



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración**

Programas sociales y satisfacción de los beneficiarios en el Distrito de Caujul, 2025

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora

Maria Elena Geheydi Chagray Grados

Asesor

Dr. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez


Dr. Daniel Alberto O. Valenzuela Narváez
DNU 394

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)




**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración**

METADATOS

DATOS DE LA AUTORA:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Chagray Grados, Maria Elena Geheydi	46280473	19/12/2025
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Valenzuela Narvaez, Daniel Alberto Oswaldo	15724937	https://orcid.org/0000-0001-8967-1684
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Coronado Espinoza, Jesús Jacobo	15591398	https://orcid.org/0009-0008-7555-0409
M(a). Maguiña Poma, Yolanda Emperatriz	15739689	https://orcid.org/0009-0002-4671-7085
M(a). Mena Melgarejo, Angel Cleto	15584845	https://orcid.org/0000-0003-1277-3548

María Chagray Grados 2025-099367

PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE CAUJUL, 2025

-  Quick Submit
-  Quick Submit
-  Facultad de Ciencias Empresariales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3430893709

Fecha de entrega

2 dic 2025, 11:33 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

2 dic 2025, 3:39 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

2025-099367__TESIS_DESCARGADA.pdf

Tamaño del archivo

1.8 MB

64 páginas

13.053 palabras

69.455 caracteres



Página 2 de 70 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3430893709

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mi madre, GRACIELA por su apoyo y amor incondicional; a mi hermano CESAR por sus consejos y su amor paternal que me brindo desde pequeña; a mi hija, mi princesa ANTONELLA, por ser mi motivación para no rendirme y la luz que ilumina mis días, a mi pareja PEDRO, por demostrarme que el verdadero amor estará a tu lado en las buenas y en las malas, pero sobre todo a Dios todo poderoso por permitirme cumplir este sueño, por darme el privilegio de la vida y otorgarme la fortaleza suficiente para enfrentar la enfermedad con la cual vengo luchando.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, por la bendición de tener vida y tener junto a mí a las personas que más amo. A mi madre por ser mi ejemplo de fortaleza y perseverancia, por su amor y apoyo incondicional, a mi hermano César, por ser mi amigo, confidente y gran apoyo durante toda mi vida, a mis queridos tíos Rosa, José y Rubén por estar siempre a mi lado y demostrarme que más que una sobrina soy una hija para ustedes, pues siempre han estado a mi lado en las buenas pero sobre todo en los momentos difíciles, a mi amado Pedro, por su amor, comprensión y por haberme ayudado a cumplir este sueño, a la luz de mis ojos Antonella, mi amada hija, por alegrar mis días y ser mi motivación de superación, pues mi gran anhelo es que ella se sienta orgullosa de tenerme como su madre.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas Específico	4
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.5. Delimitación del estudio.....	5
1.6. Viabilidad del estudio.....	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1. Investigaciones internacionales	6
2.1.2. Investigaciones nacionales	7
2.2. Bases teóricas	8
2.3. Definición de términos básicos	16
2.4. Hipótesis de investigación.....	17
2.4.1. Hipótesis general	17

2.4.2. Hipótesis específicas	17
2.5. Operacionalización de las variables	18
CAPÍTULO III.....	20
METODOLOGÍA	20
3.1. Diseño metodológico.....	20
3.2. Población y muestra	20
3.2.1. Población.....	20
3.2.2. Muestra.....	21
3.3. Técnicas de recolección de datos	21
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	22
CAPÍTULO IV	23
RESULTADOS	23
4.1. Análisis de resultados.....	23
4.2. Contratación de hipótesis.....	32
CAPÍTULO V.....	35
DISCUSIÓN	35
5.1. Discusión de resultados	35
CAPÍTULO VI.....	37
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
6.1. Conclusiones.....	37
6.2. Recomendaciones	38
REFERENCIAS	39
7.1. Fuentes bibliográficas.....	39
7.2. Fuentes electrónicas.....	39
ANEXOS.....	43

RESUMEN

Objetivo: Conocer la relación entre los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025. Métodos: tipo básica, correlacional, cuantitativo, no experimental. La población fue de 119 beneficiarios de los programas sociales en el distrito de Caujul y la muestra de 91 beneficiarios. Resultados: La variable 1 “Programas Sociales” registra 3.20% en nivel bajo, 47.30% en nivel moderado y 49.50% en nivel alto; la variable 2 “Satisfacción del Beneficiario” registra 6.50% en nivel bajo, 48.40% en nivel moderado y 45.10% en nivel alto. Conclusión: A través de la prueba Rho de Spearman se obtiene un valor de correlación de 0.669 con un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo cual permite concluir que existe una correlación positiva moderada-alta y estadísticamente significativa entre la percepción sobre los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.

Palabras clave: *programas sociales, satisfacción de los beneficiarios, programa de vaso de leche, programa nacional de asistencia solidaria pensión 65.*

ABSTRACT

Objective: To understand the relationship between social programs and beneficiary satisfaction in the Caujul district, 2025. Methods: Basic, correlational, quantitative, non-experimental. The population was 119 beneficiaries of social programs in the Caujul district and the sample of 91 beneficiaries. Results: Variable 1 "Social Programs" records 3.20% at the low level, 47.30% at the moderate level, and 49.50% at the high level; Variable 2 "Beneficiary Satisfaction" records 6.50% at the low level, 48.40% at the moderate level, and 45.10% at the high level. Conclusion: Spearman's Rho test yielded a correlation coefficient of .669 with a two-tailed significance level of .000, suggesting a moderate-to-high, statistically significant positive correlation between perceptions of social programs and beneficiary satisfaction in the Caujul district, 2025.

Keywords: social programs, beneficiary satisfaction, glass of milk program, national solidarity assistance program, pension 65.

INTRODUCCIÓN

Los programas sociales tienen como finalidad promover mejores condiciones de vida para la población vulnerable, proporcionándoles recursos, servicios o ayudas que les permitan atender sus necesidades esenciales. Sin embargo, en muchos casos, la satisfacción de los beneficiarios no es la esperada debido a diversas deficiencias en la implementación de dichos programas. Problemas como la carencia de acceso oportuno a los servicios, la demora en la entrega de ayudas, la excesiva complejidad de los trámites y la falta de información clara pueden generar insatisfacción. Uno de los aspectos más relevantes que afecta a los beneficiarios es la percepción sobre la calidad del servicio. Cuando los trabajadores que ejecutan los programas actúan de manera impersonal, poco profesional o carecen de información suficiente, los beneficiarios pueden sentirse desatendidos y, en consecuencia, insatisfechos. Asimismo, la percepción sobre la equidad en el reparto de los recursos juega un papel clave; si los beneficiarios consideran que existe favoritismo o mal manejo de los recursos, pueden desarrollar desconfianza y expresar quejas, lo que afecta la efectividad del programa (Dávila, 2023).

El presente estudio tiene como objetivo conocer la relación entre los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.

Esta investigación se desarrolla por capítulos. Los contenidos de la tesis inician con la descripción de los problemas en ambas variables, la formulación de los problemas y planteamiento de los objetivos, todo esto en el capítulo I; en el siguiente capítulo II se realiza la fundamentación científica a partir de las variables de investigación. El capítulo III plantea la metodología, además se señala el diseño de investigación. Los resultados de la investigación se alojan en el capítulo IV y en el siguiente capítulo se realiza la discusión del estudio y finalmente expone las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Recientemente, la creciente solicitud de ayudas por parte de la población con bajos recursos ha puesto de manifiesto varias deficiencias en la capacidad de otorgar beneficios sociales. Esto se debe, en parte, a los requisitos establecidos, que están limitados por el presupuesto disponible de cada gobierno o entidad municipal para su implementación, además del impacto en la gestión de los servicios, lo que ha afectado negativamente la calidad de vida de los beneficiarios.

En México, Téllez (2021) destacó la importancia de integrar los programas sociales, lo que conlleva un desarrollo más robusto de políticas sociales y, especialmente, la implementación de buenas prácticas de gobernabilidad. Esto se debe a la persistente problemática de la falta de alimentación, la marginación y la pobreza en diversas regiones. En relación con la satisfacción del beneficiario, Izquierdo y Anastacio (2021) mencionan que el 60% y 50% de las personas señalaron que los trabajadores de atención al beneficiario estaban “mal informados” respecto a las consultas que recibían, lo cual generó un incremento en las quejas.

En Perú, se señala que en gran parte de las municipalidades no existe un control interno adecuado de los programas sociales, lo que genera importantes deficiencias en su implementación. Además, no se han identificado investigaciones teóricas en la provincia que hayan evaluado el desarrollo, funcionamiento y beneficios de estos programas (Ysla, 2024). Respecto a la satisfacción del beneficiario, el estudio de Moreno, Holguín y Guerrero (2022) concluye que la insatisfacción de los usuarios no solo se origina en la disponibilidad de los programas solicitados, sino también en la forma en que se comunican con ellos y en el nivel de atención brindada por el personal, que no cumple con lo esperado.

Los programas sociales tienen como finalidad promover mejores condiciones de vida para la población vulnerable, proporcionándoles recursos, servicios o ayudas que les permitan atender sus necesidades esenciales. Sin embargo, en muchos casos, la satisfacción de los beneficiarios no es la esperada debido a diversas deficiencias en la implementación de dichos programas. Problemas como la carencia de acceso oportuno a los servicios, la demora en la entrega de ayudas, la excesiva complejidad de los trámites y la falta de información clara pueden generar insatisfacción. Uno de los aspectos más relevantes que afecta a los beneficiarios es la percepción sobre la calidad del servicio. Cuando los trabajadores que ejecutan los programas actúan de manera impersonal, poco profesional o carecen de información suficiente, los beneficiarios pueden sentirse desatendidos y, en consecuencia, insatisfechos. Asimismo, la percepción sobre la equidad en el reparto de los recursos juega un papel clave; si los beneficiarios consideran que existe favoritismo o mal manejo de los recursos, pueden desarrollar desconfianza y expresar quejas, lo que afecta la efectividad del programa (Dávila, 2023). En este contexto, el problema central radica en conocer la relación entre los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios.

La investigación se ejecutará en el distrito de Caujul, considerando que en dicho distrito los programas sociales con mayor número de beneficiarios son el Programa del Vaso de Leche (PVL) y el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65. Por lo tanto, se tomarán en cuenta dichos programas para el presente estudio.

Se ha podido observar problemáticas que dificultan la satisfacción de los beneficiarios, tales como la falta de atención personalizada, que genera una percepción negativa en la calidad del servicio; además, los comentarios o quejas de los beneficiarios no son considerados adecuadamente, lo que afecta la mejora continua de los programas sociales. Asimismo, se evidencia ineficacia en el servicio por parte de la municipalidad, debido a la ausencia de herramientas adecuadas para gestionar los casos y solicitudes, lo que incrementa los tiempos de espera y afecta tanto la eficacia como la rapidez en la atención. Finalmente, pese a vivir en condiciones precarias, muchos beneficiarios son excluidos de los programas sociales debido a los resultados arrojados por la Dirección General de Focalización e Información Social (SIGOF).

En el distrito de Caujul también se presentan otras problemáticas vinculadas a los programas sociales. En relación con el Programa del Vaso de Leche (PVL), existe una limitada disponibilidad presupuestal para cubrir la adquisición de productos como leche y avena, y garantizar que estos cumplan con el valor mínimo aprobado por la DIRESA. Además, existen dificultades en el traslado y entrega de insumos debido a los cambios climáticos (lluvias y huaycos), que ocasionan cierres temporales de las vías de acceso a los anexos. Respecto al Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, se presentan dificultades para el traslado y cobro de las pensiones, dado que los beneficiarios deben viajar aproximadamente dos horas hasta la agencia más cercana, ubicada en Churín, lo que genera un costo adicional elevado. Asimismo, el programa exige el uso de una tarjeta bancaria sin considerar que la mayoría de los beneficiarios son iletrados; muchos de ellos, además, refieren sentirse maltratados o discriminados en las agencias bancarias, donde no se les brinda la paciencia necesaria para realizar su cobro. A esto se suma que la subvención otorgada por el programa resulta insuficiente para cubrir las necesidades básicas de los beneficiarios.

De mantenerse estas problemáticas, es previsible que la población exprese de manera constante su inconformidad. A largo plazo, la falta de satisfacción y credibilidad podría llevar a que los programas sociales sean percibidos como ineficaces, afectando su financiamiento, sostenibilidad y, en consecuencia, limitando su capacidad para contribuir al desarrollo social y humano de las comunidades en situación de vulnerabilidad.

En este sentido, para fortalecer la satisfacción de los beneficiarios y garantizar la efectividad de los programas sociales, se propone implementar un sistema de monitoreo y retroalimentación que permita evaluar de manera continua la calidad del servicio. Esto puede incluir la aplicación de encuestas periódicas a los beneficiarios, la simplificación de trámites, la capacitación constante de los trabajadores y la creación de canales de comunicación adecuados y transparentes.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relacionan los programas sociales con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025?

1.2.2. Problemas Específico

- a. ¿Cómo se relaciona el Programa de vaso de leche con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025?
- b. ¿Cómo relaciona el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Conocer la relación entre los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Conocer la relación entre el Programa de vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.
- b. Conocer la relación entre el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.

1.4. Justificación de la investigación

La investigación cuenta con una justificación práctica, puesto que en el distrito de Caujul se vienen presentando problemáticas relacionadas con los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios. Con la ejecución de este estudio se podrá recolectar información fidedigna que, al ser analizada, permitirá proponer recomendaciones coherentes con la realidad, orientadas a mejorar dichos programas en favor de los beneficiarios, logrando efectos positivos en su satisfacción.

También se fundamenta en una justificación teórica, ya que se analizará la satisfacción de los beneficiarios respecto a los programas sociales. Comprender estos aspectos permitirá generar conocimiento sobre cómo optimizar la gestión y el impacto de tales programas.

Asimismo, el estudio tiene una justificación metodológica, pues la metodología seleccionada facilitará la obtención de información objetiva para formular recomendaciones que contribuyan a la optimización y efectividad de los programas sociales. Además, la metodología empleada podría servir de referencia para futuras investigaciones.

Finalmente, la investigación presenta una justificación social, dado que permitirá plantear soluciones a las problemáticas identificadas en el distrito de Caujul. Con ello se busca potenciar la ejecución de los programas sociales y mejorar la satisfacción de los beneficiarios, beneficiando directamente a personas en etapa infantil, juvenil y de adultez mayor que enfrentan condiciones de pobreza.

1.5. Delimitación del estudio

- Delimitación geográfica: Distrito de Caujul, departamento de Lima.
- Delimitación temporal: presente año.
- Delimitación social: Beneficiarios de los programas sociales.
- Delimitación semántica: Programas Sociales y satisfacción de los beneficiarios.

1.6. Viabilidad del estudio

El éxito de una investigación debe sostenerse en la viabilidad del mismo. Para lograrlo debe ser viable toda vez que cuenta con recursos de forma económica, material, social, tecnología e innovación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Correa y Vélez (2023) sobre la “Gestión de calidad en servicios y la satisfacción del usuario...”, aprobada por la Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN, en Portoviejo, Ecuador. El objetivo general fue como se puede alcanzar calidad en el servicio y por ende lograr la satisfacción del usuario. El estudio fue descriptivo, con una población de 11 colaboradores. Se emplearon la encuesta y el cuestionario como instrumentos. Los resultados evidencian que una buena atención a los usuarios se fundamenta en principios como agilidad, precisión, colaboración, claridad, conveniencia, individualización y privacidad. Asimismo, los encuestados señalaron percibir un manejo adecuado de la calidad de los servicios, probablemente influenciado por experiencias previas positivas. También destacaron que los trabajadores suelen atender sus necesidades de manera eficiente. En conclusión, se evidenció una gestión eficiente y segura respecto a la calidad de los servicios en el GAD de Portoviejo.

Salazar (2022) llevó a cabo la investigación titulada “Determinantes de pérdida de becas universitarias en un programa social...”, publicada en Valencia, España. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y utilizó la encuesta como técnica principal. La población estuvo conformada por 21,925 beneficiarios. Los resultados demostraron que la metodología aplicada cumplió con los criterios de ajuste y significancia, identificándose factores como lugar de origen, lengua nativa, momento de acceso al programa, tipo de población y carreras de estudio. La discusión se centra en la necesidad

de reforzar la intervención y diseñar estrategias efectivas para la retención estudiantil.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Paucarima (2024) elaboró el estudio denominado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Programa Social Juntos...” teniendo por propósito la relación entre las variables. La investigación fue básica, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental transversal. La población fue quienes respondieron al cuestionario. Los resultados muestran que, en cuanto a la satisfacción del usuario, un 23.8% la considera mala, mientras que un 53.8% la califica como regular. En conclusión, existe una correlación positiva alta entre las variables, con un r de Pearson de 0.864 y sig. de 0.000 confirmando la relación estadística, concluyéndose que es necesario que los encargados del programa fortalezcan la calidad del servicio para incrementar la satisfacción de los beneficiarios.

Abad y Bruno (2022) realizaron la tesis de licenciatura titulada “Programas sociales y satisfacción de beneficiarios...”, teniendo como propósito general evaluar la relación entre los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios. La población representa 10,000 beneficiarios quienes respondieron al cuestionario. Los resultados evidenciaron que en programas sociales como Pensión 65, Beca 18 y SIS, gran parte de los beneficiarios manifestaron insatisfacción respecto a la cobertura y subvención económica. Asimismo, se indicó la necesidad de garantizar mayor accesibilidad, acompañada de estrategias que aseguren calidad en el servicio. En conclusión, persisten las carencias vinculadas al nivel socioeconómico, la cobertura y la subvención de dichos programas, lo que impacta negativamente en la satisfacción de los beneficiarios en términos de calidad, expectativas y experiencia percibida.

Saavedra (2022) desarrolló el estudio titulado “Gestión de programas sociales y satisfacción de los usuarios del Programa Contigo...”. El propósito general fue determinar la relación entre las variables, siendo correlacional, no experimental, con población sujeto de estudio de 62 beneficiarios. Los resultados mostraron que la actual gestión de los programas sociales es

percibida como regular en un 42%, mientras que un 50% la considera en un nivel medio. De igual forma, se determinó que los aspectos de gestión presentan una relación estadísticamente significativa con la satisfacción de los beneficiarios. Se concluye la existencia de una relación positiva alta entre las variables estudiadas con una correlación de 0.873. Además, el análisis de regresión lineal confirmó que gestionar un programa social permite explicar la satisfacción del usuario al 80%.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Programas sociales

Aenlle y Dondo (2024) señalan que hace referencia “a las estrategias implementadas por gobiernos o instituciones para mejorar el bienestar de la ciudadanía, en especial de los sectores más vulnerables o en situación de pobreza” (p.18).

Según Romero et al. (2023), se definen como “iniciativas diseñadas para atender las necesidades básicas de la ciudadanía, especialmente de los grupos sociales menos favorecidos o excluidos” (p.18).

De acuerdo con Badajoz y Pérez (2022), “son un grupo de políticas, proyectos y actividades diseñadas por los gobiernos o instituciones a fin de favorecer mejores condiciones de vida para la población, priorizando a los grupos en mayor riesgo social” (p.22).

Por su parte, Meneses y Quispe (2021) indican que “son iniciativas o proyectos implementados por gobiernos, organizaciones no gubernamentales o instituciones privadas con el propósito de mejorar la calidad de vida de la población, poniendo énfasis en las personas más vulnerables” (p. 213).

2.2.1.1. Dimensiones

De acuerdo con el MIDIS (2021) y conforme a la presente investigación se enfocará en dos programas importantes como Programa de vaso de leche y Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65:

- a. Programa de vaso de leche: Según el MIDIS (2021), está constituido para brindar apoyo alimentario mediante la entrega de productos a poblaciones en situación de vulnerabilidad, con el fin de reducir y superar la inseguridad alimentaria que las afecta.
- b. Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65: De acuerdo con el MIDIS (2021), este programa está dirigido a personas adultas mayores de 65 años o más que se encuentran en situación de extrema pobreza. El apoyo consiste en la entrega bimestral de una subvención monetaria de 250 soles, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los beneficiarios, fortalecer iniciativas de inclusión y fomentar su participación activa en la sociedad.

2.2.1.2. Tipos de programas sociales

Según Badajoz y Pérez (2022), los programas de apoyo social se clasifican en distintas categorías:

Programas protectores o de asistencia. Se enfocan en reducir las necesidades y la falta de habilidades de los individuos. Por tal motivo, es importante que los beneficiarios sean identificados de acuerdo con su nivel de fragilidad, conforme con la realidad que atraviesan.

Programas de habilitación. Tienen por objeto fortalecer las capacidades de los beneficiarios, que en gran parte son jóvenes y adultos mayores, quienes por sus condiciones se hallan en desventaja frente a las posibilidades que brinda la sociedad y su entorno.

Programas sociales de nutrición, alimentación y desarrollo integral. Estos programas han logrado articular acciones tácticas, optimizar procesos internos y mejorar las condiciones de las raciones entregadas. No obstante, enfrentan nuevos retos, como ampliar su cobertura en zonas rurales de difícil acceso y asegurar la entrega adecuada de productos nutricionales. Asimismo, requieren fortalecer la atención integral en salud y la asesoría en educación nutricional básica, con el fin de responder adecuadamente a las diferentes realidades de la población.

Programas de infraestructura social y productiva. Gobiernos y organizaciones civiles priorizan la infraestructura social y eficiente para contrarrestar problemas sociales. Por ello, elaboran programas que responden a las necesidades y limitaciones de la población en condiciones extremas de pobreza, lo que contribuye al bienestar social. En este contexto, la pobreza extrema resulta más grave que la pobreza general, lo que refuerza la necesidad de destinar recursos específicos para la atención de este sector.

Programas sociales de educación y empleo temporal. El control y la valoración de estos programas corresponden a las carteras de Educación y de Trabajo y Promoción del Empleo, que establecen mecanismos para un manejo adecuado. Si bien han alcanzado ciertos objetivos en capitales provinciales, en distritos y localidades los resultados no han sido los esperados. La falta de empleo y el subempleo persisten debido al desfase entre la oferta y la demanda laboral, lo que constituye un desafío constante para el gobierno. Frente a ello, la educación superior por sí sola no resulta suficiente para reducir la falta de empleo; en cambio, las prácticas preprofesionales se presentan como una opción de bajo costo y alto impacto para enfrentar esta problemática.

2.2.1.3. Programas sociales en el Perú

Meneses y Quispe (2021) indican que son diversos los programas sociales que han sido implementados en nuestro país con el fin de minimizar la pobreza, la desigualdad y los riesgos colectivos, así como atender brechas que no pueden ser cerradas únicamente a través de la política social. Entre ellos destacan Foncodes, Juntos, el Programa del Vaso de Leche (de administración municipal), los desayunos escolares y, más recientemente, Cuna Más, Beca 18 y Pensión 65, administrados por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).

El objetivo principal de los programas mencionados es fortalecer las habilidades de sus beneficiarios para que aprovechen las oportunidades generadas por el crecimiento económico y, a partir de ello, logren ingresos sostenibles que les permitan alcanzar independencia y superar la pobreza a largo plazo. De esta manera, los usuarios dejan de ser receptores pasivos para convertirse en agentes y socios del progreso de sus hogares, comunidades y de la nación.

Bajo esta perspectiva, el MIDIS cumple dos funciones importantes. La primera es la de ejecutor, es decir, garantizar la puesta en marcha coordinada y efectiva de programas sociales focalizados y temporales, asegurando la provisión de bienes y servicios a los sectores que requieren apoyo directo del gobierno. La segunda función es la de ente rector, a cargo de coordinar las acciones de los diferentes sectores y niveles de gobierno para que las políticas y programas sociales se implementen de manera articulada.

No obstante, surge la interrogante: ¿estos programas sociales realmente contribuyen a cerrar las brechas de la pobreza? Es importante reconocer que, aunque representan un gasto público considerable, funcionan como mecanismos de compensación frente a los efectos de

los ajustes económicos que impactan en los sectores más pobres. La estabilidad económica, por sí sola, resulta insuficiente si no se acompaña de estabilidad y desarrollo colectivo.

En este sentido, es fundamental que las acciones del gobierno sean efectivas, generando oportunidades de desarrollo sostenible para quienes tienen menor acceso a bienes públicos como salud, educación y servicios esenciales, especialmente en sectores urbano-rurales y marginales. Asimismo, resulta crucial que el Estado incremente el presupuesto social y asegure que los programas se ejecuten de manera integral, sostenible y con un enfoque asistencial, orientado al fortalecimiento de capacidades.

2.2.1.4. Derechos tras los programas sociales

Aenlle y Dondo (2024) señalan que los programas sociales están diseñados para garantizar una serie de derechos fundamentales orientados a mejorar las condiciones de vida de las personas, priorizando a los sectores más vulnerables.

Uno de los principales derechos que abordan es el de protección social, cuyo objetivo es asegurar la cobertura de necesidades básicas en situaciones de emergencia, desempleo, problemas de salud o en la etapa de vejez. Este tipo de protección ayuda a prevenir la pobreza y asegura un nivel mínimo de bienestar en circunstancias difíciles.

Asimismo, los programas sociales promueven el derecho a la educación. A través de iniciativas como becas, subsidios educativos y apoyo escolar, se busca garantizar que la persona acceda a una educación de calidad, sin importar el nivel socioeconómico. La educación constituye un instrumento esencial para el desarrollo personal y colectivo, además de ser un medio efectivo para superar la pobreza.

En el ámbito de la salud, los programas sociales proporcionan acceso a servicios médicos, atención preventiva y medicamentos esenciales, lo cual optimiza la calidad de vida de los beneficiarios. Esto resulta especialmente importante en zonas donde los sistemas de salud privados no son accesibles para todos.

Otro aspecto fundamental es el derecho a la alimentación. Muchos programas sociales buscan garantizar que las personas, particularmente los niños y las familias en situación de pobreza, reciban una alimentación adecuada, indispensable para el desarrollo físico y mental. Estas iniciativas pueden incluir subsidios alimentarios o distribuciones directas de alimentos.

El derecho a un trabajo digno también constituye un eje central. Los programas de empleo y capacitación promueven mejores oportunidades laborales mediante la formación e inserción en el mercado laboral en condiciones justas y salarios adecuados. De esta manera, las personas pueden sostenerse por sí mismas y contribuir al fortalecimiento de la economía nacional.

La vivienda digna es otro derecho garantizado por medio de programas que facilitan el acceso a viviendas propias o alquileres asequibles, especialmente en comunidades vulnerables. Esto favorece el bienestar de la población y reduce la precariedad en la que muchas personas se ven obligadas a vivir.

Del mismo modo, los programas sociales fomentan la igualdad y la no discriminación. A través de políticas inclusivas, se busca asegurar que todas las personas accedan a las mismas oportunidades, sin importar su género, origen étnico, orientación sexual u otras condiciones particulares. Esta perspectiva es clave para la construcción de sociedades más justas y equitativas.

Finalmente, muchos programas incentivan la participación de los beneficiarios, otorgándoles voz en la toma de decisiones sobre las políticas que los afectan. Esto refuerza el derecho a la participación y permite que las intervenciones sociales sean más eficientes y alineadas con las verdaderas necesidades de la población.

2.2.2. Variable 2: Satisfacción de los beneficiarios

Gutierrez et al. (2022) señalan que la satisfacción del beneficiario hace referencia a “la percepción personal que tiene el beneficiario sobre el trato y servicio que se ofrece en un entorno concreto” (p. 88).

García et al. (2021) respecto a la satisfacción del beneficiario lo definen como “la valoración que realiza el usuario al comparar el servicio recibido con sus expectativas, si están siendo alcanzadas o no” (p.196).

Miranda et al. (2021) conceptualizan la satisfacción del beneficiario como “la sensación emocional que vivencia un individuo al contrastar el rendimiento percibido de un artículo o servicio con sus expectativas iniciales” (p.1438).

Según Silva et al. (2021) respecto a la satisfacción del beneficiario lo entienden como “la valoración que realiza el beneficiario en relación con el servicio brindado y sus expectativas previas, si estas se cumplen o no” (p. 196).

2.2.2.1. Dimensiones

De acuerdo con Macías, Martínez y Lino (2022), la satisfacción se centra en que el beneficiario que demanda un producto o servicio se decida por aquella oferta que, conforme a su percepción, le ofrece un valor superior al de las demás. Entre sus dimensiones destacan:

a. Atención al beneficiario

La atención al usuario hace referencia al proceso mediante el cual la organización brinda soporte, asistencia o información a sus beneficiarios, con el objetivo de satisfacer sus necesidades, resolver sus problemas y optimizar su experiencia con los productos o servicios ofrecidos (Macías, Martínez y Lino, 2022).

b. Eficacia del servicio

La eficacia del servicio alude a la capacidad de este para cumplir con los objetivos o expectativas establecidas, brindando soluciones o respuestas adecuadas a las necesidades del beneficiario. En otras palabras, un servicio es eficaz cuando logra los resultados esperados de manera satisfactoria y conforme a los plazos y estándares de calidad definidos (Macías, Martínez y Lino, 2022).

c. Percepción del beneficiario

La percepción del usuario se refiere a la interpretación y valoración que este realiza sobre un servicio, producto o experiencia, basada en sus emociones, expectativas, conocimientos y vivencias previas. Se trata de una percepción subjetiva que puede variar entre individuos, ya que está influenciada por factores personales como la calidad percibida, la atención recibida, la facilidad de uso o el valor agregado que experimenta el beneficiario (Macías, Martínez y Lino, 2022).

2.2.2.2. Relevancia de la satisfacción del beneficiario

Saldívar y Galván (2022) señalan que la definición de satisfacción ha cambiado con el paso de los años. Hace 50 años se inició la preocupación por la investigación en este tema

aumentó notablemente, llegando a publicarse más de quinientos estudios al respecto. Peterson y Wilson (1992) señalaron la existencia de más de quince mil investigaciones vinculadas con la satisfacción del beneficiario. Este creciente interés resulta clave en un escenario de constantes cambios en el mercado.

El beneficiario actual ya no actúa como un receptor pasivo ante los estímulos que acompañan la adquisición de productos o servicios. Su reacción depende del nivel en que se cumplen sus expectativas, de la percepción que tenga de la imagen de la organización oferente e incluso de las recomendaciones o críticas que pueda transmitir a los demás. Asimismo, aspectos externos, como los puntos de vista de otros beneficiarios, influyen en la forma como perciben la calidad del producto antes de adquirirlo.

Se ha señalado que un solo comentario negativo puede neutralizar más de tres comentarios positivos en medios digitales, demostrando que la satisfacción del beneficiario es un elemento clave y no debe dejarse de lado. Finalmente, se reconoce que la satisfacción está estrechamente relacionada con la calidad percibida del servicio: mientras la primera constituye una respuesta inmediata tras el consumo, la segunda representa la valoración general que el beneficiario formula sobre el servicio recibido.

2.2.2.3. Doctrinas sobre satisfacción del beneficiario

Hernández, Lugo y Ordóñez (2022) plantean que, para fortalecer la línea de investigación acerca de la satisfacción del usuario, es importante recurrir a doctrinas complementarias.

La doctrina tradicional sostiene que cualquier hecho o dimensión puede generar satisfacción como insatisfacción, dependiendo del nivel de desempeño alcanzado y de la relevancia que dicha dimensión tenga para el usuario.

Por el contrario, la doctrina de los dos factores plantea que ciertas dimensiones se relacionan únicamente con la satisfacción, mientras que otras, completamente diferentes, se asocian con la falta de satisfacción.

Diversas investigaciones han analizado esta última doctrina en el ámbito de la satisfacción del cliente. Sin embargo, en ninguno de los estudios se ha demostrado de manera concluyente la existencia de dos dimensiones que generen exclusivamente satisfacción o insatisfacción. Aunque gran parte de estos trabajos utilizan el método del incidente crítico,

difieren en el análisis de datos, en los productos y servicios evaluados, así como en los segmentos de clientes considerados.

De este modo, se plantea que la satisfacción y la insatisfacción no deben entenderse como opuestos absolutos, como lo sugiere la postura tradicional. Más bien, deben considerarse como un modelo de doble continuo.

2.2.2.4. Modelos de satisfacción del beneficiario

Argudo, Narváez y Vásquez (2021) aducen que implementar un modelo de satisfacción para el beneficiario contribuirá a mejorar la calidad del servicio en las organizaciones, a partir de la percepción que los clientes tienen sobre las prestaciones recibidas. Asimismo, facilita el estudio de la personalidad del usuario y permite evaluar si los bienes y servicios brindados por organizaciones, tanto públicas como privadas, cumplen con sus expectativas. Por tal motivo, es importante considerar sus preferencias, reconocer fortalezas y debilidades, entendiendo que la evaluación es subjetiva.

Entre los modelos más empleados se encuentran el tradicional, el personológico y el modelo Kano, cuyo diagrama se presenta a continuación.

El modelo de satisfacción del cliente desarrollado por el profesor Noriaki Kano, presentado a inicios de 1982 se centra en la optimización de los productos y servicios a través de categorías: calidad requerida, calidad atractiva, calidad unidimensional, calidad indiferente y calidad inversa. El modelo tiene especial relevancia, ya que analiza la singularidad del producto o servicio y cómo impacta en la percepción del beneficiario.

2.2.2.5. La medición de la satisfacción al beneficiario

Con el fin de evaluar la satisfacción de los beneficiarios, se pueden emplear medidas directas e indirectas, de acuerdo con lo propuesto por Reyes y Veliz (2021):

Medidas indirectas. Corresponden al análisis de la satisfacción a partir de indicadores como registros de ventas, utilidades o quejas de los beneficiarios. Las organizaciones que utilizan únicamente este tipo de medidas obtienen una perspectiva limitada, ya que establecen de manera indirecta si los puntos de vista de los usuarios cumplen o no con lo esperado.

Medidas directas. Se basan en la recopilación activa de información sobre la satisfacción de los beneficiarios, generalmente a través de encuestas u otros instrumentos de medición. No obstante, estas encuestas pueden variar considerablemente entre organizaciones, lo que dificulta el establecimiento de un estándar uniforme.

2.3. Definición de términos básicos

Atención al beneficiario. Se refiere al proceso mediante el cual la organización brinda soporte, asistencia o información a sus beneficiarios (Macías, Martínez y Lino, 2022).

Eficacia del servicio. Corresponde a la capacidad de un servicio para materializar los objetivos o expectativas establecidas, brindando soluciones o respuestas adecuadas a las necesidades del beneficiario (Macías, Martínez y Lino, 2022).

Percepción del beneficiario. Es la interpretación y valoración que un beneficiario realiza sobre un servicio, producto o experiencia, basada en sus emociones, expectativas, conocimientos y vivencias previas (Macías, Martínez y Lino, 2022).

Programa de vaso de leche. Consiste en la entrega de alimentos a poblaciones en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de reducir y superar la inseguridad alimentaria que las afecta (MIDIS, 2021).

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65. Es un programa social dirigido a adultos mayores de 65 años o más que se encuentran en situación de extrema pobreza (MIDIS, 2021).

Programas sociales. Según Aenlle y Dondo (2024), hacen referencia a “las estrategias implementadas por gobiernos o instituciones para mejorar el bienestar de la ciudadanía, en especial los sectores más vulnerables o en situación de pobreza” (p.18).

Satisfacción de beneficiarios. Gutiérrez et al. (2022) mencionan que hace referencia a “la percepción personal que tiene el beneficiario sobre el trato y servicio que se ofrece en un entorno concreto” (p. 88).

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

Los programas sociales se relacionan significativamente con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. El Programa de vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.
- b. El Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.

2.5. Operacionalización de las variables

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
PROGRAMAS SOCIALES	<i>Programa de vaso de leche</i>	- Organización de empadronamientos de beneficiarios.	01	Cuestionario
		- Organización de formación de comités.	02	
		- Distribución en igualdad en la ración.	03	
		- Distribución alimenticia diaria.	04	
		- Control en los alimentos distribuidos.	05	
		- Control en condiciones de entrega.	06	
	<i>Programa Nacional de Asistencia solidaria Pensión 65</i>	- Identificación y registro de potenciales usuarios.	07	
		- Afiliación y verificación.	08	
		- Transferencia y entrega de subvenciones económicas.	09	
		- Articulación con actores locales.	10	

Fuente: MIDIS (2021).

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO	<i>Atención al beneficiario</i>	- Atención percibida.	11	Cuestionario
		- Atención rápida.	12	
		- Asesoramiento adecuado.	13	
	<i>Eficacia del servicio</i>	- Facilidad.	14	
		- Tiempo adecuado de atención.	15	
		- Soluciones definitivas.	16	
	<i>Percepción del beneficiario</i>	- Satisfacción por el servicio.	17	
		- Demandas insatisfechas.	18	

Fuente: Macías, Martínez y Lino (2022).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Se orientó el estudio a generar conocimientos para lograr una mejor apreciación de la realidad problemática, siendo de esta manera una investigación básica (Álvarez, 2020).

El estudio responde a la investigación correlacional, buscando establecer la relación entre las variables mediante su medición y análisis (Hernández y Mendoza, 2018).

Al no manipular las variables para ver efectos posteriores se le considera dentro del diseño no experimental (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, es transeccional, al recolectarse información de las variables en un solo tiempo y específico momento (Hernández y Mendoza, 2018).

Asimismo, es cuantitativo, dado que se emplearon elementos numéricos para analizar la asociación o relación de las variables (Ñaupas et al., 2018).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo representada por 119 beneficiarios de los programas sociales en el distrito de Caujul. De los cuales 70 beneficiarios son del Programa del Vaso de Leche (PVL) y 49 beneficiarios son del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65. Tomando para el estudio dichos programas por ser los más relevantes en número de beneficiarios en el distrito.

3.2.2. Muestra

Se empleó la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = muestra

p y q = probabilidad de estar o no en la muestra

Z = desviación estándar

N = población

E = error estándar

Al reemplazar se tiene:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 119}{0.0025(119 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 91$$

La muestra estuvo representada por 91 beneficiarios de los programas sociales en el distrito de Caujul.

3.3. Técnicas de recolección de datos

La encuesta sirvió para recolectar datos, siendo el cuestionario el que permitió tener contacto con la población de estudio, evaluando así los programas sociales y satisfacción de los beneficiarios. Dicho cuestionario fue aplicado a los beneficiarios de los programas sociales en el distrito de Caujul.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se hizo pertinente el análisis estadístico descriptivo mediante la distribución de frecuencias.

La prueba de normalidad responde a la de Kolmogorov – Smirnov. Para el análisis de correlación, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman).

El análisis de los datos se realizó con el SPSS del cual se obtuvieron figuras y tablas que han servido para apreciar mejor los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

A. Análisis descriptivo de la variable 1: Programas Sociales

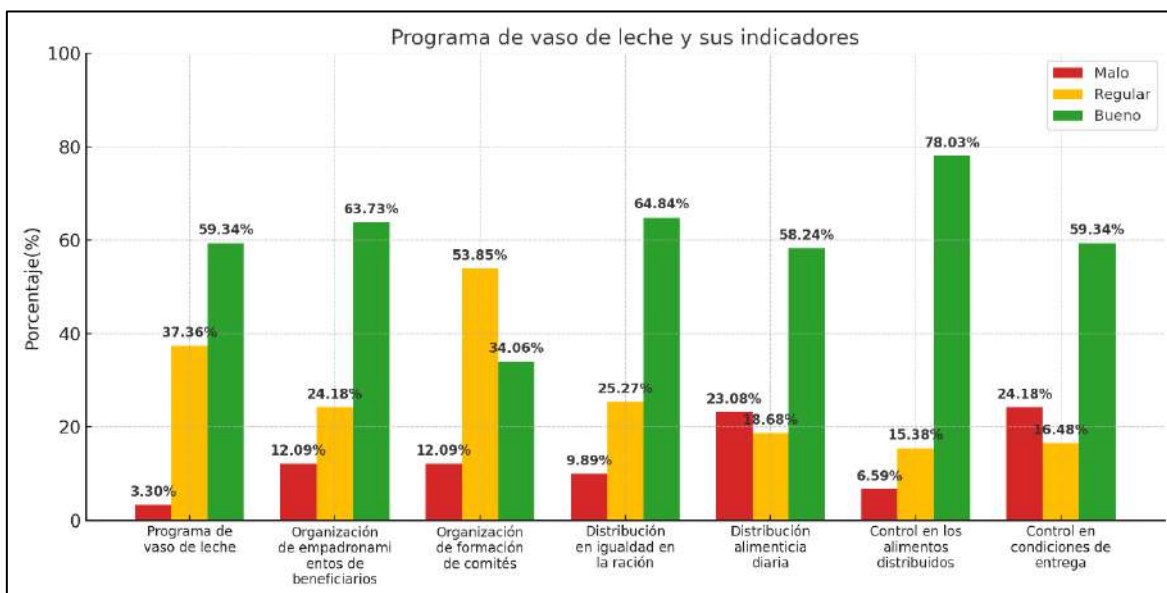
Tabla 1

Distribución frecuencia del Programa de vaso de leche y sus indicadores

	Malo		Regular		Bueno	
	f	%	f	%	f	%
Programa de vaso de leche	3	3.30	34	37.36	54	59.34
Organización de empadronamientos de beneficiarios	11	12.09	22	24.18	58	63.73
Organización de formación de comités	11	12.09	49	53.85	31	34.06
Distribución en igualdad en la ración	9	9.89	23	25.27	59	64.84
Distribución alimenticia diaria	21	23.08	17	18.68	53	58.24
Control en los alimentos distribuidos	6	6.59	14	15.38	71	78.03
Control en condiciones de entrega	22	24.18	15	16.48	54	59.34

Figura 1

Programa de vaso de leche y sus indicadores



En la Tabla 1 se aprecia que la dimensión “Programa de vaso de leche” registra 3.30% en nivel bajo, 37.36% en nivel moderado y 59.34% en nivel alto. Al desagregar sus indicadores, se observa que “Organización de empadronamientos de beneficiarios” presenta 12.09% en nivel bajo, 24.18% en nivel moderado y 63.73% en nivel alto; “Organización de formación de comités” alcanza 12.09% en nivel bajo, 53.85% en nivel moderado y 34.06% en nivel alto; “Distribución en igualdad en la ración” registra 9.89% en nivel bajo, 25.27% en nivel moderado y 64.84% en nivel alto; “Distribución alimenticia diaria” presenta 23.08% en nivel bajo, 18.68% en nivel moderado y 58.24% en nivel alto; “Control en los alimentos distribuidos” muestra 6.59% en nivel bajo, 15.38% en nivel moderado y 78.03% en nivel alto; y “Control en condiciones de entrega” alcanza 24.18% en nivel bajo, 16.48% en nivel moderado y 59.34% en nivel alto.

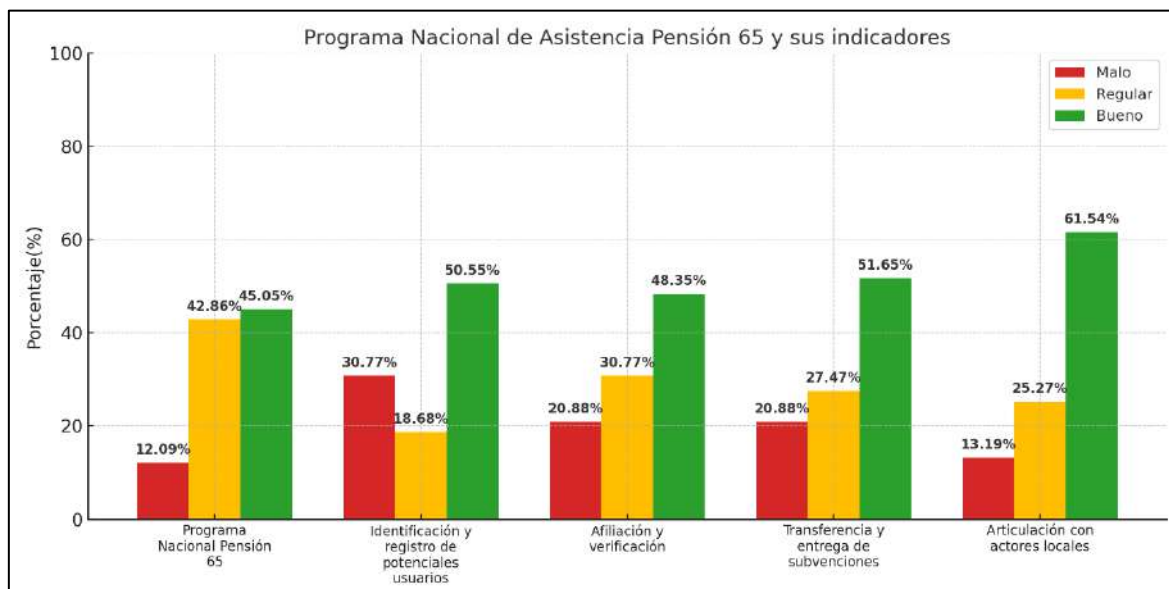
Tabla 2

Distribución frecuencia del Programa Nacional de Asistencia solidaria Pensión 65 y sus indicadores

	Malo		Regular		Bueno	
	f	%	f	%	f	%
Programa Nacional de Asistencia solidaria Pensión 65	11	12.09	39	42.86	41	45.05
Identificación y registro de potenciales usuarios	28	30.77	17	18.68	46	50.55
Afiliación y verificación	19	20.88	28	30.77	44	48.35
Transferencia y entrega de subvenciones económicas	19	20.88	25	27.47	47	51.65
Articulación con actores locales	12	13.19	23	25.27	56	61.54

Figura 2

Programa Nacional de Asistencia solidaria Pensión 65 y sus indicadores



En la Tabla 2 se aprecia que la dimensión “Programa Nacional de Asistencia solidaria Pensión 65” registra 12.09% en nivel bajo, 42.86% en nivel moderado y 45.05% en nivel alto. Al desagregar sus indicadores, se observa que “Identificación y registro de potenciales usuarios” presenta 30.77% en nivel bajo, 18.68% en nivel moderado y 50.55% en nivel alto; “Afiliación y verificación” alcanza 20.88% en nivel bajo, 30.77% en nivel moderado y 48.35% en nivel alto; “Transferencia y entrega de subvenciones económicas” registra

20.88% en nivel bajo, 27.47% en nivel moderado y 51.65% en nivel alto; y “Articulación con actores locales” muestra 13.19% en nivel bajo, 25.27% en nivel moderado y 61.54% en nivel alto.

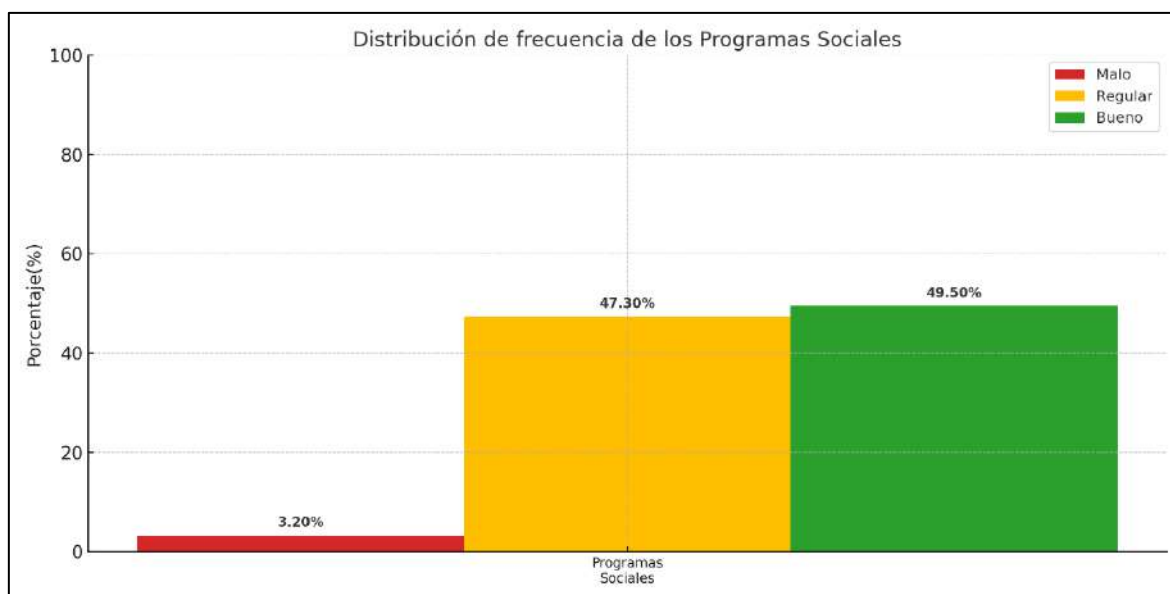
Tabla 3

Distribución de frecuencia de los Programas Sociales

		f	%
Válido	Bueno	45	49.50
	Regular	43	47.30
	Malo	3	3.20
	Total	91	100

Figura 3

Programas Sociales



En la Tabla 3 se aprecia que la variable 1 “Programas Sociales” registra 3.20% en nivel bajo, 47.30% en nivel moderado y 49.50% en nivel alto.

B. Análisis descriptivo de la variable 2: Satisfacción del Beneficiario

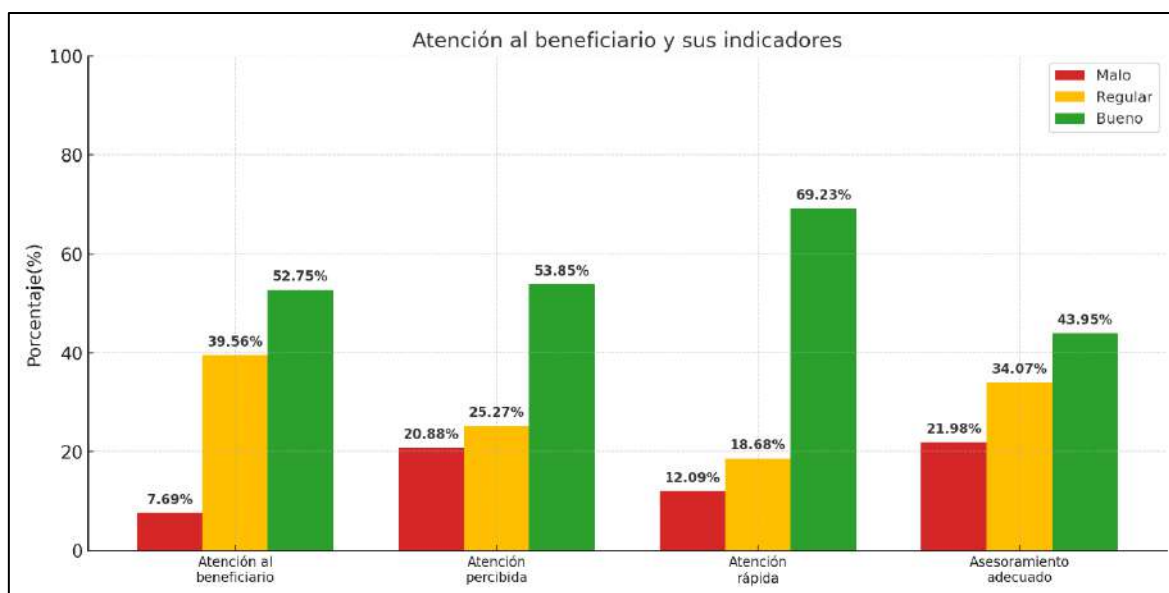
Tabla 4

Distribución frecuencia de la Atención al beneficiario y sus indicadores

	Malo		Regular		Bueno	
	f	%	f	%	f	%
Atención al beneficiario	7	7.69	36	39.56	48	52.75
Atención percibida	19	20.88	23	25.27	49	53.85
Atención rápida	11	12.09	17	18.68	63	69.23
Asesoramiento adecuado	20	21.98	31	34.07	40	43.95

Figura 4

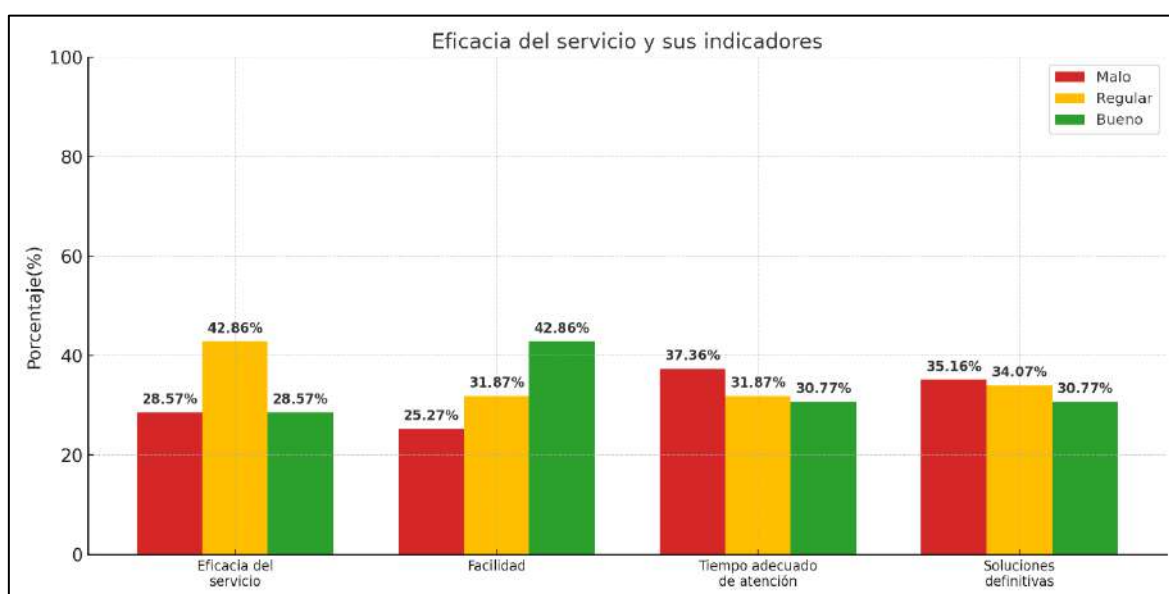
Atención al beneficiario y sus indicadores.



En la Tabla 4 se aprecia que la dimensión “Atención al beneficiario” registra 7.69% en nivel bajo, 39.56% en nivel moderado y 52.75% en nivel alto. Al desagregar sus indicadores, se observa que “Atención percibida” presenta 20.88% en nivel bajo, 25.27% en nivel moderado y 53.85% en nivel alto; “Atención rápida” alcanza 12.09% en nivel bajo, 18.68% en nivel moderado y 69.23% en nivel alto; y “Asesoramiento adecuado” registra 21.98% en nivel bajo, 34.07% en nivel moderado y 43.95% en nivel alto.

Tabla 5*Distribución frecuencia de la Eficacia del servicio y sus indicadores*

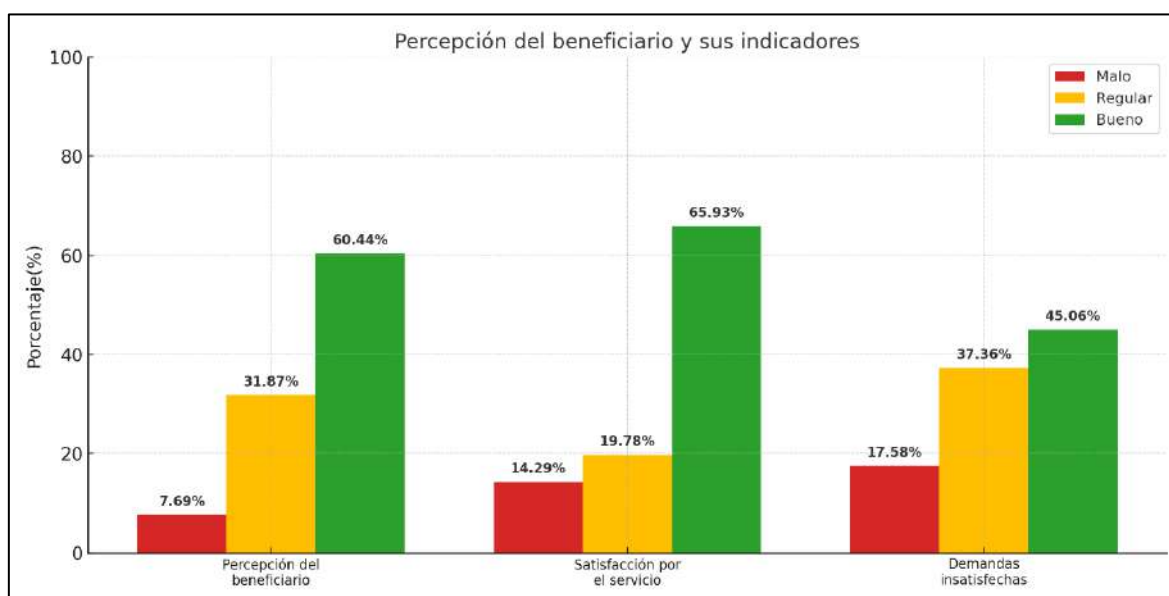
	Malo		Regular		Bueno	
	f	%	f	%	f	%
Eficacia del servicio	26	28.57	39	42.86	26	28.57
Facilidad	23	25.27	29	31.87	39	42.86
Tiempo adecuado de atención	34	37.36	29	31.87	28	30.77
Soluciones definitivas	32	35.16	31	34.07	28	30.77

Figura 5*Eficacia del servicio y sus indicadores.*

En la Tabla 5 se aprecia que la dimensión “Eficacia del servicio” registra 28.57% en nivel bajo, 42.86% en nivel moderado y 28.57% en nivel alto. Al desagregar sus indicadores, se observa que “Facilidad” presenta 25.27% en nivel bajo, 31.87% en nivel moderado y 42.86% en nivel alto; “Tiempo adecuado de atención” alcanza 37.36% en nivel bajo, 31.87% en nivel moderado y 30.77% en nivel alto; y “Soluciones definitivas” registra 35.16% en nivel bajo, 34.07% en nivel moderado y 30.77% en nivel alto.

Tabla 6*Distribución frecuencia de la Percepción del beneficiario y sus indicadores*

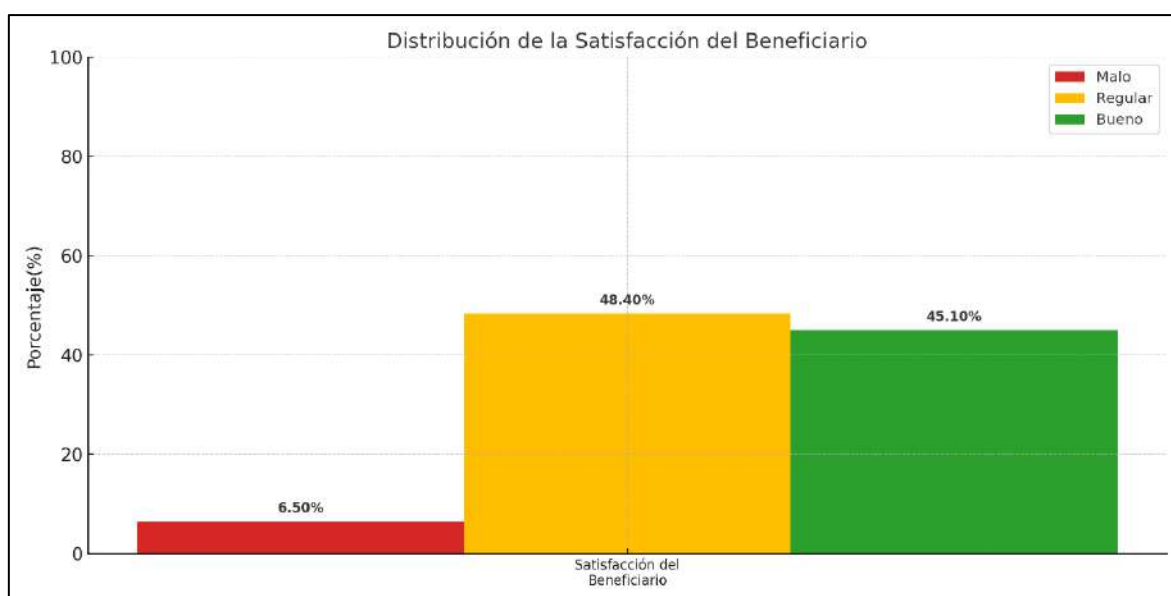
	Malo		Regular		Bueno	
	f	%	f	%	f	%
Percepción del beneficiario	7	7.69	29	31.87	55	60.44
Satisfacción por el servicio	13	14.29	18	19.78	60	65.93
Demandas insatisfechas	16	17.58	34	37.36	41	45.06

Figura 6.*Percepción del beneficiario y sus indicadores.*

En la Tabla 6 se aprecia que la dimensión “Percepción del beneficiario” registra 7.69% en nivel bajo, 31.87% en nivel moderado y 60.44% en nivel alto. Al desagregar sus indicadores, se observa que “Satisfacción por el servicio” presenta 14.29% en nivel bajo, 19.78% en nivel moderado y 65.93% en nivel alto; y “Demandas insatisfechas” alcanza 17.58% en nivel bajo, 37.36% en nivel moderado y 45.06% en nivel alto.

Tabla 7*Distribución frecuencia de la Satisfacción del Beneficiario*

		f	%
Válido	Bueno	41	45.10
	Regular	44	48.40
	Malo	6	6.50
	Total	91	100

Figura 7*Clima organizacional.*

En la Tabla 7 se aprecia que la variable 2 “Satisfacción del Beneficiario” registra 6.50% en nivel bajo, 48.40% en nivel moderado y 45.10% en nivel alto.

C. Prueba de normalidad

Tabla 8

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1: Programas Sociales	0.176	91	0.000
Programa de Vaso de Leche	0.113	91	0.008
Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65	0.136	91	0.000
V2: satisfacción del Beneficiario	0.162	91	0.000

Las pruebas de normalidad realizadas mediante Kolmogorov-Smirnov ($n = 91$) mostraron que las variables analizadas no se ajustan a una distribución normal ($p < 0.05$ en todos los casos). Por ello, para la contrastación de las hipótesis de relación se utilizó el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman, siendo pertinente para variables ordinales y para datos que no cumplen los supuestos de normalidad; se reportarán el coeficiente rho y su nivel de significancia bilateral, considerando significativos los valores $p < 0.05$.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: Los programas sociales no se relacionan significativamente con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.

Ha: Los programas sociales se relacionan significativamente con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.

Tabla 9

Pruebas de Rho de entre Programas sociales y Satisfacción de los beneficiarios

		Programas sociales	Satisfacción de los beneficiarios
Rho de Spearman	Programas sociales	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.669**
		N	91
	Satisfacción de los beneficiarios	Coeficiente de correlación	.669**
Sig. (bilateral)		0.000	
	N	91	

En la Tabla 9 se presentan los resultados del coeficiente de correlación de Spearman entre Programas sociales y Satisfacción de los beneficiarios, donde se observa un valor de .669 con un nivel de significancia bilateral de 0.000 (N=91) lo que permite afirmar que existe una relación significativa.

Hipótesis Específica 1

Ho: El Programa de vaso de leche no se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.

Ha: El Programa de vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.

Tabla 10

Pruebas de Rho de entre Programa de vaso de leche y Satisfacción de los beneficiarios

		Programa de vaso de leche	Satisfacción de los beneficiarios
Rho de Spearman	Programa de vaso de leche	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.590**
		N	0.000
		N	91
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios	Coeficiente de correlación	.590**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	0.000
		N	91

En la Tabla 10 se presentan los resultados del coeficiente de correlación de Spearman entre el Programa de vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios, donde se observa un valor de .590 con un nivel de significancia bilateral de 0.000 (N=91) siendo una correlación positiva moderada, lo que permite afirmar que existe una relación significativa.

Hipótesis Específica 2

Ho: El Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 no se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.

Ha: El Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.

Tabla 11

Pruebas de Rho de entre Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 y Satisfacción de los beneficiarios

		Programa Pensión 65	Satisfacción de los beneficiarios
Rho de Spearman	Programa Pensión 65	1.000	.556**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	91
	Satisfacción de los beneficiarios	.556**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	91

En la Tabla 11 se presentan los resultados del coeficiente de correlación de Spearman entre el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 y la Satisfacción de los beneficiarios, donde se observa un valor de .556 con un nivel de significancia bilateral de 0.000 (N=91). Este resultado indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Se planteó como objetivo principal conocer la relación entre los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025. Para ello se utilizó la prueba Rho de Spearman, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0.669 con un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo que indica una relación positiva moderada-alta y estadísticamente significativa entre ambas variables; esto sugiere que, en la medida que se perciben mejores aspectos en la gestión e implementación de los programas sociales, aumenta la satisfacción de los beneficiarios en Caujul. Nuestro hallazgo guarda consonancia con investigaciones previas que también reportaron relaciones positivas y significativas entre gestión/programas sociales y satisfacción, por ejemplo, Paucarima (2024) y Saavedra (2022), aunque dichos estudios reportaron coeficientes más altos (Pearson 0.864 y $R = 0.873$ respectivamente), lo que puede explicarse por diferencias metodológicas (Pearson vs. Spearman), por el tipo y alcance de los programas evaluados, por tamaños y características muestrales, y por variaciones en la calidad percibida del servicio entre contextos. En ese sentido, estudios que destacan factores de calidad en la atención (agilidad, precisión, individualización) señalan que esos elementos amplifican la satisfacción cuando están presentes, lo cual sugiere que mejorar dimensiones operativas y perceptuales de los programas en Caujul podría elevar aún más la satisfacción registrada.

Se planteó como primer objetivo específico conocer la relación entre el Programa de vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025. La prueba de Spearman arrojó un coeficiente de 0.590 con significancia bilateral 0.000, lo que indica una correlación positiva moderada y significativa: el Programa de

vaso de leche contribuye a la satisfacción, pero no de forma extremadamente alta. Este resultado es coherente con antecedentes que muestran que la calidad operativa y la percepción del servicio explican gran parte de la satisfacción, por ejemplo, Correa y Vélez (2023) y Paucarima (2024), pero difiere de investigaciones con efectos más pronunciados sobre la satisfacción —posiblemente porque el impacto del vaso de leche depende fuertemente de la cobertura, la frecuencia, la calidad nutricional y la percepción individual del beneficio. En otras palabras, el programa aporta a la satisfacción de los hogares beneficiarios en Caujul, pero su efecto podría ampliarse mediante mejoras en regularidad de entrega, comunicación con los usuarios y controles de calidad en la ración entregada.

Se planteó como segundo objetivo específico conocer la relación entre el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025. La Rho de Spearman resultó 0.556 con $p = 0.000$, indicando una correlación positiva moderada y significativa entre Pensión 65 y la satisfacción de sus beneficiarios; es decir, recibir la pensión está asociado a mayores niveles de satisfacción, aunque el vínculo no alcanza niveles muy altos. Este patrón coincide parcialmente con antecedentes que reportan percepciones mixtas o insatisfacción ligada a cobertura y monto de subvenciones en programas similares (Abad y Bruno, 2022), lo que sugiere que factores como insuficiente cobertura, demoras administrativas o expectativas económicas pueden limitar el efecto positivo de Pensión 65 sobre la satisfacción. En consecuencia, además de mantener la transferencia monetaria, resulta clave mejorar la accesibilidad, la transparencia en los procesos de atención y la articulación con servicios complementarios para potenciar el impacto en la satisfacción de los beneficiarios.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- El objetivo general de la investigación fue conocer la relación entre los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025. A través de la prueba Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de .669 con un nivel de significancia bilateral de .000, lo cual permite concluir que existe una correlación positiva moderada-alta y estadísticamente significativa entre la percepción sobre los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.
- El primer objetivo específico fue conocer la relación entre el Programa de vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025. Mediante la prueba Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de .590 con un nivel de significancia bilateral de .000, lo que permite concluir que existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la recepción del Programa de vaso de leche y la satisfacción de sus beneficiarios en Caujul, 2025.
- El segundo objetivo específico fue conocer la relación entre el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025. A través de la prueba Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de .556 con un nivel de significancia bilateral de .000, lo que permite concluir que existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre Pensión 65 y la satisfacción de sus beneficiarios en el distrito de Caujul, 2025.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Caujul fortalecer la gestión integral de los programas sociales mediante la implementación de un sistema único de registro y un plan de monitoreo y evaluación centrado en la satisfacción de los beneficiarios. Este sistema deberá incluir un padrón unificado y actualizado de beneficiarios, protocolos estandarizados para la organización de comités y la distribución, mecanismos formales de control de condiciones y calidad en las entregas, y encuestas periódicas breves de satisfacción.
- Se recomienda al equipo responsable del Programa de vaso de leche optimizar la regularidad y la calidad de la entrega para amplificar su impacto en la satisfacción de los usuarios. Las acciones prioritarias incluyen asegurar la entrega diaria verificable, estandarizar la ración y los criterios de equidad en la distribución, aplicar controles de calidad alimentaria y condiciones de entrega, y capacitar a comités y personal en logística y atención al usuario.
- Se recomienda a la coordinación local de Pensión 65 priorizar la simplificación administrativa y la articulación con servicios locales para mejorar la accesibilidad y la percepción del programa entre los beneficiarios. Las medidas concretas incluyen simplificar y, cuando sea posible, digitalizar los trámites de identificación y registro, reducir los tiempos de verificación y entrega, capacitar al personal en atención a adultos mayores, y establecer puntos de información y apoyo en zonas clave; además, promover acuerdos con centros de salud y servicios sociales para ofrecer acompañamiento complementario.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Recurso académico, Universidad de Lima.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5 ed.). Ediciones de la U.

7.2. Fuentes electrónicas

- Abad, K., & Bruno, K. (2022). *Programas sociales y satisfacción de beneficiarios de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad distrital de Suyo, Piura 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/128132/Abad_KI-Bruno_NKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aenlle, M., & Dondo, M. (2024). Rol del Estado y fragmentación de la política social: Una mirada desde las beneficiarias del Programa Hogar en Argentina. *Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 2(19). <https://www.redalyc.org/journal/6842/684278792009/684278792009.pdf>
- Argudo, B., Narváez, C., & Vásquez, E. (2021). Percepción de la satisfacción del cliente externo: Centro clínico quirúrgico ambulatorio Hospital del Día Azogues. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(12). <https://www.ojs.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/440/609>
- Badajoz, J., & Pérez, L. (2022). Los programas sociales y la efectividad de sus resultados. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3229/4911>

- Correa, D., & Vélez, L. (2023). Gestión de calidad en servicios y la satisfacción del usuario en el GAD de Portoviejo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 7(12).
<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/360/610>
- Davila, L. (2023). *Programa del vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del sector urbanización municipal del distrito de Callería, Ucayali 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121492/Davila_SLTDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Eirin, E., Valdes, Y., Fuentes, L., Castellanos, C., & Rodríguez, H. (2022). Satisfacción de usuarios de consultorios urbanos del Policlínico Norte, municipio Placetas, Villa Clara. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252022000300011&script=sci_arttext
- Gutiérrez, F., Gutiérrez, R., Gutiérrez, S., Ramos, A., & Gutiérrez, F. (2022, 9 de agosto). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el centro de servicios de atención del Ministerio de Economía y Finanzas, Puno. Waynarroque. *Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 2(4), 85–94.
<https://unaj.edu.pe/revistacientificawaynarroque/index.php/rcsaw/article/view/44/36>
- Hernández, P., Lugo, J., & Ordóñez, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva: Fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(3), 84–109.
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/2289/5647>
- Izquierdo, J., & Anastacio, C. (2021). La calidad de servicio: Revisión sistemática. *Rev. Tzhoeco*, 13(2), 84–93.
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/2002/2548>
- Macías, T., Martínez, G., & Lino, H. (2022). La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 7(3).
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3799/0>

- Meneses, L., & Quispe, V. (2021). Las políticas y programas sociales en el Perú desde la mirada desconolizadora y saberes hegemónicos. *Revista Científica Investigación Andina*, 21(2). <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/988/829>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente: Estrategias del marketing digital. Caso de estudio Hacienda turística Rancho Los Emilio's, Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(4). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980>
- Moreno, M., Holguín, J., & Guerrero, I. (2022). Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López. *Dominio de las Ciencias*, 8(3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635213>
- Paucarima, E. (2024). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3312/Paucarima%20Franco%2c%20E.%20M..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa. *Polo del Conocimiento*, 6(4). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926989>
- Romero, R., Baca, R., Ovalle, A., & Bernedo, D. (2023). La gestión del presupuesto por resultados y su impacto en los programas sociales en una municipalidad local. *Balance's*, 10(15). <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/276>
- Saavedra, B. (2022). *Gestión de programas sociales y satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95421/Saavedra_SBDR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Salazar, V. (2022). Determinantes de pérdida de becas universitarias en un programa social de Perú dirigido a estudiantes procedentes de familias pobres y vulnerables. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación*

Educativa, 28(1).
<https://www.redalyc.org/journal/916/91671862005/91671862005.pdf>

Saldívar, D., & Galván, E. (2022). Análisis y propuestas para la mejora de la calidad del servicio percibida y la satisfacción del cliente del sector hotelero de Tamaulipas. *Revista El Periplo Sustentable*, (42).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9543212>

Silva, R., Calderón, J., Luján, P., & Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 193–203.
https://www.bing.com/search?q=Calidad+del+servicio+y+su+relaci%C3%B3n+con+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente%3A+Empresas+tur%C3%ADsticas+de+Canchaque-Per%C3%BA&cvid=8b12f149a0524ef5bf2148c5e01cc12c&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOTIGCAEQRRg90gEHOTEyajBqN6gCALACAA&FORM=ANNTA0&PC=A

Silva, R., Julca, F., Luján, P., & Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXVII(3).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>

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

Ysla, P. (2024). El control interno y su influencia en la gestión de programas sociales de la municipalidad provincial de Virú. *Sciendo / Universidad Nacional de Trujillo*, 27.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/5893>

ANEXOS

ANEXO N°01 - CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios en el Distrito de Caujul. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ITEM	1	2	3	4	5
PROGRAMAS SOCIALES					
DIMENSIÓN 01: PROGRAMA DE VASO DE LECHE					
1. El proceso de empadronamiento del programa Vaso de Leche es claro y comprensible para la comunidad.					
2. Los comités de beneficiarios participan activamente en la evaluación y monitoreo del programa Vaso de Leche.					
3. Es necesario un sistema más transparente para asegurar la equidad en la distribución de las raciones del programa Vaso de Leche.					
4. La distribución alimenticia diaria y regular es fundamental para el éxito del programa Vaso de Leche.					
5. Se requiere un control más riguroso sobre los alimentos distribuidos a los beneficiarios del programa Vaso de Leche.					
6. Las condiciones en que se entregan los alimentos del programa Vaso de Leche deben ser supervisadas más estrictamente.					
DIMENSIÓN 02: PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOLIDARIA PENSIÓN 65					
7. El proceso de identificación y registro de beneficiarios de Pensión 65 es eficiente para llegar a las personas más necesitadas.					
8. La verificación de beneficiarios de Pensión 65 es rigurosa y garantiza que los recursos lleguen a quienes más los necesitan.					
9. Las modalidades actuales de entrega de subvenciones económicas del programa Pensión 65 son accesibles y seguras.					
10. La colaboración con actores locales puede mejorar la identificación y registro de beneficiarios del programa Pensión 65.					
SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO					
DIMENSIÓN 01: ATENCIÓN AL BENEFICIARIO					
11. La atención que reciben los beneficiarios es adecuada y resuelve sus necesidades de manera efectiva.					
12. El programa debe mejorar la rapidez en la atención para evitar largos tiempos de espera.					
13. Los beneficiarios reciben asesoramiento adecuado sobre cómo acceder y aprovechar los beneficios.					
DIMENSIÓN 02: EFICACIA DEL SERVICIO					
14. El servicio del programa es fácil de acceder y utilizar para todos los beneficiarios.					
15. El tiempo de atención es adecuado para resolver las necesidades de los beneficiarios.					
16. El programa ofrece soluciones definitivas y satisfactorias para los problemas de los beneficiarios.					
DIMENSIÓN 03: PERCEPCIÓN DEL BENEFICIARIO					

17. El programa podría mejorar en algunos aspectos para aumentar la satisfacción de los beneficiarios.					
18. Estas satisfecho con la atención que recibiste frente a tus necesidades o demandas específicas dentro del programa.					

Gracias por sus respuestas.

ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

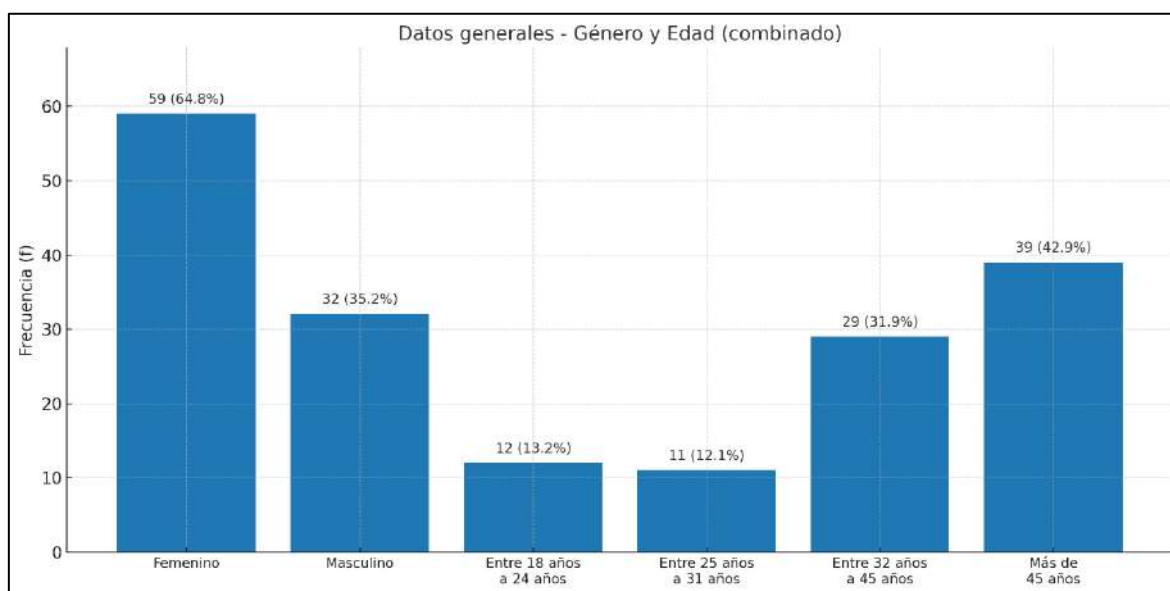
Tabla

Datos generales

		f	%
Genero	Femenino	59	64.8%
	Masculino	32	35.2%
Edad	Entre 18 años a 24 años	12	13.2%
	Entre 25 años a 31 años	11	12.1%
	Entre 32 años a 45 años	29	31.9%
	Más de 45 años	39	42.9%

Figura

Datos generales.



La distribución por género revela que el 64.8% de los participantes es femenino, mientras que el 35.2% es masculino. En cuanto a la edad, el 13.2% tiene entre 18 y 24 años; el 12.1%, entre 25 y 31 años; el 31.9%, entre 32 y 45 años; y el 42.9% supera los 45 años.

ANEXO N°03 - VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez del instrumento

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.737
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1699.837
	gl	153
	Sig.	.000

Confiabilidad del instrumento

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.924	18

ANEXO N°04 - BASE DE DATOS

VARIABLE 1: PROGRAMAS SOCIALES									
Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10
2	3	5	4	5	4	1	2	4	4
4	3	5	5	4	4	4	3	4	3
4	3	5	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	5	4	5	4	4	4	4	5
5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
4	3	5	4	5	4	4	4	3	4
3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	2	2	2	2	2	4	5
5	5	4	5	5	5	1	2	2	3
5	3	1	1	1	1	4	4	3	1
3	4	3	2	4	5	4	4	3	5
3	3	4	2	4	2	3	3	4	2
3	3	3	2	4	2	2	4	3	4
3	3	3	2	4	2	2	2	3	2
3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
3	3	2	4	3	2	3	3	3	3
1	2	5	5	5	5	2	2	4	5
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	4	2	3	3	2	3

4	3	3	3	4	3	3	4	2	3
1	1	5	5	5	5	1	5	1	5
4	3	2	3	3	3	2	3	2	3
3	3	3	2	4	2	2	3	4	3
1	1	5	5	5	5	1	1	1	5
4	3	3	2	3	3	3	3	2	4
3	3	3	3	3	2	3	4	3	2
5	5	5	5	5	5	1	1	1	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	5	5	5	5	1	1	1	5
2	3	5	4	5	4	1	2	4	4
4	3	5	5	4	4	4	3	4	3
4	3	5	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	5	4	5	4	4	4	4	5
5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
4	3	5	4	5	4	4	4	3	4
3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	2	2	2	2	2	4	5
5	5	4	5	5	5	1	2	2	3
5	3	1	1	1	1	4	4	3	1
3	4	3	2	4	5	4	4	3	5

3	3	4	2	4	2	3	3	4	2
3	3	3	2	4	2	2	4	3	4
3	3	3	2	4	2	2	2	3	2
3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
3	3	2	4	3	2	3	3	3	3
1	2	5	5	5	5	2	2	4	5
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	4	2	3	3	2	3
4	3	3	3	4	3	3	4	2	3
1	1	5	5	5	5	1	5	1	5
4	3	2	3	3	3	2	3	2	3
3	3	3	2	4	2	2	3	4	3
1	1	5	5	5	5	1	1	1	5
4	3	3	2	3	3	3	3	2	4
3	3	3	3	3	2	3	4	3	2
5	5	5	5	5	5	1	1	1	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	5	5	5	5	1	1	1	5
2	3	5	4	5	4	1	2	4	4
4	3	5	5	4	4	4	3	4	3
4	3	5	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	5	4	5	4	4	4	4	5
5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	3	4	4

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
4	3	5	4	5	4	4	4	3	4
3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	2	2	2	2	2	4	5
5	5	4	5	5	5	1	2	2	3
5	3	1	1	1	1	4	4	3	1
3	4	3	2	4	5	4	4	3	5
3	3	4	2	4	2	3	3	4	2
3	3	3	2	4	2	2	4	3	4

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO

Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18
4	5	4	2	2	3	5	4
3	4	4	3	3	4	4	4
4	5	4	4	3	2	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	4	3	4	4
4	5	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	2	4	3
4	5	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	3	5	4

3	5	3	1	2	2	4	2
2	1	3	2	1	2	5	4
2	5	3	4	2	2	2	2
4	4	2	3	2	2	3	3
2	4	3	3	2	3	3	3
3	3	2	3	3	2	2	2
3	3	3	3	3	4	2	3
4	2	4	2	3	3	3	2
4	5	1	5	1	3	5	3
3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	2	2	3
3	2	3	2	3	3	3	2
1	5	1	1	1	1	5	1
4	4	2	3	3	2	3	3
2	3	3	2	2	3	3	3
1	1	1	1	1	1	5	3
4	3	3	3	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3
5	5	1	5	1	1	5	3
4	2	3	2	2	3	1	2
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	1	1	1	1	5	3
4	5	4	2	2	3	5	4
3	4	4	3	3	4	4	4
4	5	4	4	3	2	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	4	3	4	4
4	5	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	4	5	4

5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	2	4	3
4	5	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	3	5	4
3	5	3	1	2	2	4	2
2	1	3	2	1	2	5	4
2	5	3	4	2	2	2	2
4	4	2	3	2	2	3	3
2	4	3	3	2	3	3	3
3	3	2	3	3	2	2	2
3	3	3	3	3	4	2	3
4	2	4	2	3	3	3	2
4	5	1	5	1	3	5	3
3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	2	2	3
3	2	3	2	3	3	3	2
1	5	1	1	1	1	5	1
4	4	2	3	3	2	3	3
2	3	3	2	2	3	3	3
1	1	1	1	1	1	5	3
4	3	3	3	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3
5	5	1	5	1	1	5	3
4	2	3	2	2	3	1	2
5	5	5	5	5	5	5	5

5	5	1	1	1	1	5	3
4	5	4	2	2	3	5	4
3	4	4	3	3	4	4	4
4	5	4	4	3	2	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	4	3	4	4
4	5	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	2	4	3
4	5	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	3	5	4
3	5	3	1	2	2	4	2
2	1	3	2	1	2	5	4
2	5	3	4	2	2	2	2
4	4	2	3	2	2	3	3
2	4	3	3	2	3	3	3