar los servicios que están dedicados la empresa.

Capital relacional, hace referencia a los diversos vínculos que tiene con aquellos que participan en el contexto que está vinculado: Proveedores, las relaciones que se

establecen con los clientes, competidores, aliados, sociedad, organización de las empresas, entre otros. De acuerdo a ello, los componentes se definen como los factores que presentan intangibilidad que se ajustan al entorno planteados en el modelo que se determinan en la satisfacción de los clientes.

Atención del personal, conforma el capital humano que posee la empresa, está referida en la eficacia y eficiencia en la atención que el personal brinda al cliente de manera directa. Presenta aspectos relacionados a la competencia, atención, accesibilidad y responsabilidad.

Eficiencia organizativa, conforma el capital que tiene la organización de una empresa, particularmente en este tipo de casos se considera como eficiencia en los procedimientos a nivel organizativo, se presentan en la agilidad aprobar ciertos productos y servicios, requeridas por el cliente, los tiempos que tienen que esperar de forma razonable.

Eficiencia web, conforma el capital en tecnología a la cual está referida a la eficacia mediante una plataforma web, dicho de otra manera, al servicio en línea mediante un sitio web, relacionadas a cuan disponible es la página, información presentada, las diversas acciones que se pueden ejecutar, comprensibilidad de uso y seguridad. Asimismo, se podrá definir una causa tangible que será considerada en la fachada correcta y brindar el servicio que se denomina como suministro tangible.

El suministro tangible, esta comprende en los factores físicos que se necesita para brindar de manera adecuada la atención que se da al cliente. Engloba elementos que se relaciona con la infraestructura y equipamiento que se presentan en los diversos ámbitos que prestan el servicio.

Asimismo, la definición conceptual sobre la Calidad, quien refiere a aquellas particularidades y capacidad que posee un artículo o servicio, donde se busca el consumidor satisfaga las necesidades que requiere, donde dispone de un precio el cual esté dispuesto pagar, teniendo en cuenta además que tecnología se va emplear en la mejora de la satisfacción de necesidades, ya que es necesario que el producto disponga lo mejor para su uso.

Se conoce la satisfacción de los adultos beneficiados de los programas sociales mediante las perspectivas del cliente y cuál es su apreciación acerca del servicio que les prestaron. Además, es analizado por enfoques cuantitativos y cualitativos que presentan los clientes. Nos da a conocer acerca de los factores impredecibles e incontrolables de los clientes.

Los beneficiarios son aquellas personas que, gozando del derecho a recibir la atención económica, los mismo que disponen libremente en que invertirlo. A través de condiciones se concede al Estado con un dispositivo la fuente que imposibilita que los domiciliados de diferentes estados que respaldan un convenio puedan favorecerse inadecuadamente.

Con referencia a la presentación del conflicto, se propuso de la siguiente manera ¿Qué relación existe entre la calidad de vida y la satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019? Siendo los conflictos específicos ¿Cómo es el nivel de la calidad de vida de los beneficiarios de los programas sociales juntos y pensión 65 en la ciudad de Lamas, 2019?

El presente estudio, tiene mucha consideración para la sociedad por tratarse de un tema original de la región y el país, debido a que no existen indagaciones vinculadas al asunto y conflicto de estudio; por este motivo la presente investigación nos faculta observar la correlación que se encuentra entre la satisfacción y la vida de calidad en la población beneficiaria de los diferentes programas destinados mejorar el bienestar de los pobladores favorecidos, para que sirva como referencia para los demás programas sociales.

Tiene relevancia social por cuanto demuestra la relación entre la apreciación de la satisfacción y la vida de calidad de los pobladores beneficiados de los proyectos que buscan apoyar en el bienestar de los usuarios, ya que el resultado permite conocer si los programas sociales llegan a quienes realmente lo necesitan y si estos están mejorando la las condiciones, bienestar y el desarrollo de potencialidades de los beneficiarios de la ciudad de Lamas.

Su valor teórico radica en haber hecho un estudio de las teorías existentes en relación a la impresión de las condiciones de vida y la satisfacción de los beneficiarios, posibilitando un mayor encauzamiento referente a la principal problemática, en relación a las condiciones de vida de la población favorecida por los programas sociales, durante el año 2019, en la ciudad de Lamas.

La implicancia a nivel práctico, se demuestra por cuanto a partir de la investigación se conoce si los programas sociales tienen un alcance a los que más necesitan, ya que por una mala organización y administración muchas veces no llega realmente a la población que tiene mayor necesidad en la ciudad de Lamas.

La utilidad metodológica se justifica, ya que nos valemos de instrumentos para compilar la información; los mismos serán validados y confiabilizados mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach e informes de los expertos antes de ser aplicados. Las hipótesis planteadas, se contrastará con la información generada de dichos instrumentos.

Razón por la cual, en nuestro estudio se propuso las siguientes hipótesis: Existe relación entre la calidad de vida y la satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019. Teniendo como hipótesis específicas a: 1. La calidad de vida de los beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019, es alta y 2. El nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019, es alto.

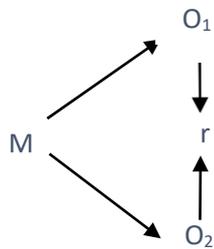
Asimismo, para dicho estudio se propuso el objetivo general: determinar la relación entre la calidad de vida de los beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas durante el año 2019 y como objetivo específico, analizar el nivel de calidad de vida de los beneficiarios de los programas sociales juntos y pensión 65 en la ciudad de Lamas, durante el año 2019 y poder conocer la nivelación de satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales en sus diferentes dimensiones seguridad, sensibilidad, fiabilidad, empatía y los elementos tangibles en la ciudad de Lamas en el año 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

El diseño del estudio es correlacional no experimental. Al respecto, Valderrama en el año 2015, especifica que se usa cuando se trata de variable independiente y no se manipula, diversos acontecimientos que ocurren antes de hacer la investigación. Además, se le considera como indagación de estudio retrospectivo, de tipo ex post facto, ya que se trabajan con sucesos abstraídos de la existencia, la muestra es observada en el ambiente natural y realidad. Teniendo como labor observar para después analizar, describir, haciendo pronósticos, explicando la causas y efectos. (p. 178)

El diseño presenta el siguiente esquema:



#### Dónde:

- M : Los beneficiarios de los programas sociales.
- O<sub>1</sub> : Calidad de vida
- O<sub>2</sub> : Satisfacción
- r : Relación

### 2.2. Operacionalización de variables

**Variable 1:** Calidad de vida

**Variable 2:** Satisfacción de los beneficiarios

*Operacionalización de las variables*

variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Calidad de vida</b>	La finalidad del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social es mejorar la calidad las condiciones de vida de la población, procurando el ingreso de oportunidades, el ejercicio de derechos, en articulación y coordinación y articulación con las diversas entidades públicas, el sector privado y la sociedad civil. Las políticas de desarrollo e inclusión económica y social tienen su fundamento en los siguientes principios y valores: respeto a los derechos humanos, desarrollo humano, justicia social, equidad, inclusión, solidaridad, cohesión social, igualdad de oportunidades, integralidad, transparencia, descentralización, participación social, efectividad, interculturalidad y participación social, emprendimiento e intersectorialidad, (ley N°29792)	Evaluamos la calidad de vida, tomando en cuenta las dimensiones e indicadores, los mismos que serán calificadas en una escala de Tipo Likert y debidamente plasmados en el cuestionario.	<b>Juntos</b>	Salud  Educación	Ordinal  Bajo (0-22) Medio (23-44) Alto (45-65)
			<b>Pensión 65</b>	Subvención económica  Redes de protección social	

<b>Satisfacción de los beneficiarios</b>	La satisfacción, se da a través de las expectativas de los beneficiados favorecidos y cuál es su apreciación acerca del beneficio. Analizando diversos aspectos de manera cualitativa y cuantitativa que presentan los beneficiarios. (Matsumoto, 2014, p. 185)	La complacencia de los usuarios se evaluó, considerando sus dimensiones e indicadores, los cuales serán calificados en una escala de Tipo Likert e identificados en el cuestionario.	<b>Fiabilidad</b>	Suministro del servicio	Ordinal Bajo (0-37) Medio (38-73) Alto (74-110)
			<b>Sensibilidad</b>	Solución de problemas	
			<b>Seguridad</b>	Rapidez	
			<b>Empatía</b>	Conformidad	
			<b>Elementos tangible</b>	Credibilidad	
			Confianza	Personalizado al beneficiario	
				Adaptado al beneficiario	

Fuente: Marco Teórico

### **2.3. Población, muestra y muestreo**

La población fue constituida por los beneficiarios de los programas estatales que el estado peruano ofrece en el departamento de San Martín, 2019.

En el programa social juntos se tuvo 80 beneficiarios y 70 en el programa pensión, que hacen un total de 150 beneficiarios.

#### **Muestra**

Se utilizó el muestreo aleatorio estratificado con los siguientes datos:

$N = 150$

$N = 109$

Error = 0.05

Confianza = 95%

$n/N = 0.7267$

#### **Muestreo**

Se trabajó bajo un muestreo probabilístico y la técnica que es estratificada.

#### **Criterios de selección**

- La población beneficiada de los programas sociales pensión 65 y juntos.
- Otros programas sociales.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Empleamos la encuesta como técnica, por tratarse de procedimientos para conseguir información útil, que sirvió para un adecuado avance del trabajo. Se trata de una técnica que permite obtener la opinión o percepción de manera directa de las unidades de información, mediante el cuestionario como instrumento. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.199)

#### **Instrumento**

Utilizamos en la presente investigación como instrumento, el cuestionario para la captación de datos. Los cuestionarios fueron empleados como herramientas registrando información que nos permitieron ejecutar el estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.199). El objetivo fue determinar cómo se encuentra la impresión de las condiciones de vida mediante los programas sociales en la ciudad de

Lamas, 2019. El instrumento estuvo conformado por 2 dimensiones; Juntos y Pensión 65, la primera dimensión estuvo conformada por 2 indicadores y 6 Ítems y la segunda dimensión estuvo conformada por 2 indicadores y 7 Ítems, haciendo un total de 4 indicadores y 13 Ítems.

La percepción de la Calidad de Vida, se midió con una escala valorativa de 1 al 5 donde: 1 = muy en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3= Ni acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo y 5 = Muy en desacuerdo.

Dimensiones	Ítems	Valoración
Juntos	Del 1 al 6	Puntaje 1 calificativo muy en desacuerdo
Pensión 65	Del 7 al 13	Puntaje 5 calificativo muy de acuerdo.

El instrumento que se empleó en la variable satisfacción de los beneficiarios, tiene como objetivo, determinar la complacencia de los usuarios beneficiados de los programas del estado Pensión 65 y Juntos, en la ciudad de Lamas, 2019. Mientras tanto, el instrumento estuvo conformado por 5 dimensiones y 8 indicadores.

La satisfacción en los beneficiarios, serán medidos en una escala valorativa de 1 al 5: 1=Muy en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni acuerdo ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5=Muy en desacuerdo.

Dimensiones	Ítems	Valoración
Fiabilidad Sensibilidad Seguridad Empatía Tangible	Del 1 al 22	Puntaje 1 calificativo muy de desacuerdo. Puntaje 5 calificativo muy de acuerdo

## **Validez**

La validación de instrumentos, fue realizado por el juicio de expertos para la validación correspondiente, Valderrama (2015), conceptualiza al juicio de expertos de la siguiente manera:

Conglomerado de puntos de vista las cuales brindan los profesionales que tienen más experimentados en el tema, habitualmente se basan en la percepción de los asesores de tesis o estudiosos en investigación, con el objetivo de orientar a que las preguntas sean comprensibles, con sentido lógico y deben estar de acuerdo a los indicadores cada una de ellas. (p.199).

En el presente trabajo, se emplearon los instrumentos revisados por tres jueces expertos, los mismos que, dieron su punto de vista y aprobación para ser aplicados posteriormente a la muestra seleccionada. Dichos jueces expertos son:

**Tabla 1.**

*Validación por juicio de expertos*

Experto	Opinión
Mag. Ivo Martín Encomenderos Bancallán	Existe suficiencia
Mag. Lenin Eusebio García Sinti	Existe suficiencia
Mag. Gustavo Ramírez Garc	Existe suficiencia

## **Confiabilidad**

El instrumento es confiable, cuando se aplica al mismo grupo en varias oportunidades y se obtiene resultados iguales. La aplicación del programa estadístico Alpha de Crombach nos permitió validar los instrumentos; tomando en cuenta que, para que se considere confiable, el resultado debe ser mayor que 0.80.

**Tabla 2.***Criterios de confiabilidad*

<b>Criterios de confiabilidad</b>	<b>Valores</b>
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89

**Tabla 3.***Confiabilidad de Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N <sup>a</sup> de Ítems
Calidad De Vida	0,885	1 al 13
Satisfacción En Beneficiarios	0,873	1 al 22

**2.5. Procedimiento**

La presente investigación tuvo como primer procedimiento la aplicación de los instrumentos propuestos para el estudio, de modo que, al recopilar información importante para el estudio, se logró esclarecer todas las interrogantes en el planteamiento de problema, evidenciándose una respuesta efectiva sobre la problemática planteada.

**Fase diagnóstica:** en el inicio de la investigación, se realizó el diagnostico de las variables, mediante la aplicación de los cuestionarios dirigidos a los beneficiarios, con el fin de conocer sobre la situación de los fenómenos observados, en tanto a sus niveles de relación.

**Fase propositiva:** al desarrollo de la presente investigación, se aportó en conocimientos, al conocer el estado de las variables de estudio, estos resultados fortalecen y logran altos niveles de productividad en cuanto a las demás investigaciones, por lo que puede ser empleado como fuente de otros estudios, cuyo fin fue de brindar soluciones a los problemas evidenciados.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Se analizó los resultados obtenidos de las 35 preguntas plasmadas en la encuesta, dimensiones e indicadores, con el programa Microsoft Excel, referente a la calidad de vida y complacencia en los usuarios beneficiados; para después, con el software SPSS versión 24, se han generado tablas y gráficos para su interpretación y análisis posterior. Para finalizar, se realizó la medida de la variable y sus dimensiones, haciendo uso de la estadística descriptiva, teniendo en cuenta nivel de relación en cada uno de ellos.

## **2.7. Aspectos éticos**

En las citas de las referencias bibliográficas del presente trabajo, fueron consideradas los derechos que tienen los diversos autores, según manual APA.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Analizar el nivel de calidad de vida de los beneficiarios de los programas sociales juntos y pensión 65 en la ciudad de Lamas, 2019.

**Tabla 4.**

*Nivel de calidad de vida (%)*

Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	(n)	%	(n)	%	(n)	%	(n)	%
calidad de vida	10	9	29	43	28	48	109	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los beneficiarios de los programas sociales.

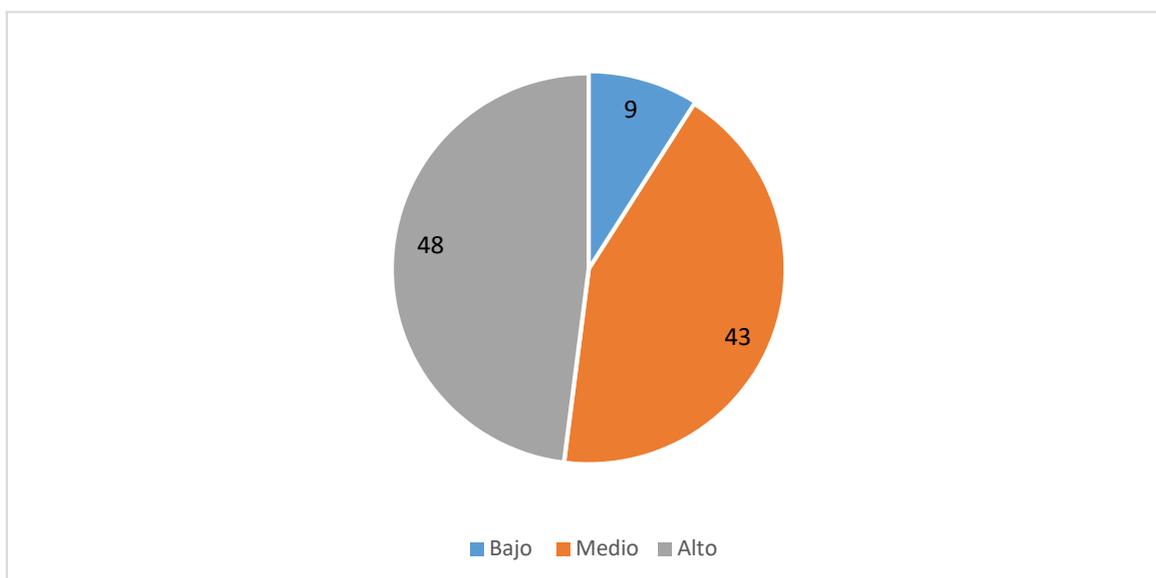


Figura 1. Nivel de calidad.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los beneficiarios de los programas sociales.

#### **Interpretación:**

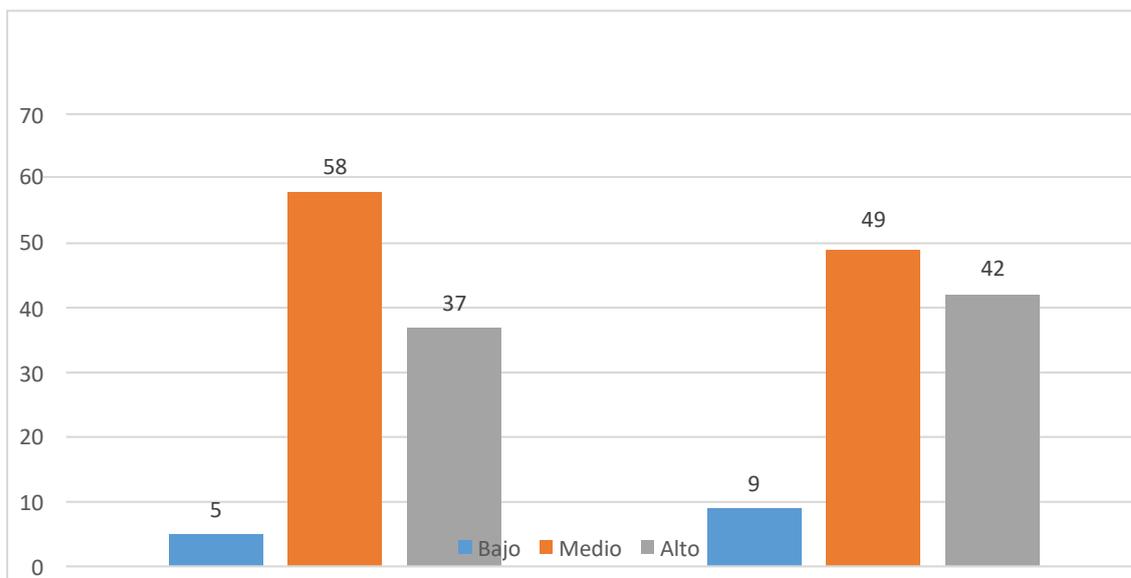
Tabla 01 se muestra claramente el nivel de calidad de vida de los usuarios beneficiados en la ciudad de Lamas, 2019. El 9% de beneficiarios lo consideran como bajo, el 43% lo califica como medio y el 48% como alto.

**Tabla 5.**

*Nivel de relación de vida por dimensiones (%)*

Dimensión	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Juntos</b>	5	5	63	58	41	37	109	100
<b>Pensión 65</b>	10	9	53	49	46	42	109	100

*Fuente:* Cuestionario aplicado a en la población beneficiada.



*Figura 2. Nivel de relación calidad de vida por dimensiones*

**Interpretación:**

Se aprecia en la tabla 02 que, los resultados de la dimensión del programa social Juntos, fue percibida como baja por el 5% de beneficiarios, como medio lo calificó el 58% y como alto el 37%, es decir, en su mayoría los beneficiarios manifestaron tener una excelente atención en la salud y educación. En cuanto a la dimensión del programa Pensión 65, fueron calificadas 9% como bajo, el 49% lo califica como medio y como alto el 42%.

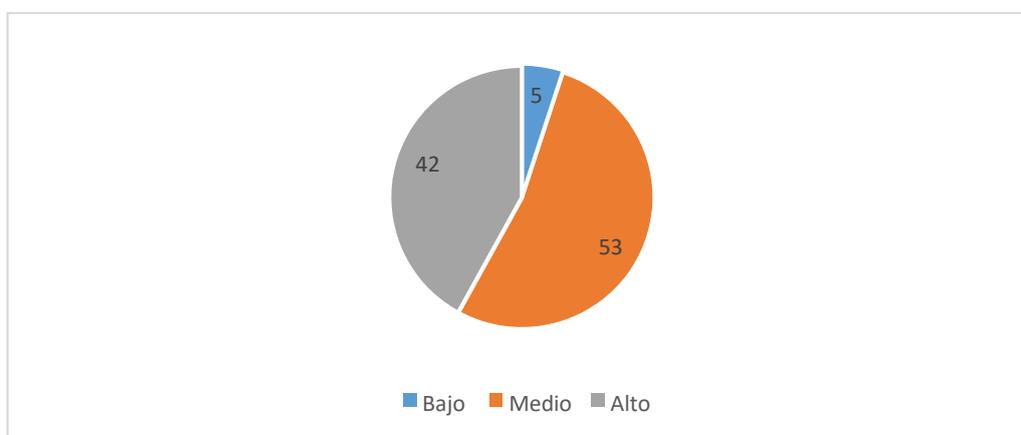
### 3.2 Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales en sus dimensiones fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles en la ciudad de Lamas, 2019.

**Tabla 6.**

*Nivel de satisfacción en beneficiarios (%)*

Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	(n)	%	(n)	%	(n)	%	(n)	%
<b>satisfacción en beneficiarios</b>	5	5	58	53	46	42	109	100

*Fuente:* Cuestionario aplicado a usuarios beneficiados con los programas.



*Figura 3. Nivel de satisfacción de beneficiarios*

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la ciudad de Lamas usuarios beneficiados.

#### **Interpretación:**

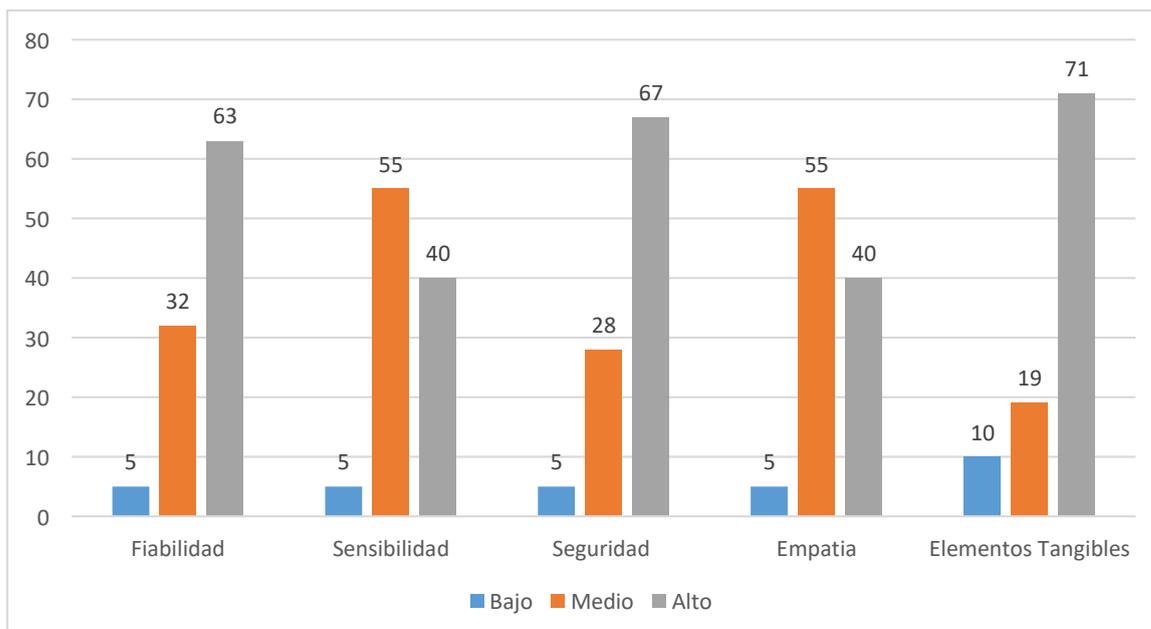
Se evidencia mediante la tabla 03, la evaluación de la variable satisfacción en beneficiarios, que, según las calificaciones el 5% de beneficiarios es bajo, el 53% lo percibe como medio y como alto lo califica un 42%.

**Tabla 7.**

*Nivel de satisfacción en beneficiarios por dimensiones (%)*

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	(n)	%	(n)	%	(n)	%	(n)	%
<b>Fiabilidad</b>	5	5	35	32	69	63	109	100
<b>Sensibilidad</b>	5	5	60	55	44	40	109	100
<b>Seguridad</b>	5	5	31	28	73	67	109	100
<b>Empatía</b>	5	5	60	55	44	40	109	100
<b>Elementos Tangibles</b>	10	9	21	19	78	72	109	100

*Fuente:* Cuestionario aplicado en la ciudad de Lamas, a usuarios de programas pensión 65 y juntos.



**Figura 4.** Nivel de satisfacción en beneficiarios por dimensiones

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los favorecidos de los programas.

### **Interpretación:**

En la tabla 4, se puede apreciar los resultados de dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios beneficiados de los programas sociales en la ciudad de Lamas 2019, siendo de esta manera que, la dimensión fiabilidad, fue calificada como bajo por el 5% de los beneficiarios, un 32% lo calificó como medio y un 63% como alto, la dimensión sensibilidad, fue calificada como bajo por el 5% de los beneficiarios, un 55% lo calificó como medio y un 40% como alto, la dimensión seguridad, fue calificada como bajo por el 5% de los beneficiarios, un 28% lo calificó como medio y un 67% como alto, la dimensión empatía, fue calificada como bajo por el 5% de los beneficiarios, un 55% lo calificó como medio y un 40% como alto, la dimensión Elementos Tangibles, fue calificada como bajo por el 9% de los beneficiarios, un 19% lo calificó como medio y un 72% como alto.

### **3.3 Determinar la relación entre la calidad de vida de los beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019.**

(hi) Existe relación entre la calidad de vida y la satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019

**Tabla 8.***Correlación de calidad de vida y satisfacción en beneficiarios*

			Calidad de vida	Satisfacción en beneficiarios
	Calidad de vida	Coefficiente de correlación	1.000	,659**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	109	109
Rho de Spearman	Satisfacción en beneficiarios	Coefficiente de correlación	,659**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	109	109

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación**

La tabla 8, nos permite apreciar la existencia de una relación significativa de 0,659 entre la calidad de vida y la satisfacción en los beneficiarios en la ciudad de Lamas 2019. Precisamente lo afirmamos porque el valor de significancia bilateral fue de 0,000 <0,05, es decir, menor al margen de error; es decir. Asimismo, mediante la prueba estadística de (Rho Spearman) podemos afirmar que la relación de las variables de investigación fue de correlación positiva media. En tal sentido, la  $H_1$  es aceptada y  $H_0$  es rechazada.

#### IV. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo específico que es el de analizar el nivel de calidad de vida de los usuarios favorecidos de los programas estatales de apoyo social juntos y pensión 65 de la ciudad de Lamas, 2019, se puede observar que fue calificado con un 48%, indicando que se sienten bien con la atención que les brindan los programas sociales, tal como indica el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social quien tiene como fin el de mejorar las condiciones y que ayuda al bienestar de sus usuarios, realización de potencialidades económicas y sociales, promoviendo el ejercicio de derechos, trabajo realizado en forma coordinada y articulada con las diversas entidades públicas y privadas. Los fundamentos de las políticas públicas, desarrollo económico e inclusión social son valores y principios de: justicia social, participación social, transparencia, equidad, igualdad de oportunidades, derechos humanos, inclusión, solidaridad, universalismo, calidad, descentralización, efectividad, interculturalidad e integralidad; los programas sociales tiene por finalidad apoyar directamente a las familias más pobres de la zona urbana y rural a través de la ejecución de transferencias directas, dirigidas asegurar que las familias participen y se comprometan en forma voluntaria a recibir educación y atención en salud preventiva materno – infantil (D.S. N° 012-2012-MIDIS)

El segundo objetivo específico buscó establecer el nivel de satisfacción de los usuarios beneficiados por estos programas estatales en sus dimensiones fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles en la ciudad de Lamas, 2019, se puede evidenciar que fue calificado alto con un 42% de los beneficiarios se sienten satisfecho con los programas sociales tal así. Morales (2017), en su trabajo de investigación: *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima.* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Cuya finalidad fue determinar la relación entre la satisfacción de la población favorecida con el programa vaso de leche del asentamiento humano en estudio, tomando como muestra a 61 personas que se benefician de mencionado programa, la encuesta fue técnica y el instrumento fue el cuestionario. Se concluye, que los resultados de las variables representan correlación significativa y positiva, Asimismo, existe relación significativa entre el servicio brindado y la calidad de producto.

A partir de la prueba Rho de Spearman se demuestra que existe relación significativa entre las variables de estudio, cuyo valor de Sig. (Bilateral) es menor al margen de error de 0,05. Evidenciando un coeficiente de correlación de 0,659, señalando una correlación positiva considerable. Resultado que se relaciona con lo publicado por Carrasco, J. (2017), en su trabajo: *Calidad de vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019*; en donde concluyó que, si hay vinculación entre la calidad de vida y satisfacción en beneficiarios, esto se debe a que la prueba estadística lo da a conocer de esa manera, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada en la investigación. Tello (2014), por lo contrario, afirma que no existe una correlación significativa entre los programas sociales y el estado salud y educación de los niños. En el ámbito del estado, los programas sociales están dirigidos a la disminución de brechas, donde influyen bastante los múltiples programas, buscando apoyar a las zonas abandonadas. En el año 2015, el impacto que tuvieron en los pobladores de extrema pobreza, fue de un 61% con la utilización de políticas sociales, además que la pobreza en ese mismo año, hubiese sido de 25.7% sin la intervención de los programas sociales, 3.9 % más de lo registrado. (Agencia Peruana de Noticias, 2016, p.5).

Los programas sociales benefician especialmente en las zonas vulnerables, el gobierno busca implementar estrategias para mejorar el bienestar a los pobladores, para que, de esta manera accedan a mejores servicios de salud, de educación y otros. Diversas instituciones que controlan o legislan estos sectores a través de programas de ayuda, implementes políticas de apoyo, siempre que se cumpla con características para acceder a ellos.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1 Las variables calidad de vida y la satisfacción de los beneficiarios de la ciudad de Lamas, 2019 están relacionadas según la prueba de Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0,659, el cual demuestra una relación positiva considerable, permitiéndose aceptar la hipótesis de investigación (hi).
- 5.2 La calidad de vida mediante los programas sociales Pensión 65 y Juntos en la ciudad de Lamas, 2019, fue determinada como 9% “Deficiente”, 43% “Regular” y 48% “eficiente”.
- 5.3 La satisfacción de la población beneficiada de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019 fue determinada como 5% “deficiente”, el 53% “Regular” y el 42% “Adecuada”.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A los responsables de los programas sociales de la ciudad de Lamas, se recomienda que, en coordinación con los jefes territoriales deben continuar con los procesos y los objetivos trazados y ejecutar un seguimiento periódico a todos los beneficiarios, de esa manera puedan tener una población de beneficiarios que se sientan contentos con la calidad de vida y por ende si sientas satisfechos con sus programas sociales.

Al jefe territorial de la ciudad de ambos programas fomentar sistemas efectivos y de ejecución transparentes y evaluación para reducir significativamente la baja calificación que se dio de un 5% en la variable calidad de vida, con la finalidad de mejorar la calidad de vida, poder minimizar las respuestas negativas de los beneficiarios. Se recomienda a los responsables de los programas sociales pensión 65 y justos de la ciudad de Lamas, asegurar que los beneficiarios continúen participando en los talleres que organizan ambos programas sociales, identificando sus potenciales usuarios, entrega de subvenciones, visita domiciliaria, participar en la recuperación de los saberes ancestrales y mantener vivos sus culturas, evitando que se pierdan sus costumbres, además de participar en las campañas de Salud.

Se recomienda que habiéndose encontrado un nivel de satisfacción no tan bajo en los programas sociales en la ciudad de Lamas, reforzar mediante la capacitación al personal permanentemente dándoles una buena atención a los beneficiarios y así no causar molestia y se sientan satisfechos.

Después de analizar la satisfacción de los beneficiarios en sus dimensiones en la ciudad de Lamas, se recomienda al jefe territorial de la zona seguir teniendo mayor supervisión a los trabajadores de cada programa, teniendo en cuenta de cada uno de sus dimensiones, dando prioridad a los beneficiarios de lugares lejanos en la ciudad de Lamas, garantizando la satisfacción en sus beneficiarios.

## REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias. (2016). *Actualidad. Andina*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-impacto-programas-sociales-reduccion-pobreza-fue-61-2015-609352.aspx>
- Arancibia, S., Leguina, A., & Espinoza, P. (2013). *Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente*. Un caso aplicado a la banca chilena. *Revista de Ciencias Sociales*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28026992007.pdf>
- Cabrera, F. A., Donoso, T., Aneas, A., Del Campo, J., & Murugo, A. (2010). *Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis*. *Revista de Educación*. Obtenido de [http://www.revistaeducacion.mec.es/re351/re351\\_13.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re351/re351_13.pdf)
- Cancino, N., Gonzales, C., Gallardo, I., & Estrada, C. (2016). *Evaluación de un modelo de calidad de vida construido desde los datos*. *Acta Colombiana de Psicología*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v19n1/es\\_v19n1a13.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v19n1/es_v19n1a13.pdf)
- Carrillo, M. M. (2010). *Programas Sociales y perspectivas económicas para el desarrollo regional*. Puebla: Universidad Autónoma de Puebla. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3790732.pdf>
- Celemin, J. P., Mikkelsen, C. A., & Velázquez, G. A. (2015). *La calidad de vida desde una perspectiva geográfica: integración de indicadores objetivos y subjetivos*. *Revista Universitaria de Geografía*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3832/383241100004.pdf>

- CEPAL. (2016). *Al tablero programas sociales de América Latina ante pobreza enquistada. El Espectador*. Obtenido de <https://www.elespectador.com/noticias/elmundo/al-tablero-programas-sociales-de-america-latina-pobreza-articulo-610749>
- Chira, F. (2017). *Percepción del apoyo social y calidad de vida en pacientes con diagnóstico de tuberculosis pulmonar del Centro Médico Naval, 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8791](http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8791)
- Córdova, L. (2015). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015*. Rioja: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13032](http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13032)
- Cruz, G., & Tutuy, N. (2017). *La eficacia de los programas de alimentación escolar de PRONAA y QALIWARMA y la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Carabayllo en el periodo 2011-2014*. Lima: Universidad Nacional de Ingeniería. Obtenido de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/5827>
- Cueva, S. E., & Correa, L. A. (2015). *Plan integral de reparaciones y satisfacción de beneficiarios del registro de desplazados del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2014*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5702/Cueva\\_SSE\\_Correa\\_FLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5702/Cueva_SSE_Correa_FLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinosa, F. (2014). Aproximación teórica al concepto de calidad de vida. Entre las condiciones objetivas externas y la evaluación subjetiva de los individuos. *Revista de Antropología Experimental*. Obtenido de <http://revista.ujaen.es/huesped/rae/articulos2014/23espinosa14.pdf>

- Esteban, V. E. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8963/Esteban\\_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8963/Esteban_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Giménez, C., Macrini, D., & Miyaji, R. (2013). *Calidad e innovación. una visión estratégica empresarial. Calidad e innovación. una visión estratégica empresarial*. Obtenido de [http://www.revistaiaic.org/articulos/num11/articulo5\\_esp.pdf](http://www.revistaiaic.org/articulos/num11/articulo5_esp.pdf)
- Hernández, R; Fernández, C & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- López, R. (2018). *Know Novedades Jurídicas y Fiscales. KPMG*. Obtenido de <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/es/pdf/2018/06/know-novedades-juridicas-fiscales-67.jpg.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas*. Obtenido de [www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf)
- Páez, A. (2 de mayo de 2018). Política. *Gasto de programas sociales aumentó 6 veces, pero la pobreza subió en lugar de bajar*. Obtenido de <https://larepublica.pe/politica/1235956-gasto-programas-sociales-aumento-6-veces-pobreza-subio-lugar-bajar>
- Pérez, G. (2016). *Desconexión, pobreza y programas sociales. Forbes*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/desconexion-pobreza-y-programas-sociales/>

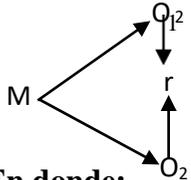
- Quijada, F. R. (2017). *La aceptabilidad del programa nacional de alimentación escolar QALI WARMA en la satisfacción de los beneficiarios en la Escuela Manuel Scorza del distrito de la Oroya*. Huancayo: Universidad Nacional del centro del Perú. Obtenido de [repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4199](https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4199)
- Ramos, V. (2017). *Evaluación de satisfacción de la casa del adulto mayor y su familia en Culhuacan, ciudad de México*. Culhuacán: Instituto Politécnico Nacional. Obtenido de [https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/24015/2017\\_Valeria%20Ramos%20Real.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/24015/2017_Valeria%20Ramos%20Real.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rubio, G., & Uribe, M. E. (2013). *Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: una aplicación para las grandes superficies*. Tolima: Sello Editorial Universidad del Tolima. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/detail.action?docID=5350242&query=satisfaccion>
- Salas, C., & Garzon, M. O. (2013). *La noción de calidad de vida y su medición*. CES Salud Pública. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4549356.pdf>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos

# **ANEXOS**

### Matriz de consistencia

Título: “Calidad de vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de vida y la satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de la calidad de vida de los beneficiarios de los programas sociales juntos y pensión 65 en la ciudad de Lamas, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales en sus dimensiones fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles en la ciudad de Lamas, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la calidad de vida y la satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Analizar el nivel de calidad de vida de los beneficiarios de los programas sociales juntos y pensión 65 en la ciudad de Lamas, 2019.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales en sus dimensiones fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles en la ciudad de Lamas, 2019</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación entre la calidad de vida y la satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019.</p> <p>Ho: No existe relación entre la calidad de vida y la satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1. La calidad de vida de los beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019, es alta.</p> <p>H2. El nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019, es alto.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																	
<p>La investigación fue de diseño descriptiva correlacional, porque se determinó la relación entre las variables</p> <p>Su esquema puede representarse de la siguiente manera:</p>  <p><b>En donde:</b></p> <p>M: Los beneficiarios de los programas sociales</p> <p>O1: Calidad de vida</p> <p>O2: Satisfacción</p> <p>r : Relación</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población estuvo conformada por 80 beneficiarios del programa Juntos y 70 beneficiarios del programa Pensión 65, en la ciudad de Lamas, 2019.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra es un total de 51 beneficiarios del programa Juntos y 65 beneficiarios del programa Pensión 65, en la ciudad de Lamas, 2019.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1182 233 1379 269">Variables</th> <th data-bbox="1391 233 1693 269">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1182 269 1379 344">Calidad de vida</td> <td data-bbox="1391 269 1693 306">Juntos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1182 344 1379 381"></td> <td data-bbox="1391 306 1693 343">Pensión 65</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1182 381 1379 418"></td> <td data-bbox="1391 343 1693 379">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1182 418 1379 454">Satisfacción de los beneficiarios</td> <td data-bbox="1391 379 1693 416">Sensibilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1182 454 1379 491"></td> <td data-bbox="1391 416 1693 453">Seguridad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1182 491 1379 528"></td> <td data-bbox="1391 453 1693 489">Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1182 528 1379 564"></td> <td data-bbox="1391 489 1693 526">Tangible</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Calidad de vida	Juntos		Pensión 65		Fiabilidad	Satisfacción de los beneficiarios	Sensibilidad		Seguridad		Empatía		Tangible	
Variables	Dimensiones																		
Calidad de vida	Juntos																		
	Pensión 65																		
	Fiabilidad																		
Satisfacción de los beneficiarios	Sensibilidad																		
	Seguridad																		
	Empatía																		
	Tangible																		

## Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento variable 01

Sexo:.....

Edad:.....

Programa Social: JUNTOS

La opción que más se aproxime a su punto de opinión o percepción, deberá marcarla con un “X”, donde

Opciones de respuesta									
Valor	1	2	3	4	5				
<b>Significado</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>				
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA									
N°	SALUD				1	2	3	4	5
1	¿Considera que a partir de los beneficios del programa social que usted percibe, ha mejorado su salud?								
2	¿Ud. asiste de manera mensual a hacer su chequeo médico?								
3	¿Usted, considera que el programa social promueve la participación de la familia en el cuidado de la salud de sus hijos?								
4	¿Ud. tiene acceso a la asistencia Médica que necesita para estar bien?								
N°	EDUCACIÓN				1	2	3	4	5
5	¿Usted, sabe sobre cuales son los beneficios para su comunidad en la educación?								
6	¿Considera Ud. que a partir de los beneficios del programa social que usted percibe, ha mejorado la educación de Ud. y su familia?								

las respuestas tendras las siguientes ponderaciones y estas son:

## Instrumento variable 01

Sexo:.....

Edad:.....

Programa Social: PENSION 65

La opción que más se aproxime a su punto de opinión o percepción, deberá marcarla con un "X", donde las respuestas tendras las siguientes ponderaciones y estas son:

Opciones de respuesta									
Valor	1	2	3	4	5				
<b>Significado</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>				
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA									
Nº	SUBVENCIÓN ECONÓMICA				1	2	3	4	5
<b>7</b>	¿Considera que a partir de los beneficios del programa social que usted percibe, ha mejorado su salud?								
<b>8</b>	¿Considera que a apartir de los beneficios del programa social que usted percibe, ha mejorado las condiciones de su vivienda?								
<b>9</b>	¿Dispone de los recursos económicos necesario para cubrir sus necesidades básicas?								
<b>10</b>	¿Ud. Cree que la Subvención que le entrega el programa social es suficiente para satisfacer sus necesidades?								
Nº	PROMOCIÓN DEL ACCESO A REDES DE PROTECCIÓN SOCIAL				1	2	3	4	5
<b>11</b>	¿Ud. Cree que el programa social fomenta su participación en otras redes de protecciòn social?								
<b>12</b>	El programa social me ayudo a formar parte de la red de protección social del SIS								
<b>13</b>	El programa social me ayudo a formar parte de una red de protección social que protege los derechos del adulto mayor								

## Instrumento variable 02

Sexo:.....

Edad:.....

Programa Social:            JUNTOS             PENSION 65

La opción que más se aproxime a su punto de opinión o percepción, deberá marcarla con un "X", donde las respuestas tendras las siguientes ponderaciones y estas son:

Opciones de respuesta					
Valor	1	2	3	4	5
Significado	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
<b>SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO</b>					
N°	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
1	¿Considera usted que el tiempo de espera para que sea atendido en el programa social es de manera oportuna?				
2	¿De que manera califica usted la atención del programa social con respecto del orden de llegada de los beneficiarios?				
3	¿Cómo considera usted durante la atención del programa social sobre el respeto a su privacidad?				
4	¿Considera que a partir de que recibe los beneficios del programa social ha solucionado sus problemas de manera satisfactoria?				
5	¿Considera usted que el programa social tiene el interés de resolver sus problemas?				
	DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD				
6	¿Considera que el tiempo de entrega de los beneficios del programa social que usted percibe es el adecuado?				
7	¿Considera que la capacidad de respuesta a sus dudas o instasfacciones son solucionadas a tiempo?				
8	¿Considera usted que el programa social tiene la disposición de ayudar?				
9	¿Los empleados del programa social tienen la disposición para atenderlos?				
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
10	¿El programa social le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?				
11	¿El empleado que le atendió en el programa social le inspiró confianza al momento de su atención?				
12	¿Considera usted que los empleados del programa social tienen suficiente conocimiento para responder sus preguntas?				

13	¿Considera que las operaciones de los beneficios del programa que usted percibe se dan de manera confiable?					
	<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿El programa social le brinda una atención personalizada?					
15	¿Considera que el horario de atención del programa social es conveniente ?					
16	¿El empleado que le atendió en el programa social”, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	¿En que medida usted comprendió la explicación que le dio el empleado sobre los beneficios del programa social?					
18	¿De que manera usted califica al empleado del programa social sobre las orientaciones brindadas?					
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿En que manera usted califica al personal que trabaja en el programa social sobre la limpieza y uniforme que llevaron?					
20	¿Las instalaciones físicas del programa social ¿En que medida usted lo califica?					
21	¿La limpieza y ventilación en la sala de espera ¿Cómo usted lo califica?					
22	¿Cómo usted califica la iluminación de las instalaciones del programa social “Juntos”?					

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallan Ivo Martin  
 Institución donde labora : EPG-Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Docente en investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Raquel Milagros Pinchi García

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Aspecto	Descripción	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción en beneficiarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción en beneficiarios.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual, respecto a la variable: satisfacción en beneficiarios, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable satisfacción en beneficiarios.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>48</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

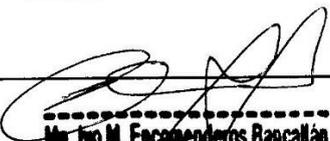
#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

#### PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 18 de mayo de 2019

  
**Mp. Ivo M. Encomenderos Bancallán**  
**ECONOMISTA**  
**Reg. 0134 - CELAM**

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallan Ivo Martin  
 Institución donde labora : EPG-Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Docente en investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. . Raquel Milagros Pinchi García

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.								X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad de vida en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.								X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de vida.								X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual, respecto a la variable calidad de vida, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.								X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.								X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.								X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.							X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable calidad de vida.							X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.								X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.								X
								48.	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

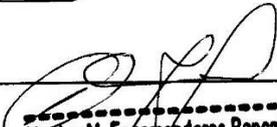
### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

### PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 18 de mayo de 2019



**Mp. Ivo M. Encomenderos Bancallan**  
**ECONOMISTA**  
**Reg. 0134 - CELAM**

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : García Sinti Lenin Eusebio  
 Institución donde labora : Hospital II-2 Tarapoto  
 Especialidad : Maestro en gestión pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. . Raquel Milagros Pinchi García

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.								X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción en beneficiarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.								X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción en beneficiarios.								X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual, respecto a la variable: satisfacción en beneficiarios, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.								X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.							X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.							X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.								X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable satisfacción en beneficiarios.								X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.								X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.								X

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

### PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 18 de mayo de 2019

  
 -----  
**Lenin Eusebio Garcia Sinti**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : García Sinti Lenin Eusebio  
 Institución donde labora : Hospital II-2 Tarapoto  
 Especialidad : Maestro en gestión pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. . Raquel Milagros Pinchi García

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Aspecto	Descripción	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad de vida en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de vida.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual, respecto a la variable calidad de vida, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable calidad de vida.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

### PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 18 de mayo de 2019



-----  
**Lenin Eusebio Garcia Sinti**  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Ramírez García Gustavo  
 Institución donde labora : EPG-Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctor en educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. . Raquel Milagros Pinchi García

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción en beneficiarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción en beneficiarios.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual, respecto a la variable: satisfacción en beneficiarios, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable satisfacción en beneficiarios.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

46

Tarapoto, 18 de mayo de 2019



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ramírez García Gustavo  
 Institución donde labora : EPG-Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctor en educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Raquel Milagros Pinchi García

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Aspecto	Descripción	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad de vida en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de vida.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual, respecto a la variable calidad de vida, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable calidad de vida.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

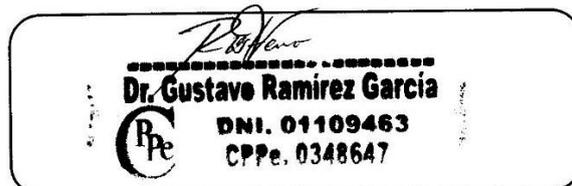
### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

### PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 1 de mayo de 2019



## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



**"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"**

### CONSTANCIA

El Ing. Walter Montenegro León – Jefe de la Unidad Territorial del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS.

#### **HACE CONSTAR:**

Que, la estudiante Raquel Milagros Pinchi García, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo sede Cacaachi, realizó la investigación de su tesis titulado **"Calidad de vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019"** en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

San Martín, 20 de mayo del 2019

  
-----  
Walter Montenegro León  
Jefe de la Unidad Territorial de San Martín  
Programa Nacional de Apoyo Directo  
a los Más Pobres - JUNTOS  
MIDIS

## Autorización de publicación de tesis al repositorio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Pinchi García Raquel Milagros

D.N.I. : 70930304

Domicilio : Jr. Santa María N° 447 – La Banda de Shilcayo

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 980457379

E-mail : raquelpinchi5@gmail.com

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: Pinchi García Raquel Milagros

Título de la tesis:

"Calidad de vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019"

Año de publicación : 2020

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 06 de Enero 2020

## Acta de aprobación de originalidad

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, he revisado la tesis del(la) estudiante Br. Raquel Milagros Pinchi García, titulada “Calidad de vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019”; constato que la misma tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Tarapoto, 10 de enero 2020

  
.....  
**Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán**  
Escuela de Posgrado  
UCV-TARAPOTO

# Reporte del porcentaje de similitud

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=8lo=1239474851&u=1096772642&lang=es&student\_user=1

feedback studio Raquel Milagros PINCHI GARCÍA Calidad de vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA  
"Calidad de vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019"  
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA  
AUTORA:  
Br. Pinchi García, Raquel Milagros (ORCID: 0000-0003-3463-6130)  
ASESOR:  
Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martin (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**Resumen de coincidencias**  
**19 %**  
Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	12 %
2 Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %
3 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
5 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
6 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 35 Número de palabras: 9327 Text-only Report Turnitin Classic High Resolution Activado

Escribe aquí para buscar

Activar Windows  
Ver 6 on 20/10/2020

ESP 01:16 10/01/2020

**Autorización final del trabajo de investigación**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE LA UNIDAD DE POSGRADO

**Dra. Rosa Mabel Contreras Julián**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Br. Raquel Milagros Pinchi García**

INFORME TITULADO:

**Calidad de vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

SUSTENTADO EN FECHA: 14 de agosto 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián  
Jefe de la Unidad de Posgrado  
UCV-Tarapoto