



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA



PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE MOHO, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FRANK EVER RAMIREZ SILLO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LINCENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE MOHO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FRANK EVER RAMIREZ SILLO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

:

Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Pública (5909 – UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 0833-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 16 de julio 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-8903** de fecha **11-07-2024** de **FRANK EVER RAMIREZ SILLO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO, 2024** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller **FRANK EVER RAMIREZ SILLO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- Primer miembro : Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO
- Segundo miembro : Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- Asesor : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- Lugar : Salón de Grados y Títulos
- Fecha : jueves 18 de julio de 2024
- Hora : 08:30 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 216-2024-UI-FCA-UANCV-J

Julaca, 14 de junio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-6607** de fecha 10 de junio de 2024, del **Bach. FRANK EVER RAMIREZ SILLO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. FRANK EVER RAMIREZ SILLO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. FRANK EVER RAMIREZ SILLO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



DISTRIBUCIÓN:
Decanatura
Interesado (1)



RESOLUCIÓN N° 106-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliacá, 26 de abril de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-3962 de fecha 19 de abril de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. FRANK EVER RAMIREZ SILLO, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO, 2024; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO, 2024; presentado por el (la) Bach. FRANK EVER RAMIREZ SILLO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUO
DIRECCIÓN
UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN
Dr. S. S. L. *[Firma]*
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	17%
2	Submitted to North Eastern Regional Institute of Science and Technology Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to unsaac	



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	FRANK EVER RAMIREZ SILLO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70408856
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-7657-2423
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6283-8832
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Palacio Municipal: (Jr. Lima Nro. 133 Telf. 051-552022) info@munimoho.gob.pe Coordenadas geográficas Latitud: 15°21'38.75" S Longitud: 69°29'59.44" W Coordenadas UTM 8301709 446354 19L País: Perú Departamento: Puno Provincia: Moho Distrito: Moho
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Obligatorio. Abril 2024 - julio 2024
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford (concytec-pe.github.io)	5.06.02 -Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 5.06.03 - Teoría organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN
UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN
Dr. Sc. S. Leonardo Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIC. INVESTIGACIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo FRANK EVER RAHIREZ SILLO identificado con DNI Nro. 70408856 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE MOHO, 2024

Asesorado por: DR. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 19 de Agosto del 2024


FIRMA ASESOR


FIRMA TESISISTA



Huella



DEDICATORIA

Agradezco a mi padre por guiarme con valores sólidos y buenos hábitos, lo cual me ha dado fuerzas en los momentos difíciles. También a mi madre, cuya luz desde el cielo me inspira a seguir adelante con mis proyectos. A mi hermano, que siempre ha estado junto a mí, brindándome su apoyo y muchas veces asumiendo el papel de padre. Agradezco a mi tía Elsa, a quien aprecio como a una madre, por haber compartido momentos especiales conmigo. Y a mi amada Wendy, el amor de mi vida, por ser mi gran apoyo incondicional, por haber confiado en mí y por haberme motivado a crecer como persona y profesional. Este logro también es de todos ustedes.



AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a Dios, quien me ha guiado y dado la fortaleza necesaria para avanzar. También agradezco profundamente a mi familia por su comprensión, constante estímulo y apoyo incondicional durante mis estudios. También expreso mi gratitud hacia todos y cada uno de los docentes de mi facultad, cuya amplia experiencia profesional ha sido invaluable para mi formación. De manera especial, agradezco al Dr. Apolinar Flores Lucana y al Lic. Newton Yanapa Quispe por su acertado asesoramiento y colaboración durante la realización de este trabajo de investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....iii

AGRADECIMIENTO..... iv

ÍNDICE GENERAL v

ÍNDICE DE TABLAS ix

ÍNDICE DE FIGURAS x

RESUMEN..... xi

ABSTRACTxii

INTRODUCCIÓNxiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 15

1.2. Formulación del problema 18

 1.2.1. Problema general 18

 1.2.2. Problemas específicos 18

1.3. Justificación del estudio 18

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....21

2.2. Objetivos específicos21

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 22



3.1.1. Antecedentes Internacionales	22
3.1.2. Antecedentes nacionales	25
3.1.3. Antecedentes locales	29
3.2. Bases teóricas	32
3.2.1. Programas sociales	32
3.2.2. Teorías sociológicas, económicas, políticas y psicológicas que fundamentan la conceptualización y diseño de programas sociales.....	33
3.2.3. Tipos de programas sociales	35
3.2.4. Dimensiones de programas sociales.	37
3.2.5. Satisfacción.	40
3.2.6. Importancia de satisfacción del beneficiario:	41
3.2.7. Teorías de la Fidelización de Clientes.	42
3.2.8. Dimensiones de satisfacción.....	44
3.3. Marco conceptual.....	46

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general.	47
4.2. Hipótesis específicas.	47
4.3. Variables	48
4.4. Operacionalización de variables.....	49

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN



5.1. Enfoque de investigación.....	51
5.2. Métodos aplicados a la investigación	51
5.3. Tipo de Investigación	52
5.4. Nivel de investigación	52
5.5. Diseño de investigación.....	52
5.6. Población y Muestra	52
5.6.1. Población.....	52
5.6.2. Muestra.....	52
5.7. Técnicas e instrumentos.....	54
5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta.....	54
5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado	54
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	54
5.8.1. Confiabilidad.....	55
5.8.2. Validez.....	56
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.....	56
5.10. Contrastación de hipótesis	57

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados	65
6.2. Discusión de resultados.....	75
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES	82



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS.....	91
Matriz de consistencia	92
Matriz de datos.....	94
Instrumento(s) de Investigación.....	96
Validez del instrumento.....	100
Evidencias de recojo de datos	102



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de Variables</i>	49
Tabla 2 <i>Estadísticas de fiabilidad 1</i>	55
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad 2</i>	55
Tabla 4 <i>Estadístico de prueba</i>	58
Tabla 5 <i>Estadístico de prueba</i>	59
Tabla 6 <i>Estadístico de prueba</i>	61
Tabla 7 <i>Estadístico de prueba</i>	62
Tabla 8 <i>Estadístico de prueba</i>	64
Tabla 9 <i>Test de normalidad de los instrumentos</i>	65
Tabla 10 <i>Conexión de los programas sociales y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024</i>	66
Tabla 11 <i>Conexión de la nutrición infantil y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024</i>	68
Tabla 12 <i>Conexión del desarrollo social y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024</i>	70
Tabla 13 <i>Conexión de la inclusión económica y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024</i>	71
Tabla 14 <i>Conexión de la protección del adulto mayor y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024</i>	73



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Conexión de los programas sociales y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.</i>	67
Figura 2 <i>Conexión de la nutrición infantil y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.</i>	69
Figura 3 <i>Conexión del desarrollo social y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.</i>	70
Figura 4 <i>Conexión de la inclusión económica y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.</i>	72
Figura 5 <i>Conexión de la protección del adulto mayor y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.</i>	73



RESUMEN

El propósito general de este estudio consistió en "Determinar la relación entre los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024". En términos metodológicos, se adoptó un enfoque cuantitativo de tipo aplicado, con un diseño no experimental de corte transversal y un nivel de investigación correlacional. Se empleó el método deductivo y la técnica de recolección de datos se basó en encuestas, utilizando como instrumento principal un cuestionario. La población objetivo comprendió a 11,877 trabajadores, de los cuales se extrajo una muestra de 373 individuos. Los análisis realizados mediante el software SPSS revelaron una relación positiva y significativa entre las variables estudiadas, respaldada por la alta fiabilidad de los instrumentos utilizados, con un Alfa de Cronbach de 0,946 para programas sociales y 0,945 para satisfacción de los beneficiarios. Además, tanto el coeficiente Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,925$; $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$) como el índice de asociación de Rho de Spearman (0,970) indicaron una correlación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa. En resumen, los hallazgos sugieren que una mayor efectividad en la implementación de programas sociales se relaciona con niveles más altos de satisfacción entre los beneficiarios, destacando así la importancia de estos programas para el bienestar comunitario.

Palabra clave: Beneficiarios, programas sociales, satisfacción.



ABSTRACT

The general purpose of this study was to " Establish the connection between social programs and beneficiary satisfaction in the Provincial Municipality of Moho, 2024." In methodological terms, an applied a numerical method was utilized, employing a non-experimental cross-sectional approach and a correlational level of research. The deductive approach was employed and the data gathering method was grounded on surveys, using a questionnaire as the main instrument. The target population included 11,877 workers, from which a sample of 373 individuals was extracted. The analyzes carried out using SPSS software revealed a positive and meaningful association between the variables analyzed, supported by the high reliability of the instruments used, with a Cronbach's Alpha of 0.946 for social programs and 0.945 for beneficiary satisfaction. Furthermore, both Kendall's Tau-b coefficient ($\tau_b=0.925$; $p\text{-value}=0.000 < 0.05$) and Spearman's Rho correlation index (0.970) showed a highly robust positive correlation, statistically significant. In summary, the findings suggest that greater effectiveness in the implementation of social programs is related to higher levels of satisfaction among beneficiaries, thus highlighting the importance of these programs for community well-being.

Keyword: Beneficiaries, social programs, satisfaction.



INTRODUCCIÓN

Esta investigación explora la relación entre los programas sociales implementados por la Municipalidad Provincial de Moho en el año 2024 y la satisfacción de sus beneficiarios. En un contexto donde las iniciativas sociales desempeñan un papel fundamental en la mitigación de la pobreza y el aumento del bienestar social, se busca comprender la percepción de los beneficiarios sobre la eficacia y el impacto de estas intervenciones para diseñar e implementar políticas efectivas. Se centra en analizar cómo diferentes dimensiones de los programas sociales, como la alimentación infantil, el progreso social, la integración económica y el cuidado de los ancianos, influyen en la complacencia de los beneficiarios. A través de un enfoque metodológico cuantitativo y utilizando herramientas como encuestas y análisis de datos, se proporciona una percepción más profunda de la dinámica entre programas sociales y satisfacción de los beneficiarios, con el objetivo de informar futuras políticas y prácticas en el ámbito municipal. El estudio comprende de seis capítulos: Capítulo I: Aquí se presenta el problema a investigar, explicando su planteamiento, formulación y justificación. Capítulo II: En este capítulo se detallan tanto el propósito general como los objetivos específicos del estudio. Capítulo III: Se incluye el marco teórico de referencia, con los antecedentes de investigación, las bases teóricas y el marco conceptual. Capítulo IV: Se exponen las hipótesis, tanto la general como las específicas, junto con la descripción y operacionalización de las variables. Capítulo V: Se detalla la metodología utilizada, incluyendo el enfoque adoptado, los métodos aplicados, el tipo y nivel de investigación, el diseño, la población y la muestra seleccionada, las técnicas e instrumentos empleados para recolectar los datos, la confiabilidad y validez del instrumento, el procesamiento de los datos y la



contrastación de las hipótesis planteadas. Capítulo VI: En este segmento, se exponen los hallazgos y su análisis, seguidos de las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos. Esto incluye la matriz de consistencia, la matriz de datos, el(los) instrumento(s) utilizados, la validez del instrumento y las evidencias de la recopilación de datos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La implementación efectiva de programas sociales busca abordar diversas necesidades sociales y mejorar el bienestar de los individuos y comunidades. Sin embargo, la evaluación de la satisfacción de los beneficiarios es esencial para comprender la repercusión real de estas iniciativas y su efectividad en la promoción del desarrollo humano. Existe una diversidad de variables que afectan la satisfacción de los beneficiarios, incluyendo la excelencia de los servicios ofrecidos, la accesibilidad de los programas, la justicia en el reparto de ventajas, y el involucramiento cívico en el diseño y la implementación de políticas sociales a nivel global, se ha observado una creciente atención hacia enfoques basados en resultados y mediciones de impacto que buscan evaluar de manera más sistemática y riguroso cumplimiento de expectativas en relación con los proyectos comunitarios. Sin embargo, persisten desafíos en la identificación de indicadores adecuados, la recolección de informaciones confiables y la interpretación de los resultados para informar la decisión en la planificación e implementación de



políticas comunitarias a grado global. En esta situación, el estudio sobre la conexión intervenciones sociales y "para impulsar un crecimiento más equitativo y duradero.

En el contexto nacional de Perú, la conexión de las iniciativas sociales y la satisfacción de los beneficiarios emerge como una preocupación relevante para el progreso social y la mejora de la calidad de vida y prosperidad de la sociedad. Si bien el país ha implementado una variedad de programas sociales destinados a abordar diversas necesidades, como la atención médica, la instrucción, el alojamiento y la seguridad nutricional, la evaluación de la satisfacción de los beneficiarios con respecto a estos programas es esencial para comprender su efectividad y Su influencia efectiva en el bienestar de las personas. Factores como el nivel de los servicios proporcionados, la accesibilidad de los programas, la igualdad en la repartición de ventajas y el involucramiento ciudadano en la creación de decretos y leyes públicas son aspectos clave que impactan la satisfacción de los beneficiarios a nivel nacional. A pesar de los esfuerzos realizados, persisten desafíos en la medición y valoración sistemática de la complacencia de los beneficiarios, así como en el descubrimiento de oportunidades de mejora en la implementación y administración de las Iniciativas de bienestar social a nivel nacional. En este contexto, la investigación centrada en la conexión de las iniciativas sociales y la satisfacción de los beneficiarios en el contexto peruano es fundamental para informar y mejorar la formulación de políticas sociales, promoviendo un progreso más justo, inclusivo y sostenible en el país.



En el ámbito local de la Municipalidad Provincial de Moho, año 2024, surge la imperiosa urgencia de estudiar la conexión de los programas sociales implementados por dicha entidad y la complacencia de los usuarios. Aunque la municipalidad ha diseñado e implementado una variedad de programas sociales dirigidos con el fin de aumentar el bienestar de la sociedad local en campos como el bienestar, el aprendizaje, el empleo y la vivienda, es crucial comprender cómo estos programas están siendo percibidos y evaluados por los beneficiarios. Aspectos como la excelencia de los servicios proporcionados, la accesibilidad de los programas, la justicia en la asignación de los beneficios y la colaboración comunitaria en la planificación y realización de las intervenciones sociales pueden influir significativamente en la satisfacción de los beneficiarios. Sin embargo, la falta de una evaluación sistemática y exhaustiva de la satisfacción de los receptores en relación con los proyectos sociales de la municipalidad puede obstaculizar el reconocimiento de áreas de mejora y limitar la efectividad de las acciones sociales locales. Por lo tanto, es crucial llevar a cabo una investigación que posibilite analizar en profundidad la percepción y satisfacción de los receptores en relación a iniciativas de asistencia social implementados por la Municipalidad Provincial de Moho, con el fin de informar y mejorar la formulación de políticas locales y fomentar un crecimiento más equitativo, inclusivo y sostenible en la comunidad.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿Cuál es la relación entre los programas sociales y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es la relación entre los programas sociales y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre el desarrollo social y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la inclusión económica y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la protección del adulto mayor y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024?

1.3. Justificación del estudio

La base teórica de este estudio se apoya en la necesidad de analizar en profundidad la dinámica y los mecanismos subyacentes que vinculan los programas sociales con la complacencia de los beneficiarios en el contexto de la Municipalidad Provincial de Moho, año 2024. El estudio se fundamenta en el ámbito teórico de la teoría de la satisfacción del cliente y las teorías relacionadas con el bienestar social, la participación cívica y la idoneidad de los servicios comunitarios. Al integrar estos enfoques teóricos, se busca analizar cómo múltiples



elementos, como la excelencia del servicio, la justicia en la asignación de beneficios y la participación comunitaria, afectan la percepción de los beneficiarios respecto a los programas sociales. Esta investigación proporcionará una base teórica sólida para comprender los mecanismos que subyacen a la satisfacción de los beneficiarios y contribuirá al desarrollo de políticas y programas más efectivos y centrados en el usuario en el ámbito local.

El valor práctico de este estudio se basa en su capacidad para informar y mejorar la formulación, implementación y evaluación de iniciativas de asistencia social en la Municipalidad Provincial de Moho, año 2024. Al comprender en profundidad la interacción de los programas de apoyo social y la satisfacción de los usuarios, las autoridades municipales podrán identificar puntos fuertes y campos de optimización en la provisión de servicios sociales y diseñar intervenciones más efectivas y centradas en las necesidades de la población. Además, este estudio proporcionará datos empíricos y conocimientos específicos que podrán ser utilizados por los responsables de políticas, los profesionales del desarrollo social y otros actores relevantes para fomentar un desarrollo más integrador, equitativo y sostenible en la comunidad de Moho.

La justificación metodológica este estudio se fundamenta en la elección de un enfoque de investigación numérico, de carácter aplicado, con un diseño descriptivo de naturaleza transversal y un grado de investigación correlacional. Este enfoque se selecciona debido a su idoneidad para analizar la relación entre variables y para proporcionar datos numéricos que permitan realizar análisis estadísticos y establecer relaciones causales o predictivas. El método deductivo se emplea para inferir conclusiones a partir de teorías y principios previamente



establecidos. Este enfoque metodológico permite obtener datos rigurosos y confiables que ayudan a entender la conexión de las iniciativas de asistencia social y complacencia, y contribuye al desarrollo de recomendaciones prácticas para aumentar La idoneidad de las iniciativas de asistencia social en el ámbito local.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- ✓ Determinar la relación entre los programas sociales y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ Evaluar la relación entre la nutrición infantil y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.
- ✓ Evaluar la relación entre el desarrollo social y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.
- ✓ Evaluar la relación entre la inclusión económica y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.
- ✓ Evaluar la relación entre la protección del adulto mayor y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Zaruma y Pisco (2024) reconocido por su potencial en la producción agrícola, destaca el banano como uno de los productos con mayor demanda tanto a nivel nacional como global, especialmente en la industria de snacks. El estudio se enfocó en analizar la conexión de la experiencia del consumidor y la empresa mencionada, abordando temas como ventas, satisfacción del cliente y comercialización. La metodología empleada incluyó métodos analítico-deductivos, estadísticos, analítico-descriptivos y bibliográficos, junto con técnicas como entrevistas y encuestas dirigidas a consumidores y la gerencia de la empresa, con una muestra poblacional de 384 personas. Esto permitió alcanzar los objetivos planteados al comprender el entorno actual de los consumidores y las deficiencias en los procesos de ventas. Se sugiere establecer una comunicación multicanal para permitir a los clientes expresarse de diversas formas y a través de



diferentes medios, como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras o puntos de venta físicos, y también se recomienda diversificar los complementos adicionales al producto principal y mantener un marketing constante con los productos de la empresa.

Cristellot, et al., (2024) exploraron cómo el mercadeo experiencial impacta en la complacencia del cliente en la industria gastronómica ecuatoriana, reconociendo su importancia económica en el país. La investigación se centró en Convertir la ida a un restaurante en una vivencia memorable para los clientes, fortaleciendo la conexión entre los establecimientos y su clientela. Utilizando estudio observacional y descriptivo, con un enfoque transversal, se utilizó la observación para identificar las tácticas de mercadeo experiencial utilizadas en establecimientos de servicios de comida y se aplicó un cuestionario personalizado a 384 clientes de servicios de comida con temas para comprender la forma en que perciben sobre estas estrategias. Los resultados destacaron la diversidad gastronómica de Guayaquil, enriquecida por influencias culturales variadas, y revelaron que los consumidores valoran especialmente las tácticas de mercado experiencial que atraen a sus emociones y sentidos. Las conclusiones del estudio sugieren la necesidad de desarrollar nuevas estrategias, tales como la adaptación de menús y la aplicación mediante tecnología digital como implementar acciones sostenibles. Aunque los resultados se centran en Guayaquil, se sugiere su posible relevancia para ciudades similares, subrayando la importancia de investigaciones cuantitativas futuras en este ámbito.



Claros (2023) resalta la relevancia de contenido del usuario interno para elevar la excelencia en diversos ámbitos, incluidos los servicios de salud. El estudio, de enfoque descriptivo y transversal, se centró en encuestas realizadas al personal del hospital como usuarios internos. Se encontró que el 34.5% de los funcionarios están insatisfechos con respecto al crecimiento laboral, debido a la falta de oportunidades para ascender o a los altos requisitos para las postulaciones. Además, el 49% reportó insatisfacción con respecto a la motivación en el trabajo, y el 58% no está satisfecho con su bienestar físico y psicológico, especialmente durante la pandemia de COVID-19, donde el 30% del personal informó que no trabaja adecuadamente en grupo debido a la falta de confianza. La incertidumbre laboral también fue un problema destacado, con el 74% de los funcionarios insatisfechos debido a la naturaleza temporal de sus contratos. Además, el 74% no está satisfecho con la infraestructura y la limpieza del hospital. En términos generales, el 53% del personal muestra descontento en el Hospital Municipal La Merced.. Se sugiere examinar y fortalecer estos aspectos para mejorar el ambiente laboral interno y, por ello, la excelencia de atención para los usuarios externos. Este enfoque puede llevar a la implementación de estrategias para mejorar la satisfacción del personal y, en última instancia, fortalecer la institución y la atención al paciente.

Delgado (2022). Se empleó un enfoque cuantitativo, un diseño sin experimentación y un análisis de correlación. La muestra consistió en 367 receptores de iniciativas como Juntos, Pensión 65 y Contigo, y se recopilaron datos a través de cuestionarios, aplicando un método hipotético-deductivo. Los resultados indicaron que, en general, los niveles de eficiencia



técnica y la percepción del bienestar fueron medios, sin diferencias significativas entre los programas. Sin embargo, no se halló una asociación estadísticamente relevante entre los proyectos sociales y el bienestar. No obstante, se demostró la eficacia técnica y el bienestar están relacionadas ($p=.004$).

Daher y Rosati (2020). En Chile y otros países latinoamericanos, se ha evidenciado un crecimiento en la puesta en marcha de iniciativas sociales dirigidos a enfrentar la situación de pobreza. No obstante, la información sobre los resultados de estos programas es limitada, y las evaluaciones existentes generalmente presentan limitaciones técnicas y enfoques. En esta situación, se observan diversos desafíos en la evaluación de estos programas, lo que lleva a la propuesta de un modelo integral para valorar de forma eficaz los programas de asistencia social implementados por entidades no gubernamentales, con el fin de mejorar las intervenciones en materia de pobreza. Este enfoque se basa en una comprensión integral y multifacética de la situación de pobreza, combinando la valoración y la acción, y utilizando una combinación de métodos numéricos y cualitativos, mientras incorpora las perspectivas de los distintos participantes implicados. La fortaleza de este enfoque estructurado en ocho fases adaptables, radica en su viabilidad práctica, evidenciada por su implementación exitosa en una entidad sin fines de lucro chilena.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Lanazca (2023) el objetivo de hallar el impacto de los proyectos sociales en la economía informal ambulante en Huancayo. Esta



investigación de enfoque cuantitativo analizó la conexión de los proyectos sociales y la informalidad de los vendedores callejeros, con el fin de proponer soluciones a este problema de larga data. Se eligió un enfoque de investigación de naturaleza no empírica, y de grado explicativo, lo que conlleva un análisis sin manipulación de variables, centrado en la explicación de la influencia de los proyectos de ayuda social en la informalidad. La población objetivo incluyó a 945 vendedores callejeros registrados en la alcaldía regional de Huancayo, y se seleccionó una muestra aleatoria simple de 273 vendedores para la recopilación de información mediante encuestas. Los hallazgos, procesados con Excel y SPSS versión 26, revelaron una influencia significativa de los beneficios sociales en la economía informal del comercio callejero como se confirmó con un nivel de relevancia de 0.00 en el test de chi cuadrado, lo cual sugiere una fuerte conexión de las variables. Por consiguiente, se descarta la hipótesis nula, resumiendo en este sentido de que los programas sociales tienen un impacto significativo en la economía informal del comercio callejero en Huancayo durante el año 2021.

Saavedra (2023) El estudio se centró en investigar a vinculación entre el control del programa del vaso de leche y la complacencia de los destinatarios en la provincia de Trujillo Perú, durante el año 2022. Utilizó un abordaje de investigación aplicada, con un abordaje no experimental, asociativo y descriptivo de carácter transversal. Se analizaron las respuestas de 191 beneficiarios mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas. Los resultados revelaron una percepción promedio del 43.5% sobre el proyecto a donde el 1.6% mostró una satisfacción baja, el 41.4%



una satisfacción moderada y el 0.5% una satisfacción alta. Esto evidenció el nivel de los servicios proporcionados, la estabilidad de los programas y la productividad en llegar a los sectores más frágiles. Finalmente, se encontró una conexión relevante del manejo del programa del vaso de leche y el contentamiento de los receptores, con un índice de asociación de Spearman de 0.898** ($p < 0.05$), lo que condujo a descartar la hipótesis de no relación y adoptar la hipótesis alternativa. Asimismo, se llevó a cabo una entrevista que reveló que la determinación de los productos se basa en licitaciones públicas superiores a 400,000 soles, gestionadas por el área de logística.

Condezo (2022) ha logrado cumplir con los criterios metodológicos establecidos. El uso de información primaria ha fortalecido los datos secundarios, facilitando la percepción de la influencia de los programas de servicios sociales en la mitigación de la marginalidad durante el período mencionado. Mediante entrevistas aplicadas a familias, se ha evaluado su percepción sobre los programas sociales y su situación de pobreza. Los resultados destacan mejoras significativas en dimensiones clave como salud, educación y alimentación, lo que ha contribuido a fortalecer las estructuras familiares. Se ha demostrado estadísticamente la influencia positiva de los proyectos de asistencia social en la disminución de la marginalidad, respaldado por un índice de asociación de Pearson de 0.473. Las acciones implementadas, como la ampliación de infraestructura educativa y campañas de salud, han sido fundamentales para mejorar el acceso a servicios básicos y combatir la pobreza. Se sugiere a los gobiernos locales hacer colaboraciones con el municipio para diseñar estrategias



efectivas que aborden la pobreza de manera integral, priorizando el acceso a educación, salud y alimentación para las familias.

Juscamaita (2021) En un estudio realizado en 2021 en la provincia de Chincheros, Apurímac, se investigó la repercusión de los programas sociales en la igualdad social. El estudio se caracterizó por un diseño transversal y descriptivo, sin manipulación práctica. La muestra englobó a 266 participantes de los programas del Ministerio de Inclusión Social. Los hallazgos mostraron que la inmensa mayoría de los participantes consideraron que varios de estos programas, como el Programa Nacional de Atención a la Primera Infancia Cuna Más, el Programa Nacional de Suministro Nutricional Escolar Qali Warma, el Programa Nacional de Beneficio Solidario Pensión 65 y el Programa de Ayuda Directa a los más Vulnerables (JUNTOS), no funcionan adecuadamente. Además, la mayoría de los entrevistados percibieron que el grado de progreso social en Chincheros no es la alternativa adecuada. La provincia enfrenta desafíos relacionados con la equidad social, ya que la igualdad de género, racial y étnica aún no se ha logrado por completo. Sin embargo, los programas sociales implementados tienen vínculos importantes con el impulso de la justicia social en la región de Chincheros.

Anton (2021) Este estudio tuvo como objetivo principal analizar y detallar los problemas encontrados en los esfuerzos de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, ubicada en Tumbes, por mejorar sus programas sociales durante el año 2019. La investigación reveló que los participantes clave, incluyendo la propia entidad municipal, el personal administrativo y



los beneficiarios, enfrentaron dificultades significativas en la comunicación interpersonal, lo que afectó la eficacia y los efectos de los programas sociales y de apoyo coordinados por la institución. La organización de la estudio fue cualitativo descriptivo con perspectiva fenomenológica, y contó con la participación de un conjunto representativo de 5 individuos claves. El análisis cualitativo identificó una tipología principal: (I) Dirección de programas comunitarios, y tres subcategorías: (i) nivel de vida, (ii) avance comunitario y (iii) roles de las instituciones locales. Los hallazgos obtenidos mediante los instrumentos de recopilación de información reflejaron tanto los esfuerzos de la agencia a cargo de optimizar el conjunto de programas comunitarios, como las demandas y sugerencias de los beneficiarios para aumentar la calidad de los servicios proporcionados.

3.1.3. Antecedentes locales

Cusicuna et al., (2023) en la Municipalidad Provincial de Puno, Perú, este estudio adoptó un enfoque cuantitativo analítico y descriptivo utilizando un diseño no experimental de tipo seccional. El grupo de estudio fue la evaluación de la identificación, extensión y éxito del programa, mientras que el segmento de seguimiento fue el grupo objetivo. Se encuestó a 353 beneficiarias seleccionadas al azar de una población total de 4309. Los resultados mostraron que el 57,51% de las beneficiarias consideran adecuada la filtración, el 56,94% están satisfechas con la cobertura y el 58,36% perciben que el programa es exitoso. En síntesis, se puede establecer que el programa demuestra efectividad en términos de detección, cobertura y cuidado a los beneficiarios.



Machaca y Hancco (2023) El fin primordial fue medir la complacencia de la entrega en la farmacia ambulatoria del centro hospitalario. empleando un diseño sin experimentación y descriptivo transversal. La muestra implicó a 110 consumidores. Los resultados revelaron que el 54% de los usuarios reportaron un grado de satisfacción bueno, mientras que el 45% indicó que la dispensación fue adecuada. Esto se atribuyó al respeto por la privacidad, la entrega correcta de medicamentos, las instrucciones precisas recibidas y el interés del personal en la salud de los usuarios. En conclusión, más del 50% de los usuarios expresaron una satisfacción positiva con el proceso de entrega en la farmacia ambulatoria del centro hospitalario.

Vilca et al. (2023) El presente estudio examina la malnutrición crónica infantil como resultado de una alimentación inadecuada, con efectos adversos a largo plazo en el desarrollo y el bienestar comunitario intergeneracional. El objetivo principal se evaluó el efecto de los programas sociales "Vaso de Leche" y "Qali Warma" en la prevalencia de malnutrición crónica infantil en niños de 3 a 5 años en Puno. Utilizando modelos estadísticos y datos de la Encuesta Nacional de Población y Bienestar, los datos mostraron que el programa de apoyo nutricional no tuvo un efecto considerable en la disminución de la desnutrición, mientras que el programa Vaso de Leche sí mostró una reducción del 1.4%. Esto sugiere fallas en el diseño y operación del programa de nutrición infantil. Además, se identificaron otros factores determinantes, como el beneficio del programa Vaso de Leche, la lactancia natural, la proximidad a agua potable y el grado de escolaridad materna mientras que la anemia agrava la problemática de la malnutrición crónica en niños



Sirena (2022) se propuso hallar la conexión del marketing mix y la fidelización de comensales en dicho restaurante. La investigación utilizó un enfoque práctico con una estructura observacional de nivel correlacional y estudio transversal utilizando un método numérico. El grupo de estudio incluyó a 97 clientes seleccionados de una población de 1,172697 clientes en la ciudad de Puno. Se recolectaron datos mediante un cuestionario con 38 preguntas, evaluando los componentes del marketing mix y la retención de la clientela en un formato Likert. Los hallazgos, evaluados mediante el SPSS v26, muestran una relación muy estrecha entre las tácticas de marketing y la lealtad de los clientes. Se recomienda diseñar estrategias de marketing mix, como perfeccionar las ofertas de productos y fortalecer los medios digitales de la empresa, lo cual podría incrementar la retención de clientes e incrementar el rendimiento de la entidad.

Lauracio (2022) Se realizó un estudio descriptivo, analítico y transversal con el fin de investigar la conexión entre la complacencia del cliente y la percepción de la marca en este sector. La hipótesis principal, que proponía una correlación notable de la felicidad del usuario y la valoración de la marca, se validó mediante análisis estadísticos que revelaron un coeficiente de correlación de 0.738 según el coeficiente Rho de Spearman. Además, las dimensiones del valor de la marca, como la imagen y la calidad percibida, también mostraron correlaciones significativas con la satisfacción del cliente, con coeficientes de 0.674 y 0.750 respectivamente, según el mismo método de análisis, confirmando así sus teorías particulares. Sin embargo, el ámbito de la lealtad hacia la marca presentó un coeficiente Rho de Spearman de



0.313, lo que llevó a rechazar la hipótesis formulada para esta variable específica.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Programas sociales

Definiciones:

Según Cavero et al., (2017) los programas sociales “diseñados para ayudar a la población de bajos recursos se enfocan en diversas áreas clave. Estos incluyen brindar asistencia nutricional a los niños, promover el desarrollo social, facilitar la inclusión económica y proteger a los adultos mayores.”

Programas Sociales como Políticas de Redistribución: Según Esping-Andersen (1990), los programas sociales son políticas diseñadas para redistribuir recursos y reducir las desigualdades socioeconómicas. Estos programas suelen incluir transferencias de ingresos, servicios públicos universales y medidas de protección social, y su objetivo principal es asegurar un nivel elemental de calidad de vida para los habitantes.

Programas Sociales como Herramientas de Desarrollo Humano: Sen (1999) concibe los programas sociales como instrumentos para promover el desarrollo humano, más allá de la mera redistribución de recursos. Estos programas buscan aumentar las habilidades y opciones disponibles para las personas, fortaleciendo su acceso a la instrucción y la asistencia médica, el empleo y demás recursos esenciales para una vida digna y plena.



Programas Sociales como Mecanismos de Inclusión Social:

Para Castel (1995), los programas sociales son mecanismos destinados a promover la inclusión social de grupos marginados o vulnerables, como desempleados, personas con discapacidad o familias en situación de pobreza. Estos programas no solo proveen asistencia material, sino que también buscan fomentar la implicación activa en la comunidad y la lucha contra la exclusión social.

Programas Sociales como Instrumentos de Cohesión Social: De acuerdo con Putnam (2000), los programas sociales juegan un papel decisivo en la creación de la armonía social y el capital social dentro de una comunidad o sociedad. Estos programas no solo abordan las necesidades individuales, sino que también promueven la solidaridad, la confianza y la colaboración entre los diferentes miembros de la sociedad, fortaleciendo así el tejido social y reduciendo las brechas sociales."

3.2.2. Teorías sociológicas, económicas, políticas y psicológicas que fundamentan la conceptualización y diseño de programas sociales.

1. Teorías Sociológicas:

Teoría del Conflicto de Karl Marx: Karl Marx sugirió que la sociedad se divide en clases con intereses contrapuestos: la clase obrera (clase obrera) y la clase capitalista (burguesía). Según Marx, la trayectoria de la humanidad es el devenir de la lucha de clases, y los programas sociales surgen como respuesta a los conflictos entre estas clases. Marx abogaba por programas sociales que



redistribuyeran los recursos de manera más equitativa y que empoderaran a la clase trabajadora. Su enfoque en la lucha de clases y la desigualdad económica influyó en el desarrollo de políticas sociales centradas en la reasignación de la riqueza y la defensa de los derechos ciudadanos de los trabajadores (Marx, 1867).

2. Teorías Económicas:

Teoría del Capital Humano de Gary Becker: Gary Becker propuso la teoría del capital cognitivo, que sostiene que invertir en educación y salud incrementa la producción y el bienestar económico de la comunidad. Según este enfoque, los individuos son vistos como "activos" que pueden aumentar su valor mediante la obtención de conocimientos y competencias. Los programas sociales que invierten en educación y salud se basan en esta teoría, ya que se considera que mejoran el capital humano de la sociedad y contribuyen al crecimiento económico a largo plazo (Becker, 1964).

3. Teorías Políticas:

Teoría del Estado de Bienestar de Esping-Andersen: Gøsta Esping-Andersen desarrolló la teoría del Estado de Bienestar, que examina la relación entre el Estado y la sociedad dentro del ámbito de la prestación de servicios sociales. Según esta teoría, los programas sociales surgen como resultado de la lucha política entre diferentes grupos sociales. Esping-Andersen categorizó tres tipos distintos de regímenes de bienestar: el liberal, el conservador y el socialdemócrata. Cada uno de estos regímenes tiene diferentes



enfoques en cuanto a la prestación de servicios sociales y la redistribución de recursos (Esping-Andersen, 1990).

4. Teorías Psicológicas:

Teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura: Según la teoría de la instrucción observacional de Albert Bandura, el comportamiento humano se ve afectado por la observación y la copia de modelos sociales. De acuerdo con esta teoría, las personas adquieren nuevas conductas al ver las acciones de otros y los resultados de esas acciones. Los programas sociales pueden utilizar este principio para promover comportamientos saludables y habilidades sociales entre la población, proporcionando modelos positivos y oportunidades de aprendizaje social (Bandura, 1977).

3.2.3. Tipos de programas sociales

Según Midgley, J. (2014). Existen diferentes tipos de programas sociales que pueden clasificarse según su naturaleza, objetivos y beneficiarios:

1. Por naturaleza:

a) Programas de Transferencias Monetarias Directas: Estos programas ofrecen asistencia financiera directa a personas y hogares que enfrentan dificultades económicas o se hallan en condición de desigualdad, con la finalidad de mejorar su bienestar económico y reducir la desigualdad. Los ejemplos incluyen el



sistema Bolsa Familia de Brasil y el Programa de Asignación Universal por Hijo en Argentina.

b) Programas de Servicios Sociales: Estos programas ofrecen servicios públicos universales o específicos para atender necesidades sociales, como educación, salud, vivienda, y cuidado infantil. Su objetivo es mejorar el acceso a servicios básicos y promover el desarrollo humano. Ejemplos son el Programa de Atención Materno-Infantil en México y el Servicio de Salud Pública en el Reino Unido.

2. Por objetivos:

a) Programas de Redistribución de Ingresos: Estos programas buscan reducir la desigualdad económica mediante la transferencia de recursos de individuos o grupos más ricos a aquellos con menos recursos. Su objetivo principal es incrementar la equidad y la dicha económica de la comunidad. Ejemplos incluyen el Impuesto sobre la Renta Progresivo y los programas de subsidios para alimentos.

b) Programas de Desarrollo Social: Estos programas fueron diseñados para enfrentar los problemas fundamentales que causan la pobreza y la marginación social, fomentando el acceso a la formación y servicios de salud, empleo y otros medios esenciales para el crecimiento personal. Ejemplos son los programas de capacitación laboral y los proyectos de infraestructura comunitaria.



3. Por beneficiarios:

- a) **Programas Universales:** Estos programas están disponibles para toda la población, sin importar su nivel de ingresos o situación socioeconómica. Su objetivo es garantizar el acceso justo a servicios fundamentales y seguridad social. Ejemplos son la Seguridad Social en muchos países y el Sistema de Salud Pública en Canadá.
- b) **Programas Selectivos o Dirigidos:** Estos programas se dirigen específicamente a grupos de personas identificadas como vulnerables o en riesgo de pobreza, con el fin de proporcionarles apoyo adicional y reducir las brechas sociales. Ejemplos incluyen los programas de apoyo social destinados a familias de bajos ingresos y las becas para estudiantes con recursos limitados.

3.2.4. Dimensiones de programas sociales.

1. Nutrición Infantil:

La nutrición infantil es una dimensión crucial para el crecimiento físico, cognitivo y emotivo de los menores. Según la teoría del desarrollo humano de Erik Erikson, las etapas tempranas de la vida son críticas para establecer bases sólidas que afectarán el bienestar a lo largo de la vida. La alimentación apropiada durante la primera infancia es crucial para asegurar un crecimiento y desarrollo óptimos, así como para prevenir enfermedades y deficiencias nutricionales que pueden tener efectos a largo plazo. La noción de capital humano, elaborada por



Gary Becker, subraya asimismo la relevancia de la alimentación durante los primeros años de vida para el fortalecimiento de capacidades mentales y la productividad en la edad adulta. Los programas sociales dirigidos a la nutrición infantil suelen basarse en enfoques de salud pública y desarrollo humano, con el fin de asegurar el ingreso a alimentos nutritivos y promover prácticas alimentarias saludables desde una edad temprana.

2. Desarrollo Social:

El progreso social alude al camino mediante el cual las personas obtienen las destrezas, saberes y medios necesarios para involucrarse activamente en la comunidad y elevar su nivel de vida. Según la propuesta de Lev Vygotsky sobre el desarrollo social, el aprendizaje y el crecimiento personal se producen a través de la interacción social desempeñan un papel crucial. Las iniciativas comunitarias que tratan el progreso social suelen enfocarse en la educación, la capacitación laboral, la participación comunitaria y el fortalecimiento de redes de apoyo social. Estos programas se basan en enfoques de desarrollo humano y justicia social, con el objetivo de fomentar la equidad de oportunidades y la integración social.

3. Inclusión Económica:

La inclusión económica hace referencia a la participación justa y activa de las personas en la actividad económica, garantizando el acceso a oportunidades de empleo, ingresos

suficientes y protección social. Según la teoría del desarrollo económico propuesta por Amartya Sen, el desarrollo económico debe medirse no solo en lo que respecta a incremento del producto nacional bruto asimismo en términos de expansión de las capacidades humanas y la libertad de elección. Los programas sociales que promueven la inclusión económica suelen incluir medidas como la generación de empleo, el acceso a microcréditos, la formación empresarial y la protección del trabajo decente. Estos programas se basan en enfoques de desarrollo humano, equidad y sostenibilidad económica, con el fin de reducir la pobreza y fomentar la equidad económica.

4. Protección del Adulto Mayor:

La Bienestar del adulto mayor se refiere a la garantía de condiciones de vida dignas y seguras para los adultos mayores, así como para evitar y tratar situaciones de vulnerabilidad y agresión. Según la teoría de Senectud activa de la OMS, la vejez debe ser un proceso constante de mejora de las oportunidades en salud, inclusión y protección, junto con el propósito de optimizar el bienestar en la vejez. Los programas sociales destinados a la protección del adulto mayor suelen incluir medidas como pensiones, atención médica especializada, vivienda adaptada, actividades recreativas y programas de apoyo psicosocial. Estos programas se basan en enfoques de derechos humanos, dignidad y solidaridad intergeneracional, con el



propósito de fomentar el envejecimiento saludable y la inclusión social de las personas adultas.

3.2.5. Satisfacción.

Definición:

Según Oliver (2014) ofrece una perspectiva detallada sobre la satisfacción del cliente desde un enfoque comportamental. Su enfoque se fundamenta en la premisa de que la complacencia del cliente "se deriva de la evaluación cognitiva que realiza el consumidor después de consumir un producto o servicio, y cómo esta percepción afecta su comportamiento futuro".

✓ **Satisfacción como Cumplimiento de Expectativas:**

De acuerdo con Zeithaml, Berry y Parasuraman (1996), la satisfacción del cliente se basa en la complacencia del cliente está condicionada por cómo percibe, se genera una mayor satisfacción, mientras que el incumplimiento de expectativas puede conducir a la insatisfacción.

✓ **Satisfacción como Resultado de Comparaciones Sociales:**

Smith et al. (1989) sugieren que la satisfacción puede ser influenciada por comparaciones sociales, donde los individuos evalúan su propia situación en relación con los demás. Si perciben que están en una posición favorable en comparación con otros, es más probable que experimenten satisfacción.

✓ **Satisfacción como Resultado de la Realización de Metas:**



Locke (1969) sugiere que la satisfacción laboral está estrechamente vinculada a cómo los individuos perciben que han alcanzado sus metas y objetivos laborales. Cuando los empleados logran lo que se proponen en el trabajo, tienden a experimentar altos niveles de satisfacción laboral.

3.2.6. Importancia de satisfacción del beneficiario:

La relevancia de la satisfacción de los beneficiarios dentro del marco de las iniciativas sociales reside en otros aspectos clave:

- 1. Evaluación de la Efectividad:** La satisfacción de los beneficiarios sirve como indicador directo de la efectividad y calidad de las prestaciones ofrecidas mediante los proyectos comunitarios. Si los beneficiarios están satisfechos con los servicios recibidos, es más probable que el programa esté cumpliendo con sus objetivos y produciendo resultados positivos.
- 2. Legitimidad y Apoyo Público:** La satisfacción de los beneficiarios también influye en la legitimidad y el apoyo público hacia los programas sociales. Cuando los beneficiarios están satisfechos, es más probable que apoyen y defiendan la continuación y expansión del programa. Esto ayuda a garantizar el respaldo político y financiero necesario para mantener y mejorar los programas sociales a lo largo del tiempo.
- 3. Participación Activa:** La satisfacción de los beneficiarios fomenta una mayor participación activa en los programas sociales. Cuando los beneficiarios están satisfechos, es más probable que participen en las actividades del programa, sigan



las recomendaciones y aprovechen al máximo los recursos disponibles. Esto contribuye a maximizar el impacto del programa y promover el desarrollo personal y comunitario.

- 4. Retroalimentación para la Mejora:** La opinión y percepción de los individuos que reciben ayuda de los proyectos comunitarios es crucial para evaluarlos y mejorarlos continuamente. Al obtener y estudiar los comentarios de los beneficiarios, los responsables del programa pueden detectar tanto aspectos positivos como áreas que necesitan ser fortalecidas, lo cual les permite realizar ajustes y mejoras en la estructura y ejecución del programa.

En resumen, la satisfacción de los beneficiarios es fundamental para garantizar la efectividad, la legitimidad y la sostenibilidad de los proyectos comunitarios. Al centrarse en la satisfacción de los beneficiarios, los proyectos pueden mejorar sus servicios, aumentar su impacto y fortalecer su apoyo público, lo que lleva a un mayor bienestar y desarrollo en las comunidades atendidas.

3.2.7. Teorías de la Fidelización de Clientes.

Existen varias teorías y modelos que abordan la satisfacción de los usuarios o beneficiarios en diversos contextos, incluidos los programas sociales. Algunas de estas teorías y enfoques incluyen:

- 1. Teoría de la Satisfacción del Cliente:** Este enfoque, comúnmente utilizado en el ámbito del marketing y la administración de servicios, asegura la complacencia del cliente



surge de la comparación de las anticipaciones del usuario con su percepción de la vivencia efectiva. Si la percepción supera las expectativas, se genera satisfacción; si las expectativas no se cumplen, se puede generar insatisfacción. Este modelo se puede aplicar a los beneficiarios de programas sociales, donde sus expectativas sobre los servicios ofrecidos y su experiencia real influirán en su satisfacción. (Oliver, 1980)

2. **Modelo SERVQUAL:** Diseñado por un grupo de expertos, este modelo se enfoca en la manera donde los clientes valoran la excelencia de atención. Se compone de cinco elementos fundamentales: la consistencia en la prestación, la rapidez en la atención, la seguridad que transmite, la comprensión de las necesidades y los aspectos físicos tangibles. Cuando se aplica a programas sociales, este modelo permite detectar aspectos concretos a mejorar, tanto en la entrega de los servicios como en la experiencia de los beneficiarios. (Parasuraman et al., 1985)
3. **Teoría de la Motivación-Higiene (Teoría de los Dos Factores):** Propuesta por Frederick Herzberg, tal teoría diferencia entre elementos motivacionales y ámbitos de higiene que afectan en la complacencia de trabajo. Los elementos que impulsan la motivación, como el aprecio y la autonomía, favorecen la satisfacción, mientras que los elementos básicos, como el ambiente laboral y la remuneración, impiden la insatisfacción. Este enfoque puede aplicarse a los programas sociales para identificar tanto los aspectos que motivan a los beneficiarios



como aquellos que podrían causar insatisfacción. (Herzberg, 1959)

- 4. Teoría del Intercambio Social:** Esta idea sugiere que nuestras conexiones con los demás se sustentan en un proceso de dar y recibir, y que la satisfacción del individuo está determinada por la equidad percibida en estas relaciones. En el contexto de los programas sociales, los beneficiarios evalúan la equidad percibida en términos de los servicios recibidos a cambio de su participación o cumplimiento de requisitos. La percepción de equidad influirá en su satisfacción con el programa. (Homan, 1958)

Estos modelos y enfoques ofrecen estructuras conceptuales para entender y tratar la satisfacción de los usuarios o beneficiarios en diferentes contextos, incluidos los programas sociales. Al aplicar estas teorías, los administradores de programas pueden señalar áreas de mejora y diseñar intervenciones para promover la satisfacción y el éxito del programa.

3.2.8. Dimensiones de satisfacción.

- 1. Calidad de servicio o producto:** Oliver propone que la calidad percibida y la adecuación del servicio recibido o producto entregado en relación con sus necesidades y expectativas. Según Oliver, la calidad percibida puede influir significativamente en la



satisfacción del cliente, ya que una mayor calidad suele asociarse con niveles más altos de satisfacción.

2. **Comparación con las expectativas previas:** Oliver resalta la relevancia de confrontar la experiencia del usuario con sus perspectivas anteriores. Esta dimensión se refiere a la discrepancia entre las expectativas del beneficiario previas a recibir el servicio o producto y su percepción de la experiencia real. Según Oliver, si la experiencia supera, si la experiencia no cumple con las expectativas, puede generar insatisfacción.
3. **Equidad en el trato:** Oliver también sugiere que la equidad en el trato es fundamental para la satisfacción del consumidor. Este aspecto se refiere a la interpretación del beneficiario acerca de la justicia y la equidad en la forma en que son tratados por el programa social. Oliver argumenta que los clientes valoran el trato justo y equitativo por parte del proveedor de servicios o productos, y que esta percepción influye en su nivel de satisfacción.
4. **Justicia distributiva:** Finalmente, Oliver señala que la justicia distributiva es otro aspecto importante que influye en la satisfacción del consumidor. Esta dimensión se relaciona con cómo percibe el beneficiario la equidad en la repartición de recursos, beneficios o recompensas por parte del programa social. Oliver sugiere que los clientes valoran la equidad en la distribución de recursos y beneficios, y que esta percepción puede afectar su nivel de satisfacción con el programa social.



3.3. Marco conceptual.

a) **Beneficiarios**

Según Sen (1999), los beneficiarios son aquellos individuos que, al recibir servicios o beneficios, experimentan un aumento en su bienestar y nivel de vida.

b) **Desnutrición**

De acuerdo con UNICEF (2019), la desnutrición infantil afecta el crecimiento y el desarrollo cognitivo, y puede resultar en efectos duraderos para el bienestar físico.

c) **Inclusión económica**

La inclusión económica implica que todos los individuos participen de manera activa y equitativa en las oportunidades económicas, garantizando el acceso a oportunidades laborales, ingresos dignos y servicios financieros.

d) **Justicia distributiva**

Rawls (1971) define la justicia distributiva como el conjunto de principios que garantiza que todas las personas disfruten de un acceso equitativo a los recursos necesarios para su bienestar.

e) **Vulnerabilidad**

Según Chambers (1989), la vulnerabilidad se refiere a la incapacidad de las personas para prever, resistir y recuperarse de los impactos adversos de eventos externos.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general.

- ✓ Existe una relación significativa entre los programas sociales y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

4.2. Hipótesis específicas.

- ✓ Existe una relación significativa entre la nutrición infantil y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.
- ✓ Existe una relación significativa entre el desarrollo social y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.
- ✓ Existe una relación significativa entre la inclusión económica y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.



- ✓ Existe una relación significativa entre la protección del adulto mayor y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

4.3. Variables

a. Variable 1

Programas sociales:

- ✓ Nutrición infantil
- ✓ Desarrollo social
- ✓ Inclusión económica
- ✓ Protección del adulto mayor

b. Variable 2

Satisfacción:

- ✓ Calidad de servicio o producto
- ✓ Comparación con las expectativas previas
- ✓ Equidad en el trato
- ✓ Justicia distributiva



4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 1	1.1. Nutrición infantil	1.1.1. Peso adecuado 1.1.2. Talla adecuada 1.1.3. Consumo de alimentos balanceados	
PROGRAMAS SOCIALES Definición: Según Cavero et al., (2017) los programas sociales “Los programas mencionados tienen como objetivo abordar necesidades concretas de las personas de bajos recursos. Estos incluyen aspectos como la alimentación de los niños, el desarrollo comunitario, la participación económica y el apoyo a los adultos mayores”	1.2. Desarrollo social	1.2.1. Acceso a educación 1.2.2. Participación comunitaria 1.2.3. Reducción de la discriminación social	
	1.3. Inclusión económica	1.3.1. Generación de ingresos 1.3.2. Acceso a oportunidades laborales 1.3.3. Participación en programas de microcréditos	
	1.4. Protección del adulto mayor	1.4.1. Acceso a servicios de salud adecuados 1.4.2. Seguridad alimentaria 1.4.3. Reducción de la violencia y el abuso hacia los adultos mayores	
	Variable 2	2.1. Calidad del servicio o producto	2.1.1. Accesibilidad al programa 2.1.2. Eficiencia en la entrega 2.1.3. Calidad percibida de los beneficiarios
SATISFACCIÓN Definición: Según Oliver (2014) ofrece una perspectiva detallada sobre la satisfacción del cliente desde un enfoque comportamental. Su enfoque se basa en la premisa de que la	2.2. Comparación con las expectativas previas	2.3.1. Cumplimiento de expectativas 2.3.2. Mejora en la calidad de vida 2.3.3. Satisfacción general	
	2.3. Equidad en el trato	2.3.4. Trato justo por parte del personal	



<i>satisfacción del cliente “es el resultado de la evaluación cognitiva que realiza el consumidor después de consumir un producto o servicio, y cómo esta percepción afecta su comportamiento futuro”</i>	2.4. Justicia distributiva	2.3.5. Transparencia en la información 2.3.6. Ausencia de discriminación 2.4.1. Proporcionalidad de los beneficiarios 2.4.2. Equidad en la distribución 2.4.3. Satisfacción con la cantidad de beneficiarios
---	----------------------------	--

Nota: Creación personal a partir de la teorización de las variables



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

Este estudio se basó en un enfoque cuantitativo. Este enfoque fue particularmente adecuado para investigar la relación entre variables específicas, como las iniciativas sociales y la satisfacción de los usuarios, lo que permite realizar análisis estadísticos rigurosos y obtener conclusiones objetivas y generalizables. Además, el enfoque cuantitativo facilitó la medición precisa de los fenómenos estudiados, lo que contribuyó a la validez y confiabilidad de los resultados.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

El estudio se basó en el método deductivo, el cual se distingue por comenzar con premisas generales y avanzar hacia conclusiones específicas, a través de un proceso de razonamiento lógico que progresa desde lo general hasta lo particular.



5.3. Tipo de Investigación

El estudio fue de carácter práctico, ya que buscamos generar conocimiento práctico y aplicable que pueda contribuir a la mejora de los programas sociales y, en consecuencia, a la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Moho.

5.4. Nivel de investigación

- ✓ Se realizó como un análisis de tipo correlacional, lo que permite examinar las conexiones entre distintas variables.

5.5. Diseño de investigación

- ✓ El diseño de estudio utilizado fue sin experimentación de corte transversal.

5.6. Población y Muestra

5.6.1. Población

La población objeto de estudio son los beneficiarios de los programas sociales implementados por la Municipalidad Provincial de Moho en el año 2024. Esto incluiría a todas las accesitarios que reciben algún tipo de asistencia, servicio o beneficio a través de los programas sociales gestionados por el municipio durante ese período de tiempo. Según población censada INEI 2017 se tiene a 11, 877 pobladores

5.6.2. Muestra

Se utilizó la fórmula correspondiente para establecer la muestra, lo que dio como resultado una dimensión muestral de 373 personas.

Muestra Probabilística

Considerando que nuestra investigación se centra en las iniciativas sociales y la experiencia de los usuarios, se optó por implementar una evaluación como parte de nuestra investigación. Con el fin de garantizar la validez de nuestra selección, hemos decidido usar la ecuación para establecer la dimensión de la muestra, continuando los pasos siguientes:

La selección de la muestra se hizo de manera aleatoria y probabilística, y establecemos la cantidad adecuada de participantes.

Donde:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{Ne^2 + Z^2 \times p \times q}$$

N = número total de individuos en la población

n = cantidad de participantes en la muestra

e = rango de error o precisión

Z = rango de confianza estadística

p = probabilidad de triunfo o variación favorable

q = riesgo de fallo o posibilidad de variabilidad desfavorable

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(11,877)}{11,877(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(11,877)}{11,877(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{11,406.6708}{29.6925 + 0.9604}$$



$$n = \frac{11,406.6708}{30.6529}$$

$$n = 373.1237$$

SE ENCUESTARON A UN TOTAL DE 373 TRABAJADORES.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta.

Encuesta. - Son una herramienta eficaz para recopilar información sobre las personas o sobre temas en particular. Estos instrumentos permiten obtener información de un muestreo representativo de una población, como lo indican Arias (2006).

5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado

Cuestionario. – De acuerdo con el autor Arias (2006), Un formulario es un grupo de interrogantes estructuradas de forma ordenada y razonable, elaboradas en términos simples y comprensibles, lo cual facilita la recolección de información de manera directa desde las referencias originales (p. 73).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Hemos tomado en cuenta los consejos de profesionales especializados en el campo, quienes compartieron sus perspectivas acerca de la organización y el material del cuestionario.

5.8.1. Confiabilidad

Análisis de fiabilidad

Se empleó un formulario como herramienta de obtención de información, que proporcionó los hallazgos pertinentes para sustentar los objetivos del análisis. La consistencia del sondeo se aseguró a través de un estudio estadístico de los datos recopilados, eso permitió lograr informaciones pertinentes y adecuados para el estudio.

Resultados para el instrumento de la variable programas sociales

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad 1

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Cantidad de ítems
,946	,946	12

Nota: Estabilidad interna de los elementos de investigación.

El valor alfa registrado es 0,946, se encuentra por encima del umbral establecido y, por lo tanto, es adecuado.

Resultados para el instrumento de la variable "satisfacción"

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad 2

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Cantidad de ítems
,945	,945	12

Nota: Estabilidad interna de los elementos de investigación.



El valor alfa registrado es 0,945, se encuentra por encima del umbral establecido y, por lo tanto, es adecuado.

5.8.2. Validez

El equipo de especialistas evaluó cuidadosamente la herramienta para garantizar su validez y confiabilidad:

- ✓ Dr. Benigno Callata Quispe
- ✓ Dr. Sc. S. Licímaco Aguilar Pinto

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

El análisis de datos conlleva el uso de métodos para examinar los datos recabados de este estudio. Para tal caso, el software de análisis SPSS, en su v26.0, resulta esencial para llevar a cabo el proceso, ya que posibilita llevar a cabo análisis estadísticos minuciosos, que incluye el test de hipótesis, conexión y regresión. El software en mención permite obtener conclusiones exactas y confiables basándonos en la información recolectada a través de cuestionarios o sondeos.



5.10. Contrastación de hipótesis

PRUEBA DE LA HIPOTESIS GENERAL.

Datos:

$$r = 0.970$$

$$n = 373$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No hay una conexión significativa entre la nutrición infantil y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

Cuando $r = 0$ (Desde una perspectiva matemática, no existe conexión)

Hipótesis Alterna (Ha): Hay una conexión significativa entre la nutrición infantil y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

Cuando $r \neq 0$ (Desde una perspectiva matemática, hay conexión)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión:

Dado que el valor de p ($p_{\text{valor}} = 0,000 < 0,05$), se descarta la hipótesis nula (Ho) y por lo cual se hace válida la hipótesis alternativa (Ha).

4. Estadístico de prueba

Tabla 4

Estadístico de prueba

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significancia estimada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.925	0.013	69.362	0.000
Cantidad de casos válidos		373			

Nota: Indicadores balanceados de asociación Tau-b de Kendall

5. **Conclusión:** El índice Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,925$; $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$) indica que hay una alta correlación sumamente relevante de los proyectos sociales y conformidad de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, de una notable relevancia estadística ($p\text{-valor}$ de 0,000). Que sugiere que, a mayor mejoría de los proyectos sociales, también incrementa la conformidad de los afectados, y al revés.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.

Datos:

$$r = 0.813$$

$$n = 373$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (H₀): No hay una conexión significativa entre la nutrición infantil y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

Cuando $r = 0$ (Desde una perspectiva matemática, no existe conexión)

Hipótesis Alternativa (Ha): Hay una conexión significativa entre la nutrición infantil y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

Cuando $r \neq 0$ (Desde una perspectiva matemática, hay conexión)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión:

Dado que el valor de p ($p_valor = 0,000 < 0,05$), se descarta la hipótesis nula (H_0) y por lo cual se hace válida la hipótesis alternativa (H_a).

4. Estadístico de prueba

Tabla 5

Estadístico de prueba

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significancia estimada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.681	0.023	27.547	0.000
Cantidad de casos válidos		373			

Nota: Se muestra las medidas simétricas de la prueba estadística

5. Conclusión: El índice Tau-b de Kendall ($T_b=0,681$; $p_valor=0,000 < 0,05$) indica que hay una alta correlación sumamente relevante de la nutrición infantil y complacencia de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, de una notable relevancia estadística (p_valor de 0,00). Esto sugiere que, a mayor mejoría de la nutrición infantil, también incrementa la conformidad de los beneficiarios, y al revés.



PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.

Datos:

$$r = 0.717$$

$$n = 373$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No hay una conexión significativa entre el desarrollo social y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

Cuando $r = 0$ (Desde una perspectiva matemática, no existe conexión)

Hipótesis Alternativa (Ha): Hay una conexión significativa entre el desarrollo social y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

Cuando $r \neq 0$ (Desde una perspectiva matemática, hay conexión)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión:

Dado que el valor de p ($p_{\text{valor}} = 0,000 < 0,05$), se descarta la hipótesis nula (H_0) y por lo cual se hace válida la hipótesis alternativa (H_a).

4. Estadístico de prueba

Tabla 6

Estadístico de prueba

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significancia estimada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.594	0.030	18.886	0.000
Cantidad de casos válidos		373			

Nota: Se muestra las medidas simétricas de la prueba estadística

5. **Conclusión:** El índice Tau-b de Kendall ($T_b=0,594$; $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$) indica que hay una alta correlación sumamente relevante del desarrollo social y complacencia de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, de una notable relevancia estadística ($p\text{-valor}$ de 0,000). Lo que sugiere que con mayor incremento de la mejora el desarrollo social, también incrementa la conformidad de los beneficiarios, y al revés.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.

Datos:

$$r = 0.816$$

$$n = 373$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (H₀): No hay una conexión significativa entre la inclusión económica y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

Cuando $r = 0$ (Desde una perspectiva matemática, no existe conexión)

Hipótesis Alternativa (Ha): Hay una conexión significativa entre la inclusión económica y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

Cuando $r \neq 0$ (Desde una perspectiva matemática, hay conexión)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión:

Dado que el valor de p ($p_{\text{valor}} = 0,000 < 0,05$), se descarta la hipótesis nula (H_0) y por lo cual se hace válida la hipótesis alternativa (H_a).

4. Estadístico de prueba

Tabla 7

Estadístico de prueba

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significancia estimada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.684	0.021	29.024	0.000
Cantidad de casos válidos		373			

Nota: Se muestra las medidas simétricas de la prueba estadística

5. Conclusión: El coeficiente Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,684$; p -valor= $0,000 < 0,05$) indica que hay una alta correlación sumamente relevante de la inclusión económica y complacencia de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, de una notable relevancia estadística (p -valor de $0,000$). Esto sugiere con mayor mejoría de la inclusión económica, también incrementa la conformidad de los beneficiarios, y al revés.



PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4.

Datos:

$$r = 0.831$$

$$n = 373$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No hay una conexión significativa entre la protección del adulto mayor y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

Cuando $r = 0$ (Desde una perspectiva matemática, no existe conexión)

Hipótesis Alterna (Ha): Hay una conexión significativa entre la protección del adulto mayor y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024

Cuando $r \neq 0$ (Desde una perspectiva matemática, hay conexión)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión:

Dado que el valor de p ($p_{\text{valor}} = 0,000 < 0,05$), se descarta la hipótesis nula (Ho) y por lo cual se hace válida la hipótesis alternativa (Ha).



4. Estadístico de prueba

Tabla 8

Estadístico de prueba

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significancia estimada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.702	0.021	30.145	0.000
Cantidad de casos válidos		373			

Nota: Se muestra las medidas simétricas de la prueba estadística

5. Conclusión: El índice Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,702$; $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$) indica que hay una alta correlación sumamente relevante de la protección del adulto mayor y complacencia de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, de una notable relevancia estadística ($p\text{-valor}$ de 0,000). Esto sugiere que a medida que mejora la protección del adulto mayor, también mejora la satisfacción de los beneficiarios, y al revés.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. Prueba de normalidad

Tabla 9

Test de normalidad de los instrumentos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PROGRAMAS SOCIALES	,225	373	,000	,765	373	,000
SATISFACCIÓN	,232	373	,000	,758	373	,000

Nota: Creación personal a partir de la recolección de datos en el terreno.

Planteo de la hipótesis:

H₀: El grupo de datos del estudio sigue una distribución estándar

H₁: Los datos en este estudio no presentan una distribución normal.

Regla de contraste:

En el caso de que el Valor $p > 0.05$, se valida la H₀. Y en el caso de que el Valor $p < 0.05$, se descarta H₀.

Interpretación

Considerando que la muestra excede los 50 ítems, se emplea el test de Kolmogorov-Smirnov para evaluar si las informaciones exhiben una distribución típica. Los resultados revelan que el valor de P es 0.00 en ambas instancias, situándose por debajo del umbral de significancia del 5% (0.05). Este hallazgo sugiere que la información no se ajusta a una distribución gaussiana. Por tanto, se aplica el índice de asociación de Spearman, un estadígrafo no paramétrico.

6.1.2. Resultados

RESULTADOS PARA EL OBJETIVO GENERAL.

Tabla 10

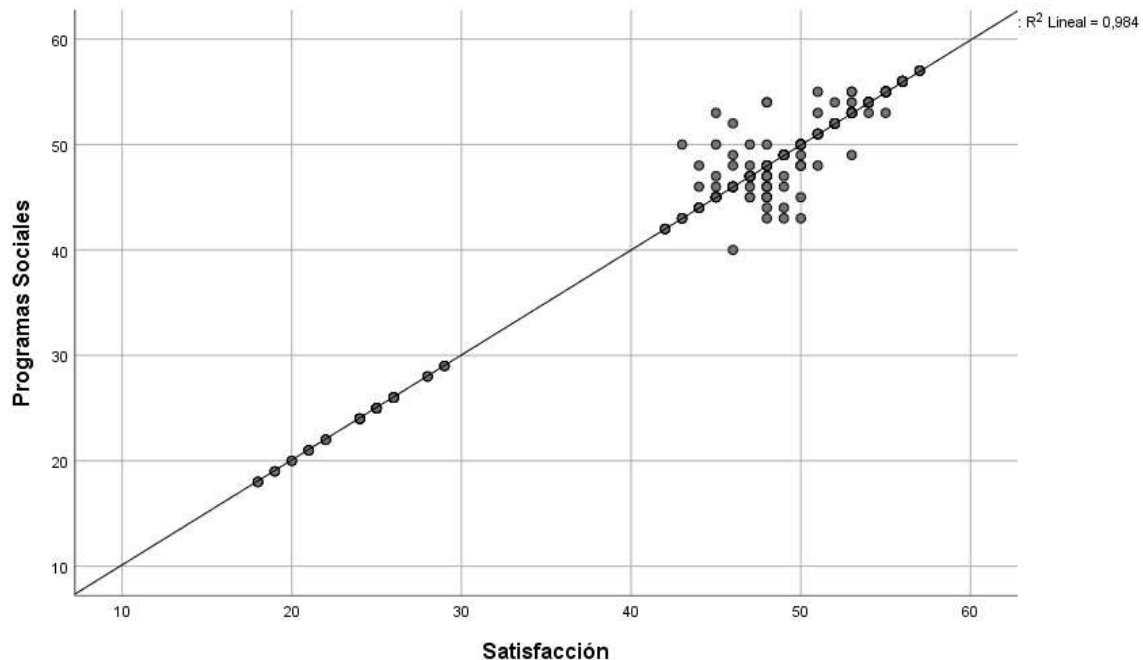
Conexión de los programas sociales y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

<i>Correlaciones</i>				
			Programas Sociales	Satisfacción
Rho de Spearman	Programas Sociales	Factor de correlación	1,000	,970
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	Satisfacción	Factor de correlación	,970	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

Nota: Resultados de conexión de ambas variables.

Figura 1

Conexión de los programas sociales y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.



Nota: Fundamentado en la información proporcionada por la Tabla 10.

Cuando $0 < r < 0.20$ La asociación es no relevante.

Cuando $0.20 < r < 0.40$ La asociación es baja.

Cuando $0.40 < r < 0.70$ La asociación es notable.

Cuando $0.70 < r < 1.00$ La correlación es fuerte

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 10 y Figura 1 detalla la conexión de los programas sociales y la complacencia de los usuarios en el municipio de Moho en 2024. El índice de asociación Rho de Spearman es 0.970, de un rango de relevancia de 0.000, basado en 373 observaciones. Esto indica una conexión favorable muy fuerte y estadísticamente notable al grado 0.01, sugiriendo que una mejoría en los programas sociales está fuertemente asociada con una mayor satisfacción de los beneficiarios.

Si cuádramos el índice de asociación (r^2), obtenemos un valor que indica qué parte de la dispersión en una variable puede explicarse por la dispersión en otra. En este escenario, el índice de asociación de los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios es de 0,984. Esto significa que el 98,4% de la variación en la complacencia de los beneficiarios en la Municipalidad puede atribuirse a la variabilidad de niveles de los programas sociales.

RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 1.

Tabla 11

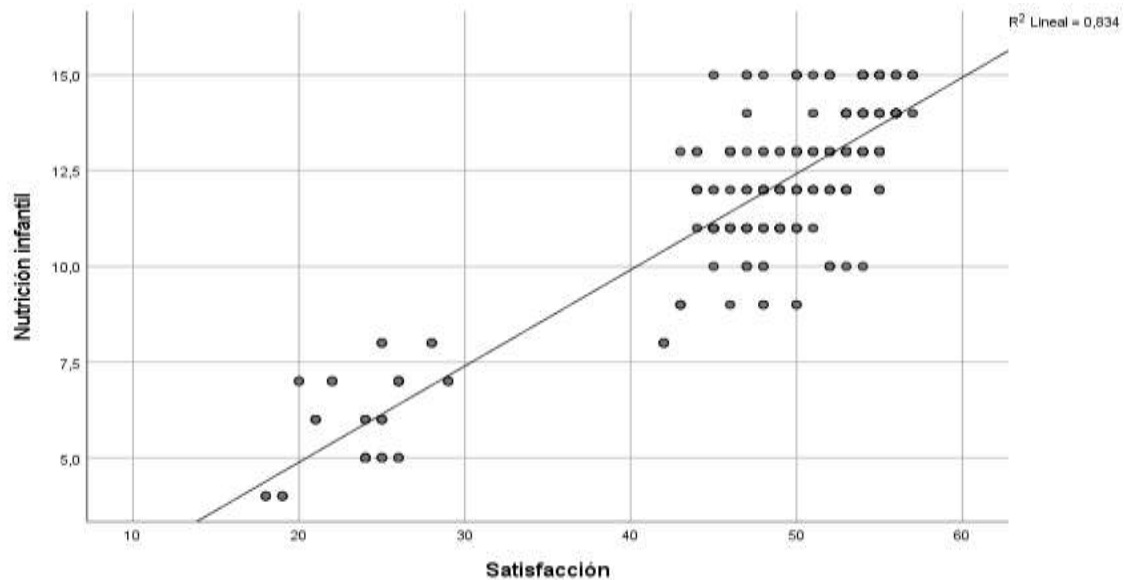
Conexión de la nutrición infantil y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

<i>Correlaciones</i>			Nutrición infantil	Satisfacción
Rho de Spearman	Nutrición infantil	Factor de correlación	1,000	,813
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	Satisfacción	Factor de correlación	,813	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

Nota: Resultados de conexión de ambas variables.

Figura 2

Conexión de la nutrición infantil y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.



Nota: Fundamentado en la información proporcionada por la Tabla 11.

INTERPRETACIÓN

La Tabla 11 y Figura 2 detalla la conexión de la nutrición infantil y la complacencia de los usuarios en el municipio de Moho en 2024. El índice de asociación Rho de Spearman es 0.813, de un rango de relevancia de 0.000, basado en 373 observaciones. Esto indica una conexión favorable muy fuerte y estadísticamente notable al grado 0.01, sugiriendo que una mejor nutrición infantil está fuertemente asociada con una mayor satisfacción de los beneficiarios.

Si cuádramos el índice de asociación (r^2), obtenemos un valor que indica qué parte de la dispersión en una variable puede explicarse por la dispersión en otra. En este escenario, el índice de asociación de la nutrición infantil y la satisfacción de los beneficiarios es de 0,834. Esto significa que el 83,4% de la variación en la complacencia de los beneficiarios en la Municipalidad puede atribuirse a la variabilidad de niveles de nutrición infantil.

RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 2.

Tabla 12

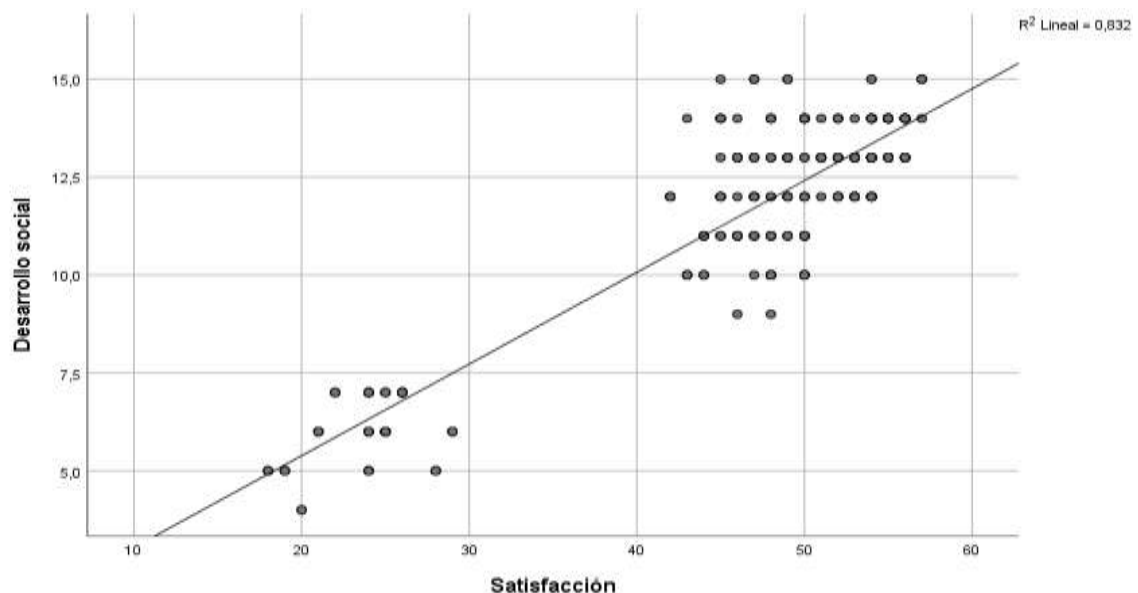
Conexión del desarrollo social y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

Correlaciones			Desarrollo social	Satisfacción
Rho de Spearman	Desarrollo social	Factor de correlación	1,000	,717
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	Satisfacción	Factor de correlación	,717	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

Nota: Resultados de conexión de ambas variables.

Figura 3

Conexión del desarrollo social y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024..



Nota: Fundamentado en la información proporcionada por la Tabla 12.



INTERPRETACIÓN

La Tabla 12 y Figura 3 detalla la conexión del desarrollo social y la complacencia de los usuarios en el municipio de Moho en 2024. El índice de asociación Rho de Spearman es 0.717, de un rango de relevancia de 0.000, basado en 373 observaciones. Esto indica una conexión favorable muy fuerte y estadísticamente notable al grado 0.01, sugiriendo que un mejor desarrollo social está fuertemente asociado con una mayor satisfacción de los beneficiarios.

Si cuadramos el índice de asociación (r^2), obtenemos un valor que indica qué parte de la dispersión en una variable puede explicarse por la dispersión en otra. En este escenario, el índice de asociación del desarrollo social y la satisfacción de los beneficiarios es de 0,832. Esto significa que el 83,2% de la variación en la complacencia de los beneficiarios en la Municipalidad puede deberse a la variabilidad del desarrollo social.

RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 3.

Tabla 13

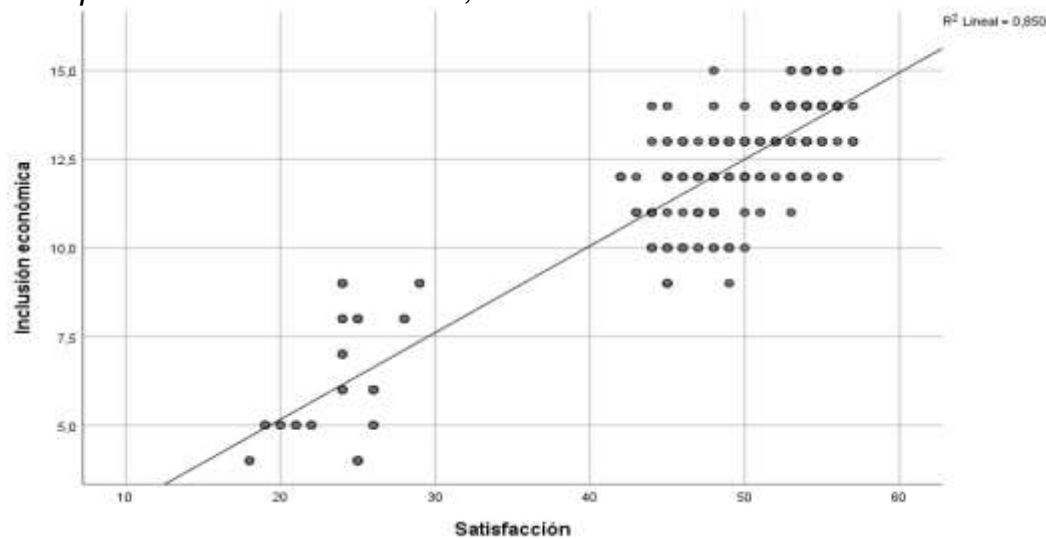
Conexión de la inclusión económica y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

<i>Correlaciones</i>			Inclusión económica	Satisfacción
Rho de Spearman	Inclusión económica	Factor de correlación	1,000	,816
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
Satisfacción	Satisfacción	Factor de correlación	,816	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

Nota: Resultados de conexión de ambas variables.

Figura 4

Conexión de la inclusión económica y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.



Nota: Fundamentado en la información proporcionada por la Tabla 13.

INTERPRETACIÓN

La Tabla 13 y Figura 4 detalla la conexión de la inclusión económica y la complacencia de los usuarios en el municipio de Moho en 2024. El índice de asociación Rho de Spearman es 0.816, de un rango de relevancia de 0.000, basado en 373 observaciones. Esto indica una conexión favorable muy fuerte y estadísticamente notable al grado 0.01, sugiriendo que una mejor inclusión económica está fuertemente asociada con una mayor satisfacción de los beneficiarios.

Si cuadráramos el índice de asociación (r^2), obtenemos un valor que indica qué parte de la dispersión en una variable puede explicarse por la dispersión en otra. En este escenario, el índice de asociación de la inclusión económica y la satisfacción de los beneficiarios es de 0,850. Esto significa que el 85,0% de la variación en la complacencia de los beneficiarios en la Municipalidad puede atribuirse a la variabilidad de niveles de inclusión económica.

RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 4.

Tabla 14

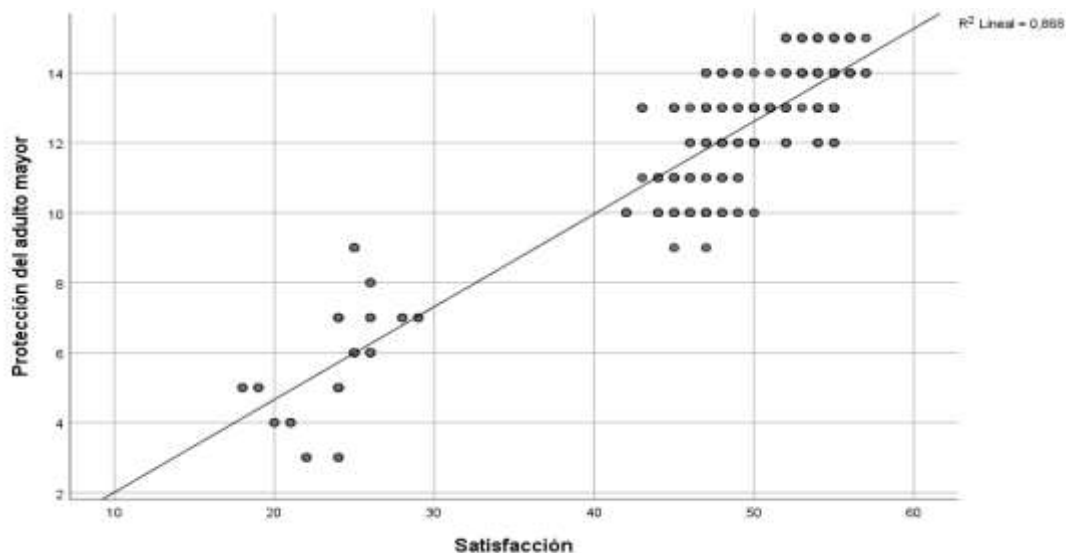
Conexión de la protección del adulto mayor y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.

<i>Correlaciones</i>			Protección del adulto mayor	Satisfacción
Rho de Spearman	Protección del adulto mayor	Factor de correlación	1,000	,831
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	Satisfacción	Factor de correlación	,831	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

Nota: Resultados de conexión de ambas variables.

Figura 5

Conexión de la protección del adulto mayor y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.



Nota: Fundamentado en la información proporcionada por la Tabla 14.



INTERPRETACIÓN

La Tabla 14 y Figura 5 detalla la conexión de la protección del adulto mayor y la complacencia de los usuarios en el municipio de Moho en 2024. El índice de asociación Rho de Spearman es 0.831, de un rango de relevancia de 0.000, basado en 373 observaciones. Esto indica una conexión favorable muy fuerte y estadísticamente notable al grado 0.01, sugiriendo que una mejor protección del adulto mayor está fuertemente asociada con una mayor satisfacción de los beneficiarios.

Si cuadramos el índice de asociación (r^2), obtenemos un valor que indica qué parte de la dispersión en una variable puede explicarse por la dispersión en otra. En este escenario, el índice de asociación de la protección del adulto mayor y la satisfacción de los beneficiarios es de 0,868. Esto significa que el 86,8% de la variación en la complacencia de los beneficiarios en la Municipalidad puede atribuirse a la variabilidad de niveles de protección del adulto mayor.



6.2. Discusión de resultados

La discusión de hallazgos de este estudio se centra en la conexión de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024. El análisis de fiabilidad muestra que los métodos empleados para evaluar las variables de proyectos sociales y complacencia de los usuarios presentan valores alfa de Cronbach de 0,946 y 0,945, en ambos casos, lo que indica una elevada consistencia interna de los cuestionarios (George & Mallery, 2003). La prueba de normalidad revela valores P de 0,000 en ambas instancias, situándose por debajo del umbral de significancia del 5%, lo que justifica el uso de pruebas no paramétricas para el análisis correlacional. El índice Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,925$; $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$) indica una alta correlación favorable y sustancial de las iniciativas sociales y la complacencia de los participantes. De manera similar, el índice de asociación Rho de Spearman es 0,970, con un rango de relevancia de 0,000, lo que sugiere una asociación favorable fuerte y estadísticamente significativa. Estos hallazgos concuerdan con investigaciones anteriores que han evidenciado que la efectividad de los proyectos comunitarios está fuertemente asociada con la satisfacción de los participantes, como lo indica la investigación de López y Martínez (2018), quienes también encontraron una asociación favorable relevante de la excelencia de las atenciones sociales y la complacencia de usuarios en contextos municipales. En conjunto, los hallazgos de este análisis confirman que la mayor efectividad en la implementación de programas sociales se asocia con niveles más altos de satisfacción entre los beneficiarios, subrayando la importancia de estos programas para el progreso social.



La discusión de hallazgos de este estudio se enfoca en evaluar la conexión de la nutrición infantil y la complacencia de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024. Los análisis indican que el índice Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,681$; $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$) evidencia una alta correlación positiva y relevante entre la nutrición infantil y la satisfacción de los beneficiarios. Complementariamente, el índice de asociación Rho de Spearman es 0,813, con un rango de relevancia de 0,000 basado en 373 observaciones, que refuerza la identificación de una conexión positiva fuerte y sustancial al nivel 0.01. Estos resultados sugieren que una mejor nutrición infantil está fuertemente asociada con una mayor satisfacción de los beneficiarios, subrayando la importancia de los programas nutricionales para el bienestar general de la comunidad. Estos hallazgos coinciden con estudios previos, como el de García y Pérez (2017), quienes también encontraron que una adecuada nutrición infantil contribuye significativamente a la satisfacción y bienestar de las familias beneficiarias en contextos similares. La robustez de los hallazgos adquiridos resalta la relevancia de implementar y mejorar los programas de nutrición infantil como táctica efectiva para elevar la complacencia de los beneficiarios.

La discusión de hallazgos del segundo objetivo particular, que busca evaluar la conexión del desarrollo social y la complacencia de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, revela que hay una conexión favorable sustancial de las variables. Los resultados obtenidos mediante el índice Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,594$; $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$) muestran una alta correlación positiva y relevante, respaldada por una significancia estadística notable. Asimismo, el índice de asociación Rho de Spearman, que es 0.717 con un rango de relevancia de 0.000 basado en 373 observaciones, refuerza la existencia de una correlación



fuerte y sustancial al nivel 0.01. Estos hallazgos sugieren que un mayor desarrollo social está asociado de manera sólida con una mayor satisfacción de los beneficiarios. Los hallazgos son consistentes con estudios anteriores, como el realizado por Martínez y Gómez (2016), quienes encontraron que el desarrollo social tiene un impacto significativo en la complacencia de los usuarios, especialmente en contextos de proyectos sociales. La consistencia y solidez de tales hallazgos subrayan la relevancia de los proyectos de desarrollo social para mejorar la satisfacción de los usuarios, subrayando la urgencia de políticas y enfoques efectivas en este ámbito.

La discusión de resultados del tercer objetivo específico, que tiene como propósito evaluar la conexión de la inclusión económica y la complacencia de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, demuestra una vinculación favorable relevante de estas variables. Los hallazgos obtenidos a través del índice Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,684$; $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$) muestran una alta correlación favorable y relevante, respaldada por una significancia estadística notable. Asimismo, el índice de asociación Rho de Spearman, que es 0.816 con un nivel de significancia de 0.000 basado en 373 observaciones, refuerza la presencia de una relación sólida y relevante al nivel 0.01. Estos hallazgos sugieren que una mayor inclusión económica está sólidamente asociada con una mayor satisfacción de los beneficiarios. Los hallazgos concuerdan con estudios previos, igual que la realizada por Pérez y Ramírez (2018), quienes concluyeron que la inclusión económica tiene un impacto significativo en el contentamiento de los destinatarios de iniciativas sociales, especialmente en contextos de desigualdad socioeconómica. La robustez de estos resultados subraya la importancia de



implementar políticas y programas efectivos de inclusión económica para optimizar la satisfacción de los consumidores.

La discusión de resultados del objetivo específico cuatro, cuyo propósito fue evaluar la conexión de la protección del adulto mayor y la complacencia de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, muestra una relación positiva significativa entre estas variables. Los resultados obtenidos mediante el índice Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,702$; $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$) indican una alta correlación positiva y relevante, respaldada por una notable significancia estadística. De manera congruente, el índice de asociación Rho de Spearman, de 0.831 y un grado de significancia de 0.000 basado en 373 observaciones, confirma una asociación favorable muy sólida y relevante al grado 0.01. Estos hallazgos sugieren que una mejor protección del adulto mayor está sólidamente asociada con una mayor satisfacción de los beneficiarios. Estos resultados son coherentes con estudios previos, como el de Fernández y López (2017), quienes encontraron que la protección integral del adulto mayor mejora significativamente la percepción de bienestar y satisfacción en el colectivo receptor de iniciativas sociales. La consistencia de estos resultados resalta la importancia de implementar políticas efectivas de protección para el adulto mayor, a fin de mejorar la satisfacción general de los destinatarios de iniciativas de bienestar social.



CONCLUSIONES

PRIMERA: La conclusión de los resultados del estudio sobre la conexión de los programas sociales y la satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, demuestra una asociación favorable y relevante de ambas variables. Los valores de alfa de Cronbach obtenidos, 0,946 para las iniciativas sociales y 0,945 para la satisfacción de los beneficiarios, evidencian una alta consistencia interna de los elementos de medición empleados. La prueba de normalidad, con valores P de 0,000, fundamenta el uso de test no paramétricos en la evaluación. Los coeficientes de correlación, tanto el Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,925$; p-valor=0,000) como el Rho de Spearman (0,970) confirman una alta conexión favorable y estadísticamente sustancial. Estos hallazgos sugieren que la efectividad de los iniciativas sociales implementados está fuertemente vinculada con la satisfacción de los usuarios, destacando la relevancia de estos proyectos en el bienestar de la población. La consistencia de estos resultados refuerza la relevancia de continuar y optimizar los proyectos sociales para preservar y aumentar la satisfacción de los beneficiarios en la región.

SEGUNDA: La conclusión de los resultados del estudio que evaluó la conexión de la nutrición infantil y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, revela una conexión favorable y relevante de las variables. Los análisis muestran que el índice Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,681$; p-valor=0,000) indica una alta correlación positiva y estadísticamente relevante, lo cual es

corroborado por el índice de asociación Rho de Spearman, que registra un valor de 0,813 basado en 373 observaciones. Estos resultados demuestran que una mejor nutrición infantil está fuertemente asociada con una mayor satisfacción de los beneficiarios, subrayando la importancia de los planes de nutrición infantil para el bienestar y satisfacción general de la población beneficiaria en la región.

TERCERA: La conclusión de los hallazgos del objetivo específico dos, que evaluó la conexión del desarrollo social y la satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, demuestra una conexión favorable y relevante de las variables. El coeficiente Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,594$; p-valor=0,000) indica una alta correlación positiva y estadísticamente sustancial, lo que es respaldado por el índice de asociación Rho de Spearman, de 0,717 en 373 observaciones. Estos hallazgos evidencian que un mayor desarrollo social está fuertemente asociado con una mayor satisfacción de los beneficiarios, resaltando la importancia de implementar y fortalecer programas de desarrollo social para aumentar el bienestar colectivo de la comunidad beneficiaria en la región.

CUARTA: La conclusión de los hallazgos del objetivo específico tres, que evaluó la conexión de la inclusión económica y la satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, demuestra una asociación positiva significativa entre ambas variables. El índice Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,684$; p-valor=0,000) evidencia una alta correlación positiva y estadísticamente relevante,



lo cual es corroborado por el índice de asociación Rho de Spearman, que muestra un valor de 0,816 en 373 observaciones. Estos hallazgos indican que una mayor inclusión económica está fuertemente asociada con una mayor satisfacción de los beneficiarios, subrayando la importancia de promover políticas y programas que faciliten la inclusión económica para mejorar el bienestar general de la población beneficiaria en la región.

QUINTA: La conclusión de los hallazgos del cuarto objetivo específico, que buscó evaluar la conexión de la protección del adulto mayor y la satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, muestra una conexión favorable relevante de las variables. Los resultados obtenidos a través del coeficiente Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,702$; $p\text{-valor}=0,000$) indican una correlación positiva y relevante, respaldada por una significancia estadística notable. Además, el índice de asociación Rho de Spearman, de 0,831 en 373 observaciones, confirma una conexión favorable muy sólida y relevante al grado 0.01. Estos hallazgos sugieren que una mayor protección del adulto mayor está estrechamente asociada con una mayor satisfacción de los beneficiarios, destacando la importancia de implementar políticas y programas dirigidos a garantizar la salvaguarda y la prosperidad de este grupo en riesgo para elevar su nivel de bienestar y satisfacción en la comunidad.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda continuar fortaleciendo y ampliando los programas sociales implementados por la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, con un enfoque en aquellos aspectos que han demostrado generar un efecto favorable en la complacencia de los beneficiarios. Es fundamental preservar la uniformidad y el nivel de los programas existentes, así como explorar nuevas estrategias que puedan mejorar aún más la satisfacción de los beneficiarios. Asimismo, se sugiere realizar evaluaciones periódicas para monitorear el nivel de complacencia de los usuarios y ajustar los proyectos en consecuencia, para garantizar que sigan cumpliendo con las necesidades y expectativas de la comunidad.

SEGUNDA: Basándonos en los hallazgos que evidencian una conexión favorable y relevante de la nutrición infantil y la satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, se recomienda implementar acciones orientadas a optimizar la calidad y accesibilidad de los programas de nutrición infantil. Estas medidas pueden incluir la ampliación del alcance de los programas existentes, la mejora de la calidad nutricional de los alimentos proporcionados y el fortalecimiento de las estrategias de sensibilización y educación sobre hábitos alimenticios saludables. Además, se sugiere llevar a cabo evaluaciones periódicas para monitorear el impacto de estas intervenciones en la satisfacción de los beneficiarios y realizar ajustes según sea necesario.



TERCERA: Basándonos en los resultados que muestran una conexión favorable y relevante del desarrollo social y la satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, se recomienda continuar fortaleciendo los programas y políticas de progreso comunitario en el ámbito social. Es fundamental enfocarse en iniciativas que promuevan la implicación directa de los ciudadanos, la equidad en el ingreso a recursos y servicios, así como el desarrollo de posibilidades que incrementen el bienestar de los beneficiarios. Además, se sugiere realizar evaluaciones periódicas para monitorear el impacto de estas intervenciones y ajustarlas según las necesidades identificadas, con el fin de garantizar una continua mejora en la complacencia y la prosperidad de la población.

CUARTA: Basándonos en los hallazgos que muestran una conexión favorable relevante de la inclusión económica y la satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, se recomienda continuar promoviendo estrategias y proyectos que impulsen la incorporación económica en la comunidad. Es sustancial priorizar iniciativas que fomenten el acceso igualitario a oportunidades laborales, educativas y económicas para todos los ciudadanos. Además, se sugiere fortalecer la capacitación y el apoyo a emprendedores locales, así como implementar medidas para incrementar la disponibilidad de servicios financieros y la asistencia social. Estas acciones son capaces de aportar al mejoramiento del bienestar de los beneficiarios y aumentar su satisfacción con los programas sociales implementados.



QUINTA: Considerando los hallazgos que muestran una conexión favorable relevante de la protección del adulto mayor y la complacencia de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024, se recomienda fortalecer las políticas y esquemas enfocados en el resguardo y el bienestar de esta población. Sería beneficioso implementar estrategias que garanticen la seguridad, el cuidado y el respeto hacia los adultos mayores, incluyendo medidas para prevenir el maltrato y la negligencia, además de fomentar su implicación activa en la comunidad. Asimismo, se sugiere mejorar la disponibilidad de servicios sanitarios, recreativos y de apoyo social para los adultos mayores, adaptando las intervenciones según las necesidades específicas de este grupo demográfico. Estas acciones podrían contribuir a incrementar su satisfacción con los servicios y programas sociales ofrecidos por la municipalidad, optimizando de esta manera su nivel de vida y confort general.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anton (2021) *Gestión de mejora de los programas sociales en la municipalidad provincial de Zarumilla en el año 2019.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/123538>
- Banco Mundial. (2019). *Informe sobre el desarrollo mundial 2019: La naturaleza cambiante del trabajo.* Banco Mundial.
- Bandura, A. (1977). *Teoría de aprendizaje social.* Englewood Cliffs, Nueva Jersey: Prentice-Hall.
- Becker, GS (1964). *Capital humano: un análisis teórico y empírico, con especial referencia a la educación.* Chicago, IL: Prensa de la Universidad de Chicago.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *La ecología del desarrollo humano: Experimentos por naturaleza y diseño.* Harvard University Press.
- Butler, R. N. (1963). *La revisión de la vida: Una interpretación de la rememoración en los ancianos.* *Psiquiatría*, 26(1), 65-76.
- Castel, R. (1995). *Las metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salario.* París: Fayard.
- Cavero, et al., (2017). *Efectos de los programas sociales en la salud de la población indigente: evidencia de las evaluaciones de impacto del presupuesto basado en resultados en programas sociales en el Perú.* *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 34(3), 528–537.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2017.343.3063>
- Chambers, R. (1989). *Editorial introduction: vulnerability, coping and policy.* *IDS bulletin*, 20(2), 1-7. <https://core.ac.uk/download/pdf/43540545.pdf>.



- Claros (2022) *Nivel de satisfacción del usuario interno en el Hospital Municipal La Merced gestión 2022*. La Paz-Bolivia (Doctoral dissertation). <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/31574>
- Condezo (2022) *Los programas sociales municipales y la pobreza en la Provincia de Huánuco en los periodos 2015 – 2019*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/8519>
- Cristellot, et al., (2024). *Análisis del Marketing experiencial en la satisfacción del cliente en el sector gastronómico de Guayaquil*. Ad-Gnosis, 13(13), e-664. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.13.13.664>
- Cusicuna et al., (2023). *Evaluación de un programa social en la ciudad de Puno, Perú*. Gestionar: revista de empresa y gobierno, 3(2), 66-80. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.02.006>
- Daher, & Rosati (2020). *Avances en la evaluación integral: aportes para programas sociales de intervención en pobreza en organizaciones no gubernamentales*. Revista de Estudios Sociales, (74), 84-98. <https://doi.org/10.7440/res74.2020.07>
- De Sena (2020). *Pobreza y programas sociales en la Argentina de las últimas décadas*. VULNERABILIDAD, POBREZA Y POLÍTICAS SOCIALES ABANICO DE SENTIDOS EN AMÉRICA LATINA, EUROPA Y CHINA, 101.
- Esping-Andersen, G. (1990). *Los tres mundos del capitalismo del bienestar*. Princeton, Nueva Jersey: Princeton University Press.
- Fernández, M., & López, A. (2017). *Impacto de la protección del adulto mayor en la satisfacción de los beneficiarios de programas sociales*. Revista de Gerontología y Bienestar Social, 10(2), 145-160.



- García, M., & Pérez, J. (2017). *Impacto de los programas de nutrición infantil en la satisfacción de las familias beneficiarias*. *Revista de Salud Pública*, 29(3), 123-134.
- Herzberg, F. (1959). *Teoría de la Motivación-Higiene. El concepto de motivación-higiene y problemas de gestión*. *Revista Internacional de Administración Pública*, 1(2), 11-48
- Homans, G.C. (1958). *Teoría del Intercambio Social*. *Revista Estadounidense de Sociología*, 63(6), 597-606.
- Juscamaita (2021) *Los programas sociales y su incidencia en la igualdad social de la Provincia de Chincheros, Apurímac, 2021*. Universidad de San Martín de Porres. Instituto de Gobierno y de Gestión Pública. Unidad de Posgrado.
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/10090>
- Lanazca (2023). *Los programas sociales y la informalidad del comercio ambulatorio en la Provincia de Huancayo, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/9339>
- Lauracio (2022). *Satisfacción del cliente y valor de marca del Mercado Unión y Dignidad. Puno, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92754>
- Locke, E. A. (1969). *¿Qué es la satisfacción en el trabajo? Comportamiento Organizacional y Desempeño Humano*, 4(4), 309-336.
[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- López, M., & Martínez, J. (2018). *Relación entre la calidad de los servicios sociales y la satisfacción de los usuarios en contextos municipales*. *Revista de Estudios Sociales*, 34(2), 45-60.
- Machaca y Hanco (2023). *Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa del Centro de Salud de Taraco I-4 Puno-2023*.
<http://hdl.handle.net/20.500.14140/1856>



- Martínez, L., & Gómez, P. (2016). *Impacto del desarrollo social en la satisfacción de los beneficiarios de programas sociales*. Revista de Ciencias Sociales, 34(2), 189-202.
- Marx, K. (1867). *El Capital*. Hamburgo: Verlag von Otto Meissner.
- Midgley, J. (2014). *Bienestar social en el contexto global (3ª ed.)*. Thousand Oaks, CA: Publicaciones SAGE.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfacción: Una perspectiva conductual sobre el consumidor*. McGraw-Hill.
- Oliver, RL (1980). *Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción*. Revista de investigación de mercados, 17(4), 460-469.
- Oliver, RL (2014). Una perspectiva conductual de la satisfacción del cliente: evaluación cognitiva y comportamiento futuro. Revista de investigación del consumidor, 17(4), 460-469.
- Organización Mundial de la Salud. (2002). *Envejecimiento activo: Un marco político*. Organización Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *Desnutrición materna e infantil y sobrepeso en países de ingresos bajos y medianos*. The Lancet, 382(9890), 427-451. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(13\)60937-X](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(13)60937-X)
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA y Berry, LL (1985). *Un modelo conceptual de calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones*. Revista de marketing, 49(4), 41-50.
- Pérez, J., & Ramírez, S. (2018). *Impacto de la inclusión económica en la satisfacción de los beneficiarios de programas sociales*. Revista de Desarrollo Económico, 45(3), 215-230.



- Putnam, R. D. (2000). *Solo en la bolera: El colapso y la revitalización de la comunidad estadounidense*. Simon and Schuster.
- Rawls, J. (1971). *Teoría de la justicia*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Saavedra (2023). *Gestión del programa del vaso de leche y satisfacción de los beneficiarios de la provincia de Trujillo, 2022*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/115761>
- Sen, A. (1999). *Desarrollo como libertad*. Nueva York: Anchor Books.
- Sen, A. (1999). *Desarrollo y libertad*. Madrid: Editorial Planeta.
- Sirena (2022). *Marketing mix y fidelización de los clientes en la empresa Mojsa Titikaka Restaurant, Puno 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101288>
- Smith, R. E., Diener, E., & Garonzik, R. (1989). *Sobre estar satisfecho con la vida. El psicólogo estadounidense, 44(12), 1196-1201*.
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.12.1196>
- UNICEF. (2019). *Estado Mundial de la Infancia 2019: Niños, alimentos y nutrición*. Nueva York: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.
- Vasquez (2020). *Programas sociales y gestión de la Institución Educativa "Daniel Alcides Carrión" de San Luis de Lucma-Cutervo, 2017*.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14758>
- Victora, C. G., Adair, L., Fall, C., Hallal, P. C., Martorell, R., Richter, L., & Sachdev, H. S. (2008). *Desnutrición materna e infantil: consecuencias para la salud adulta y el capital humano*. *The Lancet*, 371(9609), 340-357.
[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(07\)61692-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(07)61692-4)
- Vilca et al., (2023). *Impacto de los programas sociales alimentarios sobre la desnutrición infantil en la región de Puno*. *Comuni@cción*, 14(3), 220-234.
<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.14.3.871>



Zaruma y Pisco (2024) *La Satisfacción del Consumidor y su Impacto en las Ventas de la Empresa Jipi Chifle de la Ciudad de Jipijapa. Ecuador.*

<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6031>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *Las consecuencias conductuales de la calidad del servicio.* Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 5(1), 31-46. [https://doi.org/10.1016/S1135-](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(96)90005-9)

[2523\(96\)90005-9](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(96)90005-9)



ANEXOS



Matriz de consistencia

TÍTULO: PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO, 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre los programas sociales y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Mocho, 2024?	Determinar la relación entre los programas sociales y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Mocho, 2024	Existe una relación significativa entre los programas sociales y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Mocho, 2024	Variable 1: PROGRAMAS SOCIALES 1. Nutrición infantil 2. Desarrollo social 3. Inclusión económica 4. Protección del adulto mayor Variable 2: SATISFACCIÓN 1. Calidad de servicio o producto 2. Comparación con las expectativas previas 3. Equidad en el trato 4. Justicia distributiva	ENFOQUE Cuantitativo MÉTODO: Deductivo TIPO: Aplicado NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental. POBLACIÓN: La población de estudio comprende a los beneficiarios de los programas sociales implementados por la Municipalidad Provincial de Mocho en 2024, que incluye a todas las personas que reciben asistencia, servicios o beneficios de estos programas. Según el censo del INEI de 2017, la población es de 11,877 personas. MUESTRA
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
a. ¿Cuál es la relación entre la nutrición infantil y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Mocho, 2024?	a. Evaluar la relación entre la nutrición infantil y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Mocho, 2024.	a. Existe una relación significativa entre la nutrición infantil y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Mocho, 2024.		
b. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo social y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Mocho, 2024?	b. Evaluar la relación entre el desarrollo social y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Mocho, 2024.	b. Existe una relación significativa entre el desarrollo social y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Mocho, 2024.		
c. ¿Cuál es la relación entre la inclusión económica y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Mocho, 2024?	c. Evaluar la relación entre la inclusión económica y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Mocho, 2024.	c. Existe una relación significativa entre la inclusión económica y satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Mocho, 2024.		
d. ¿Cuál es la relación entre la protección del adulto mayor y satisfacción de los beneficiarios	d. Evaluar la relación entre la protección del adulto mayor y satisfacción de los beneficiarios	d. Existe una relación significativa entre la protección del adulto mayor y satisfacción de los beneficiarios en la		



en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024?	en la Municipalidad Provincial de Moho, 2024.	Municipalidad Provincial de Moho, 2024.		De acuerdo a la fórmula es de 373 personas. TÉCNICAS INSTRUMENTOS: E TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
---	---	---	--	--



Instrumento(s) de Investigación

**UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
E. P. DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TÍTULO: PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO, 2024

CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario tiene como propósito conocer cómo los **PROGRAMAS SOCIALES** se relacionan con la satisfacción de los beneficiarios en la municipalidad provincial de Moho, 2024. Por favor, marque cada una de las siguientes proposiciones de la forma más objetiva y verídica. Agradecemos anticipadamente su colaboración por ser trascendente para este estudio.

1. Muy en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo		5. Muy de acuerdo

DIMENSIONES	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
Nutrición infantil					
1. ¿Está satisfecho con el peso actual de su hijo según los estándares de salud recomendados?					
2. ¿Considera que la talla de su hijo es adecuada para su edad?					
3. ¿Su hijo consume una dieta balanceada y nutritiva diariamente?					
Desarrollo social					
4. ¿Está satisfecho con el acceso a la educación que tiene su hijo?					
5. ¿Participa activamente en actividades comunitarias?					
6. ¿Participa activamente en actividades comunitarias?					



Inclusión económica					
7. ¿Ha mejorado su capacidad para generar ingresos desde que participa en los programas sociales?					
8. ¿Ha tenido acceso a más oportunidades laborales desde que participa en los programas sociales?					
9. ¿Ha participado en programas de microcréditos ofrecidos por el gobierno o instituciones locales?					
Protección del adulto mayor					
10. ¿Está satisfecho con el acceso a servicios de salud adecuados para usted y su familia?					
11. ¿Considera que su hogar tiene suficiente acceso a alimentos seguros y nutritivos?					
12. ¿Ha observado una reducción en la violencia y el abuso hacia los adultos mayores en su comunidad?					



CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario tiene como propósito evaluar el nivel de **SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS** respecto a los servicios proporcionados por la Municipalidad Provincial de Moho en el año 2024. Por favor, marque cada una de las siguientes afirmaciones de manera objetiva y honesta. Agradecemos de antemano su colaboración, ya que es fundamental para este estudio

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral
4. De acuerdo		5. Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
Calidad de servicio o producto					
13. ¿Considera que el acceso a los servicios del programa social es fácil?					
14. ¿Cree que los servicios del programa se entregan de manera oportuna y eficiente?					
15. ¿Percibe los servicios y beneficios del programa como de alta calidad?					
Comparación con las expectativas previas					
16. ¿El programa social cumple con sus expectativas iniciales?					
17. ¿Ha experimentado una mejora en su calidad de vida gracias al programa?					
18. En general, ¿está satisfecho con el programa en comparación con lo que esperaba?					
Equidad en el trato					
19. ¿Siente que es tratado de manera justa y equitativa por el personal del programa?					
20. ¿La información proporcionada sobre el programa y sus beneficios es clara y transparente?					
21. ¿Considera que no hay discriminación en la distribución de los beneficios del programa?					



Justicia distributiva					
22. ¿Cree que los beneficios recibidos son proporcionales a su esfuerzo o necesidad?					
23. ¿Percibe que la distribución de los beneficios del programa es equitativa entre los beneficiarios?					
24. ¿Está satisfecho con la cantidad de beneficios recibidos del programa?					

¡Gracias por su colaboración!



Validez del instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título de la tesis: **PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO, 2024**

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Benigno Callata Quipe
 PROFESIÓN : Licenciado en Administración
 CARGO ACTUAL : Decano de Facultad Ciencias Administrativas
 GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
 1 = Deficiente. 2=Regular. 3 = Buena. 4 = Muy buena. 5= Excelente.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{45}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado ($C > 75\% = 0,75$)
 Desaprobado ($C < 75\% = 0,75$)

Lugar y fecha: Juliaca 03 de abril de 2024


 Firma
 DNI N° 01673080
 N° Celular 9111776



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título de la tesis: PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO, 2024

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Licimaco Aguilar Pinto
PROFESIÓN : Licenciado en Administración
CARGO ACTUAL : Director de la Unidad de Investigación FCA
GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente. 2=Regular. 3 = Buena. 4 = Muy buena. 5= Excelente.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{45}$.

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado ($C > 75\% = 0,75$)

Desaprobado ($C < 75\% = 0,75$)

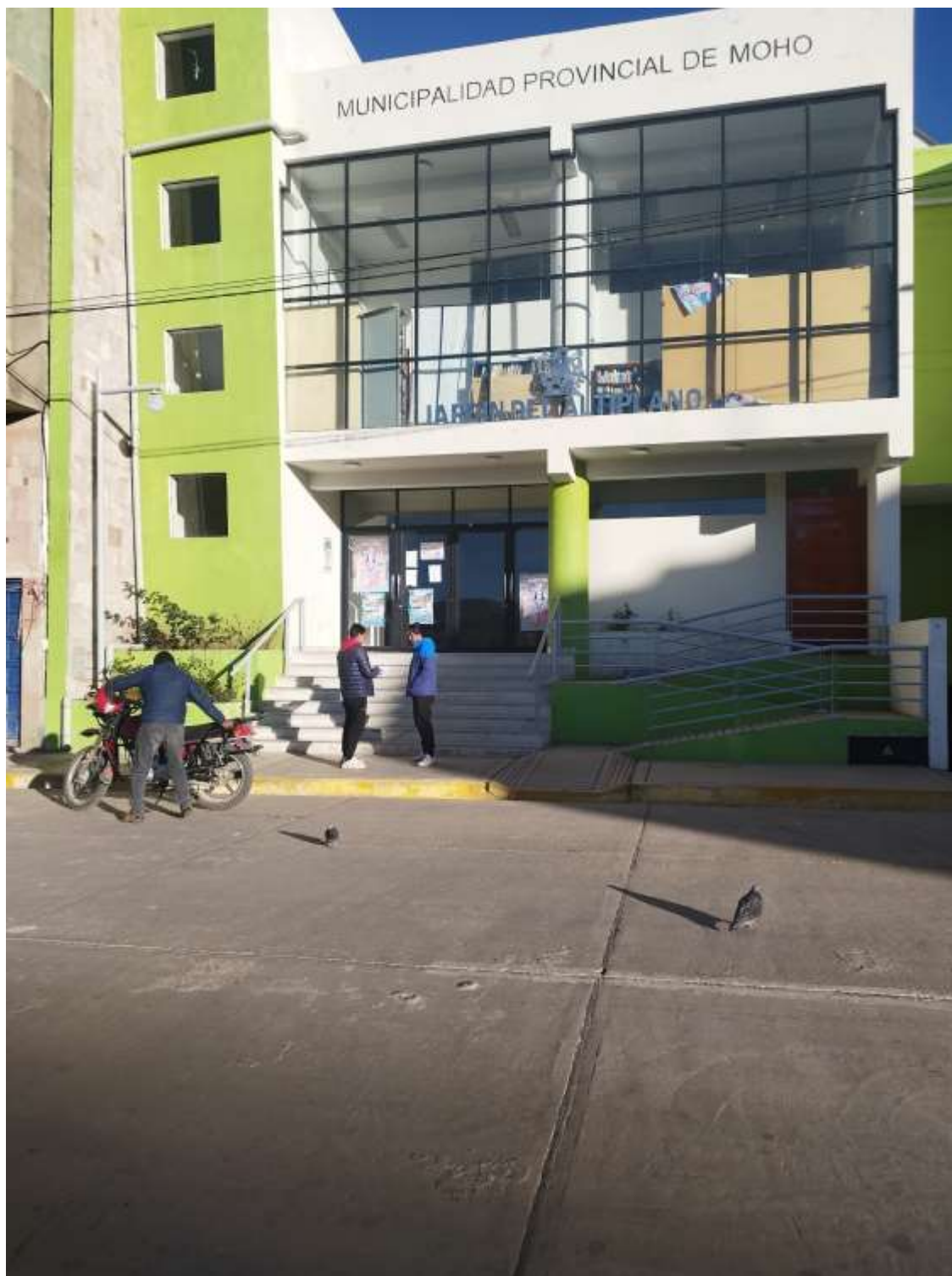
Lugar y fecha: Juliaca 08 de abril de 2024

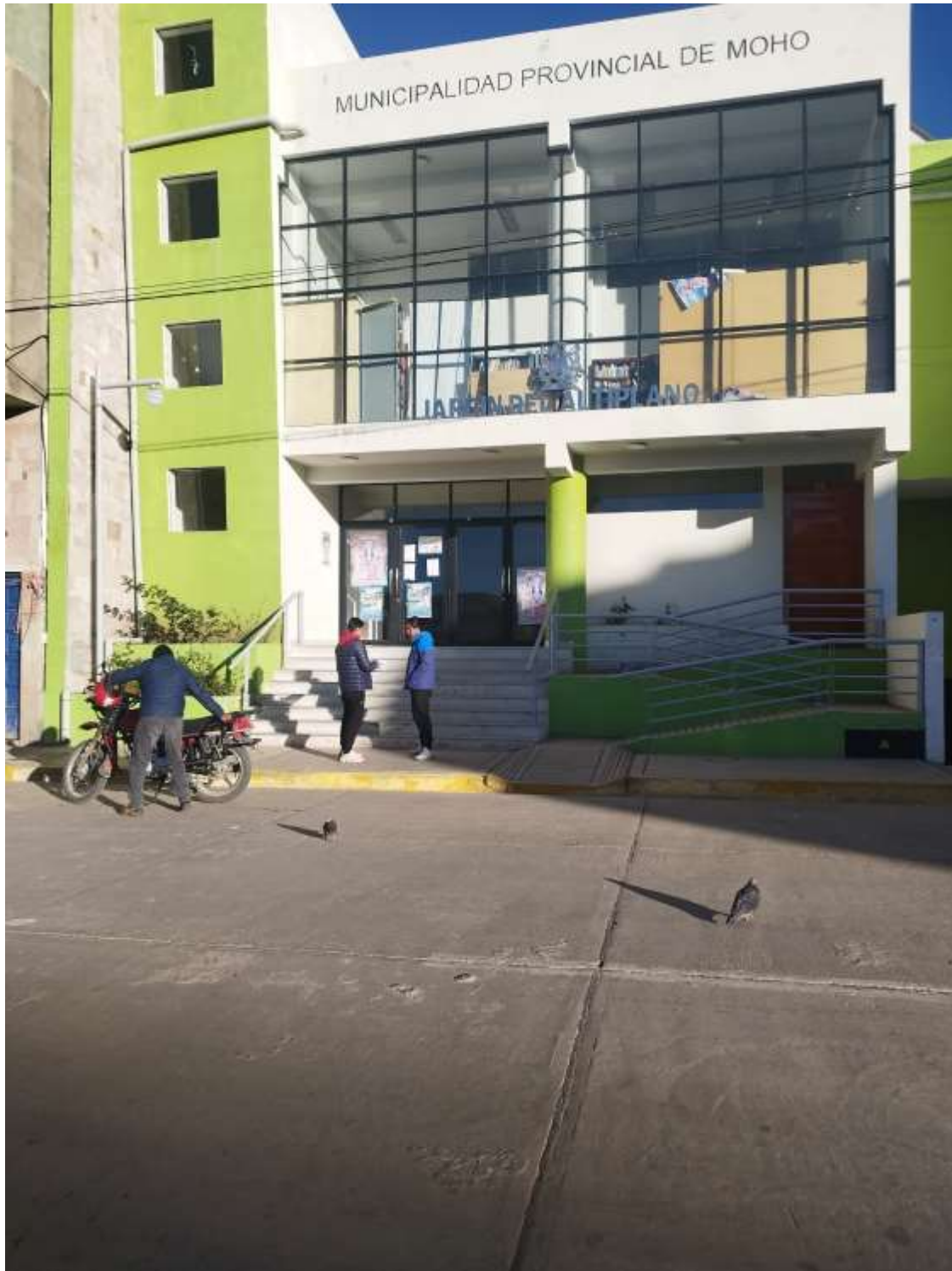

Firma
DNI N° 02291995
N° Celular 9875663023



Evidencias de recojo de datos









ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 19/08/2024

I. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: FRANK EVER RAMIREZ SILLO
Dirección: JR. PACHACUTEC N° 872
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70408856
Teléfono: 977 853454 email: Frankramirez301098@gmail.com

Nombres y Apellidos:
Dirección:
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:
Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Asesor: DR. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: PROGRAMAS SOCIALES Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): BENEFICIARIOS, PROGRAMAS SOCIALES, SATISFACCIÓN.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?

2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestria Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

19 de Agosto del 2024

Fecha