

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GESTIÓN DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA
PENSIÓN 65 EN EL DISTRITO DE
VÉGUETA**

PRESENTADO POR:

KARINA NAYDU LOARTE CUTE

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA

HUACHO - 2022

**GESTIÓN DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL
PROGRAMA PENSIÓN 65 EN EL DISTRITO DE VÉGUETA**

KARINA NAYDU LOARTE CUTE

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. ABRAHAN CESAR NERY AYALA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2022**

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de tesis principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, con todo mi corazón por ser el pilar más importante, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre, que está en el cielo, pero sé que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí. A mis docentes por su apoyo que con su amplia experiencia y conocimientos me orientaron al correcto desarrollo y culminación con éxito este trabajo para la obtención de Master en Gestión Pública

Karina Naydu Loarte Cute

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres: Mirtha y Pedro, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado siempre.

Agradezco a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión.

Karina Naydu Loarte Cute

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Delimitaciones del estudio	6
1.6 Viabilidad del estudio	6
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.1 Investigaciones internacionales	8
2.1.2 Investigaciones nacionales	10
2.2 Bases teóricas	13
2.3 Definición de términos básicos	27
2.4 Hipótesis de investigación	29
2.4.1 Hipótesis general	29
2.4.2 Hipótesis específicas	29
2.5 Operacionalización de las variables	28
CAPÍTULO III	30
METODOLOGÍA	30
3.1 Diseño metodológico	30
3.2 Población y muestra	31
3.2.1 Población	31
3.2.2 Muestra	32

3.3	Técnicas de recolección de datos	33
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	40
CAPÍTULO IV		41
RESULTADOS		41
4.1	Análisis de resultados	41
4.2	Contrastación de hipótesis	62
CAPÍTULO V		74
DISCUSIÓN		74
5.1	Discusión de resultados	74
CAPÍTULO VI		77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		77
6.1	Conclusiones	77
6.2	Recomendaciones	79
REFERENCIAS		80
7.1	Fuentes documentales	80
7.2	Fuentes bibliográficas	80
7.3	Fuentes hemerográficas	81
7.4	Fuentes electrónicas	82
ANEXOS		83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Confiabilidad del instrumento	34
Tabla 2	Proceso de baremación según la escala de Stanone	35
Tabla 3	Sexo del encuestado	41
Tabla 4	Estado civil del encuestado	42
Tabla 5	Percepción de la gestión de servicio.....	43
Tabla 6	Percepción de los elementos tangibles en el servicio	44
Tabla 7	Percepción de la fiabilidad en el servicio	45
Tabla 8	Percepción de la capacidad de respuesta en el servicio.....	46
Tabla 9	Percepción de la seguridad en el servicio.....	47
Tabla 10	Percepción de la empatía en el servicio.....	48
Tabla 11	Nivel de satisfacción del usuario	49
Tabla 12	Calidad funcional percibida por parte del usuario.....	50
Tabla 13	Calidad técnica percibida por parte del usuario	51
Tabla 14	Valor percibido por parte del usuario.....	52
Tabla 15	Percepción de la confianza en el servicio.....	53
Tabla 16	Nivel de expectativa del servicio por parte del usuario.....	54
Tabla 17	Gestión de servicio vs. satisfacción del usuario	55
Tabla 18	Gestión de servicio vs. calidad funcional percibida	56
Tabla 19	Gestión de servicio vs. calidad funcional percibida	57
Tabla 20	Gestión de servicio vs. valor percibido	58
Tabla 21	Gestión de servicio vs. confianza	59
Tabla 22	Gestión de servicio vs. expectativa	60
Tabla 23	Supuesto de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	61
Tabla 24	Correlación entre gestión de servicio y satisfacción del usuario.....	62
Tabla 25	Correlación entre gestión de servicio y calidad funcional percibida.....	64
Tabla 26	Correlación entre gestión de servicio y calidad técnica percibida	66
Tabla 27	Correlación entre gestión de servicio y valor percibido.....	68
Tabla 28	Correlación entre gestión de servicio y confianza.....	70
Tabla 29	Correlación entre gestión de servicio y expectativa	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo del encuestado	41
Figura 2. Estado civil del encuestado	42
Figura 3. Percepción de la gestión de servicio	43
Figura 4. Percepción de los elementos tangibles en el servicio	44
Figura 5. Percepción de la fiabilidad en el servicio.....	45
Figura 6. Percepción de la capacidad de respuesta en el servicio	46
Figura 7. Percepción de la seguridad en el servicio	47
Figura 8. Percepción de la empatía en el servicio	48
Figura 9. Nivel de satisfacción del usuario.....	49
Figura 10. Calidad funcional percibida por parte del usuario	50
Figura 11. Calidad técnica percibida por parte del usuario	51
Figura 12. Valor percibido por parte del usuario.....	52
Figura 13. Percepción de la confianza en el servicio	53
Figura 14. Nivel de expectativa del servicio por parte del usuario	54
Figura 15. Gestión de servicio vs. satisfacción del usuario.....	55
Figura 16. Gestión de servicio vs. calidad funcional percibida.....	56
Figura 17. Gestión de servicio vs. calidad técnica percibida.....	57
Figura 18. Gestión de servicio vs. valor percibido	58
Figura 19. Gestión de servicio vs. confianza.....	59
Figura 20. Gestión de servicio vs. expectativa	60
Figura 21. Correlación entre la gestión de servicio y la satisfacción del usuario.....	63
Figura 22. Correlación entre la gestión de servicio y la calidad funcional percibida	65
Figura 23. Correlación entre la gestión de servicio y la calidad técnica percibida	67
Figura 24. Correlación entre la gestión de servicio y el valor percibido.....	69
Figura 25. Correlación entre la gestión de servicio y la confianza	71
Figura 25. Correlación entre la gestión de servicio y la expectativa.....	73

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Gestión de servicio y satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020”, expuso como propósito determinar la relación entre la gestión de servicio y la satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta. Para ello, se utilizó una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal y de nivel correlacional y se empleó un cuestionario con 34 ítems en escala Likert como instrumento de investigación, que tuvo una confiabilidad —según el coeficiente Alfa de Cronbach— de 0.836 y que, además, fue administrado a una muestra de 180 beneficiarios de dicho Programa en mención.

Como conclusión, gracias a una correlación de Rho de Spearman de 0.709, que conforme a la escala de Bisquerra es positiva y alta, se pudo afirmar la hipótesis de la investigadora: la gestión de servicio presenta una relación directa con la satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020. Por consiguiente, se puede aseverar que los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta perciben que la gestión de servicio del Programa es alta (aceptable), lo cual se manifiesta en una satisfacción regular por parte de los usuarios hacia la calidad funcional y técnica, el valor percibido, la confianza y expectativa del Programa.

Palabras clave: Gestión de servicio, satisfacción del usuario, atención, confianza, fiabilidad

ABSTRACT

The purpose of this research entitled: "Service management and user satisfaction of the Pension 65 Program in the district of Végueta - 2020" was to determine the relationship between service management and user satisfaction of the Pension 65 Program in the district of Végueta. For this purpose, a quantitative approach research was used, with a non-experimental - transversal design and correlational level, and a questionnaire with 34 items in Likert scale was used as a research instrument, which had a reliability according to Cronbach's Alpha coefficient of 0.836 and which was also administered to a sample of 180 beneficiaries of the aforementioned Program.

In conclusion, thanks to a Spearman's Rho correlation of 0.709, which according to Bisquerra's scale is positive and moderate, it was possible to affirm the researcher's hypothesis: service management has a direct relationship with the satisfaction of the users of the Pension 65 Program in the district of Végueta - 2020. Therefore, it can be asserted that users of the Pension 65 Program in the district of Végueta perceive that the Program's service management is moderate (acceptable), which is manifested in a regular satisfaction on the part of the users towards the functional and technical quality, perceived value, trust and expectation of the Program.

Keywords: Service management, user satisfaction, customer care, trust, reliability

INTRODUCCIÓN

El siguiente estudio titulado: “Gestión de servicio y satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020”, se llevó a cabo a través de seis capítulos:

En el capítulo I se describió la realidad problemática de la investigación y se enunciaron los problemas y objetivos tanto de forma general como específica. De igual manera, se justificó, delimitó y se certificó su viabilidad.

En el capítulo II se redactaron las bases teóricas de ambas variables, gracias a un extenso análisis de la literatura. Igualmente, como el capítulo anterior, en este caso, se enunciaron las hipótesis planteadas por la investigadora. Además, de reunir definiciones de términos básicos correspondientes al estudio y una concisa tabla de la operacionalización de las variables y dimensiones en estudio.

En el capítulo III se detalló la metodológica utilizada y se adjuntó información sobre la población, muestra y las técnicas para recopilar los datos y poder gestionarlos.

En el capítulo IV se analizaron los resultados. Para ello, se utilizaron tablas, figuras e interpretaciones de las mismas.

En el capítulo V se elaboraron discusiones teniendo en cuenta otras investigaciones similares a la que se realizó.

Finalmente, en el capítulo VI se brindaron las conclusiones y recomendaciones, con base en los resultados antes conferidos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Cuando se habla sobre la población de adultos mayores, en América Latina se observa una coyuntura que muestra el proceso de envejecimiento como una situación normal y muy trascendental, no solo desde el punto de vista demográfico, sino además desde una perspectiva social y económica. Las Naciones Unidas (2002), indicó que el proceso demográfico en América Latina se vio incrementado en sus habitantes de 60 años a más a partir de 1950 hasta 1998 en 373 millones, por lo que estimó que para el 2025 las cifras aumentarían la población anciana en un 15 %.

En el Perú, esta población presenta una demanda potencial muy vulnerable, lo cual se ve reflejado en los resultados del Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2007), en donde su principal reporte precisa que la población total de habitantes en el territorio peruano es de 28'220,764 entre varones y mujeres; de las cuales también se puede identificar que el 9,1 % del total de habitantes representa a las personas que se encuentra por encima de los 60 años de edad. Por lo que de acuerdo a su estimación por el mismo INEI indica que para el año 2021 será incrementado aproximadamente al 11,2 % de personas pertenecientes a la tercera edad o adultos mayores.

Tomando en consideración el aumento progresivo de los habitantes de la tercera edad en el país, sabiendo que es una población netamente vulnerable a los problemas sociales principalmente de salud y alimentación, el estado peruano se vio obligado a cumplir un rol importante de prevención y provisión que garantice la seguridad económica en los adultos mayores, con la finalidad de brindar una atención oportuna a las necesidades más urgentes de esta población. En respuesta a ello, diferentes países de América Latina,

en el que se incluye el Perú, tuvieron que incorporar o desdeñar programas sociales, con la intención de garantizar una mejor calidad de vida a las personas de la tercera edad. En virtud de ello, el gobierno peruano diseñó políticas de protección al adulto mayor con leyes que lo favorecen considerablemente, siendo uno de los principales la ley N° 29729, que fue publicado el 19 de octubre del 2011, con lo que se crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el cual dispondría el Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65, bajo el Decreto Supremo N° 081 – 2011 PCM, que tiene como finalidad erradicar la situación de vulnerabilidad de las personas mayores que se encuentran en pobreza y extrema pobreza, haciéndoles llegar 250 soles en ingresos monetarios a cada beneficiario que se encuentra focalizado a partir de los 65 años de edad. El ingreso monetario previsto le permite mejorar su calidad alimentaria y también acceder de forma permanente a los servicios de salud que le pertenece al estado peruano.

Según el aplicativo del servicio social Pensión 65, los usuarios reciben una serie de facilidades, como, por ejemplo, afiliación al Seguro Integral de Salud (SIS), para lo cual los funcionarios del programa deben coordinar con el Ministerio de Salud, con el propósito de que los pensionistas ingresen al Sistema de Salud, gozando así las campañas que son dirigidas a ellos y a otras atenciones que estos necesitan y requieren. Si esta asistencia solidaria del Programa Pensión 65 se realiza de forma efectiva, entonces, se estaría hablando de una gestión de servicio que busca a través de distintos procesos dar seguimiento y buscar una mejora en su servicio y atención, así como una interacción cooperativa entre los trabajadores y los usuarios (Grönroos, 1984). No obstante, como se sabe, ya es casi una década desde que se implementó este programa en el país y dando una mirada rápida frente al Programa Social Pensión 65 en el distrito de Végueta, provincia de Huaura, departamento de Lima, se observa una paupérrima gestión de servicio que conlleva a un descontento social por parte de los usuarios, pues

sienten que este beneficio social no ha mejorado su calidad de vida favorablemente. En muchos otros casos, el problema resulta ser más grave, ya que no fueron empadronados para recibir estos beneficios a pesar de ser personas que se encuentran en pobreza o extrema pobreza, o fueron focalizados, pero los resultados no les fueron favorecidos. De igual forma, la falta de respuesta a las dudas o interrogaciones de los usuarios por parte del Programa, les provoca una insatisfacción sobre la gestión del servicio. En consecuencia, la tarea principal radica en identificar las principales debilidades en dicha gestión que está perjudicando el buen funcionamiento de este servicio asistencial (Pensión 65). Por este motivo, la presente investigación propone a la gestión de servicio como un procedimiento que impulse a mejorar la satisfacción de los usuarios y que, además, ayude a satisfacer sus necesidades y requerimientos. Con una gestión de servicio que mida el desempeño de sus trabajadores, su calidad y que encuentre oportunidades de innovación en cuanto al seguimiento y atención al usuario, el Programa Pensión 65 podría garantizar la satisfacción de aquellos que interactúan con su servicio asistencial.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de servicio y la satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de servicio y la calidad funcional percibida del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de servicio y la calidad técnica percibida del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de servicio y el valor percibido del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de servicio y la confianza del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de servicio y la expectativa del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión de servicio y la satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio y la calidad funcional percibida del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020.
- Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio y la calidad técnica percibida del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020.
- Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio y el valor percibido del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020.
- Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio y la confianza del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020.
- Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio y la expectativa del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Por su conveniencia

Cabe resaltar que esta investigación busca relacionar la gestión de servicio con la satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65; con el propósito de mejorar algunas inconveniencias que hasta ahora aún no han sido superadas desde su implementación, por lo que se cree que esta investigación sería de mucha utilidad su mismo valor que implica.

1.4.2 Por su valor teórico

Es preciso señalar que toda investigación por más simple que sea es de mucha utilidad teórica, veraz y concreta por su propia información recopilada a lo largo de su desarrollo investigativo y esto servirá directamente a los académicos que incitan en desarrollo de temas similares.

1.4.3 Por su relevancia práctica

Partiendo del tema concreto en esta investigación ser de utilidad práctica en el fortalecimiento de las capacidades de los responsables de la municipalidad de Végueta, especialmente del área de desarrollo social quienes están a cargo de la gestión de los servicios del programa Pensión 65, por lo que esta investigación les ayudara a enfocar el panorama de algunos problemas de forma concreta como también posiblemente facilita en canalizar factores de solución a algunas dudas o problemas específicos.

1.4.4 Por su aporte investigativo

Esta investigación se cree que será de mucha utilidad porque se resalta en su desarrollo el empleo de los instrumentos científicos que le da la veracidad y valoración de calidad científica de estudio resaltando la utilidad académica que

implica en los datos prácticos y teóricos para aquellos que creen convenientes en su uso.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Delimitación temática

En el título de la investigación se puede identificar dos variables: la primera es la gestión de servicio y la segunda es identificada como satisfacción de los usuarios.

1.5.2 Delimitación espacial

La investigación se realizará: en Végueta

Lugar: Distrito de Végueta

Provincia: Huaura

Departamento: Lima

1.5.3 Delimitación poblacional

La investigación se realizará en el distrito de Végueta, principalmente se tomó como realidad objetiva de estudio a los usuarios del programa Pensión 65, lo cual será analizado de forma veraz y concreta bajo los procesos de investigación.

1.5.4 Delimitación temporal

La investigación se llevó a cabo desde el mes de diciembre del 2020 hasta el mes de julio del 2021, lo cual será el tiempo necesario y oportuno de realizarla.

1.6 Viabilidad del estudio

Este estudio es factible, puesto que desde que se inició, se optó por realizar algunas coordinaciones que fueron de suma importancia en su desarrollo productivo y dentro de ellos se concretizó el apoyo desinteresado por parte de la Municipalidad Distrital de Végueta, que gracias a la Subgerencia de Desarrollo Social brindó el apoyo necesario

con los datos informativos sobre el Programa Social Pensión 65. Asimismo, se contó financieramente con las posibilidades económicas necesarias para cumplir certeramente con esta investigación, lo cual fue asumida de manera personal.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Fernández (2016). En su investigación: *“Determinantes de la calidad de vida percibida por los ancianos de una residencia de tercera edad en dos contextos socioculturales diferentes, España y Cuba”*, tuvo como principal objetivo conocer e identificar cercanamente la calidad de vida de los ancianos que en la actualidad se encuentran surcando la tercera edad. Por lo que planteó dentro de sus objetivos secundarios determinar la parte emocional y cultural de estos ancianos con la finalidad de explicar los tipos circunstanciales que sirven de cimiento en su desarrollo. En esta investigación se utilizó metodológicamente aspectos importantes: técnicas cuantitativas, cualitativas y métodos comparativos. Finalmente, en este estudio se pudo concluir que es de suma importancia cuidar la salud, del mismo modo la parte emocional, lo cual brinda sensación de seguridad y autoestima mostrando la objetividad de gozar de una mejor calidad de vida durante esta etapa de la vejez, porque de lo contrario no estaría asumiendo con responsabilidad de cuidar la salud y la probabilidad es muy grande de padecer problemas circunstanciales en esta etapa de los ancianos.

Barrientis, Fiedler, & Godoy (2017). En su tesis: *“Estudio comparativo de percepción de calidad de vida entre adultos mayores de Valdivia que participan y no participan en las actividades de ocio y tiempo libre”*, el principal objetivo fue la comparación de la percepción y la calidad de vida entre adultos mayores de Valdivia quienes participan en actividades de ocio y tiempo que son ofrecidos en la Casa del

Adulto Mayor y los que no participan pertenecientes al CESFAM Externo de Valdivia durante el primer semestre del año 2011. En cuanto a su metodología se aplicó el tipo de estudio cuantitativo donde se pretendió medir la calidad de vida, el nivel de estudio descriptivo y de corte transversal, lo cual está realizado tomando en cuenta dos grupos de ancianos en relación a la percepción de su calidad de vida en la que se desenvuelven. Y finalmente se llegó a concluir en esta investigación que las personas o ancianos que forman parte de la Casa del Adulto Mayor son los que presentan mayor seguridad de autoestima y confianza en su vida y en el tema económico se ven más satisfechos por las mismas condiciones que le ofrecen; que por el contrario los ancianos que forman parte del CESFAM rechazan tajantemente ante cada aspecto sintiéndose insatisfechos en cada uno de los aspectos que relaciona el estudio.

Rosas (2015). En su investigación titulado: *“Percepción de calidad de vida y promoción de la salud en adultos mayores pertenecientes a centros de atención primaria de Valdivia durante el año 2008”*, tuvo como principal objetivo identificar las prácticas de actividad física que promueve la salud, en relación de la calidad de vida de los adultos mayores que forman parte al CESFAM Gil de Castro, CESFAM Las Ánimas y Consultorio Externo de la ciudad de Valdivia. En su metodología se utilizó un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, con lo cual se pudo analizar las características de la población objetiva que también gozan de valor numérico por lo que los resultados serán cuantificables en su medida. Finalmente se llegó a concluir que al realizar actividades de promoción de la salud, las actividades físicas mejoran de manera considerada la percepción de la calidad de vida que los adultos mayores puedan reconocer de diversas maneras lo cual se podrá apreciar de diferentes maneras, así como su estado de salud; por lo que el autor recomienda que las actividades

similares dirigidos a los adultos mayores deberían ser una prioridad ya que estas prácticas están sometidas bajo comprobación científica basadas en los datos estadísticos lo cual muestra la calidad de profesionalismo en sus resultados obtenidos.

García (2015). En la investigación titulada: *“Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco”*. El presente artículo fue publicado en el hospital General de Cunduacán, secretaria de salud del gobierno del estado Tabasco de México, la publicación se realizó en calidad de enfermera. El objetivo principal en este estudio es identificar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor sobre la calidad de atención de enfermería durante su internamiento en el hospital general Cunduacán Tabasco, En esta oportunidad el autor utilizó la investigación de tipo descriptivo con corte transversal, empleando una muestra de 58 personas adultos mayores que asistieron en dicha oportunidad en la cual se aplicó una evaluación mediante un cuestionario auto administrado lo cual que estuvo estructurado por una información general lo cual será evaluados los participantes asignándole una valoración de los cuidados con calidez, y también los cuidados libres de riesgo. De todo ellos el autor llegó a concluir que gracias el estudio señalado se pudo identificar que más del 50% de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería que obviamente de lo contrario los resultados serán lamentables.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Miminchumo (2016). En su investigación titulada: *“El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre la atención en el programa de amigos de la salud en el hospital de apoyo Chepén, distrito Chepén región de la libertad en el año 2015”*. Esta tesis fue publicada en la Universidad Nacional de Trujillo en la facultad de

Ciencias Sociales, escuela académica profesional de Trabajo Social. Lo cual fue presentado para optar el título profesional de licenciada en Trabajo Social. Dicha investigación presenta como principal objetivo es determinar el grado de satisfacción, cuidado y riesgos con los que tiene que afrontar el paciente adulto mayor sobre la atención en el programa de amigos de la salud. En esta investigación se utilizó el método etnográfico donde nos permite describir las actuaciones profesionales, así como también el método inductivo – deductivo lo cual ayuda a facilitar las características de las atenciones profesionales al adulto mayor, del mismo modo se aplicó el método estadístico con la finalidad de la elaboración de cuadros y gráficos que facilitan ordenar los datos obtenidos referente al nivel de satisfacción de la atención de los adultos mayores por parte de los profesionales de la salud. Con lo que finalmente se pudo concluir que el adulto mayor se encuentra satisfecho con los servicios brindados por parte de los profesionales y para ellos es muy importante como los doctores médicos y las enfermeras les apoyan con la finalidad que ellos gozan de una buena salud.

Córdova (2015). En la tesis titulada: *“Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015”*, el objetivo primordial se centra en conocer la relación que guarda entre calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores quienes son beneficiarios de programa Pensión 65 en los servicios de medicina en la provincia de Rioja durante el periodo marzo - abril. Para ello se utilizó un enfoque analítico – descriptivo, así como también cuadros estadísticos que ayudan a analizar y sintetizar el comportamiento del adulto mayor del programa social pensión 65. Por tal motivo se llegó a concluir que los factores influyen negativamente en los niveles de la calidad de atención de los adultos mayores que son beneficiados del programa

Pensión 65, los cuales se encuentran determinados en base a los indicadores de estructura, proceso y resultado en lo que es preocupante la situación respecto a la limpieza principalmente de los servicios higiénicos, como también la espera en las citas previstas que deberían ser atendidos y finalmente se puede decir que los resultados se observan muy relacionados a las experiencias anteriores que fueron obviamente negativos lo cual se cree que influyen negativamente en las respuestas de la población adulta mayor.

Mamani (2017). En su investigación titulada: *“Necesidades básicas insatisfechas en los beneficiarios del programa pensión 65, platería -puno, 2016”*. El trabajo fue publicado en la Universidad Nacional del Altiplano en la facultad de Trabajo Social de la escuela profesional de Trabajo Social. Esta investigación fue desarrollada con el propósito el título como licenciado en Trabajo Social. Particularmente este estudio se ve centrado con el objetivo principal de identificar y determinar si las necesidades insatisfechas que dependen principalmente de las subvenciones económicas en los beneficios del programa pensión 65 de platería. Este trabajo. En particular en esta investigación se empleó el método hipotético deductivo que corresponden al factor cuantitativo con lo que servirá para poder medir todos los procedimientos de los datos obtenidos en la recolección de información de la realidad objetiva. En tal sentido se llegó a concluir que las necesidades básicas insatisfechas se logra visualizar en el poco consumo de frutas y verduras, con lo que los beneficiarios del programa Pensión 65 arrojaron como resultado que el 77,1% consumen frutas y verduras de vez en cuando y es marcado por lo que no fueron debidamente planificado en los gastos de subvenciones, así mismo también 67,7% de los encuestados no asisten a ninguna institución de salud a cambio de ellos son consumidores de medicamentos naturales

que son producidos en su entorno local, del mismo modo carecen de sustento económico que no les ayuda las posibilidades.

Martínez (2015). En la investigación titulada: *“Satisfacción del paciente adulto mayor con relación a la calidad de la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla en el año 2014”*. Esta tesis fue presentada en la universidad Cesar Vallejo en la escuela profesional de Posgrado. Esta publicación se realizó con el propósito de optar el grado académico de maestra en gestión de los Servicios de la Salud. Aparte de las circunstancias este estudio de investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción en relación a la calidad de la atención odontológica que se ofrece en el Hospital de Ventanilla durante el año 2014. En consecuencia, esta tesis utilizó el nivel descriptivo en base que no se da manipulación ni alteración de las variables, simplemente se centra en describir sus características de cada una de las variables a fin de dar una valoración por parte del autor. De esta manera se llegó a la conclusión que los índices de satisfacción por parte de los pacientes responden de manera muy alentadora, alcanzando el 90% de valor positiva con lo que se estaría respondiendo a la prontitud de los servicios por parte de los colaboradores auxiliares y profesionales odontológicos y aparte de ello con la calidad y eficiencia de sus servicios en beneficio de los adultos mayores.

2.2 Bases teóricas

A. GESTIÓN DE SERVICIO

1. Concepto:

La gestión de servicios es una disciplina que está regulada por una serie de procesos enfocados en entender los servicios basadas en la proporción de necesidades tomando en cuenta los requerimientos de los clientes o usuarios.

Cuando se habla de la gestión del servicio necesariamente se tiene que tomar en cuenta que la gestión de servicio debe ser vista desde la perspectiva de calidad ya que un servicio debe ser ofrecido con la plena seguridad de satisfacer necesidades. En tanto, Camison, Cruz, & Gonzalez (2006) señalan que la gestión de servicio “es una simple colección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de dirigir, un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función de directiva” (p. 50).

Por otro lado, la gestión de calidad es entendida como el conjunto de elementos que se encuentran mutuamente relacionados entre sí con la finalidad de interactuar y así poder facilitar la dirección y control de una organización en lo que correspondería a la calidad lo cual fue precisado por (MIDIS, 2012, p 43). Tomando en consideración la norma ISO 9000.

Para entender el proceso de la gestión de servicio es preciso descifrar sobre los servicios que no es más que una serie de eventos o actividades de factores intangibles que se genera a raíz de la interacción entre los empleados de los servicios y los bienes físicos o recursos, los proveedores del servicio quienes brindan la solución de los problemas del usuario (Grönroos, 1984 p.79).

2. Norma ISO-9000

Cuando hablamos de la norma ISO – 9000 debemos señalar que es un principio o norma que se logró implantar como regulador internacional, A lo largo de muchos años desde que se dio a conocer ha sido visto como tal y que hoy en día es vista como un ente universal que tiene un propósito de regular los sistemas de calidad en todos los campos de producción ya sea de bienes o de servicios (Gonzales & Arciniegas, 2015 p. 05).

Esta norma internacional en sus inicios se vio centrada en las empresas manufactureras en la cual controlaba el sistema de calidad, además de ello controlaba los procesos. A la posterioridad muchos países observaron su valor significativo por lo que su participación se fue siendo más activa que iba obteniendo protagonismo por lo que más adelante varios países bajo un consenso implantaron una serie de normas que estaban orientadas a la administración de la calidad nombrándoles Norma ISO – 9000 y tal evento final fue dado en el año 1987. Las condiciones fueron actualizándose que a la fecha se encuentra en permanente uso el ISO – 9004.

Aparte de lo mencionado es preciso indicar que el ISO – 9000 es un factor importante que se considera como instrumento fundamental en el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65.

3. Calidad de servicio

La calidad de servicio está dominada bajo la proximidad entre los servicios esperados y los servicios recibidos es decir tienen la facultad de medir el grado de los requerimientos deseados por el usuario o el cliente que pretende percibir dentro de las condiciones y los plazos pretendidos; es decir la ambición de los clientes sobre el grado que deben ser cumplidos sus requerimientos. Por lo que la calidad de servicio como factor final depende de varias precisiones de las cuales son: el grado de eficacia por parte de la empresa en la fijación de las expectativas que pueden tener los clientes, las experiencias por parte de los clientes con los productos de otras instituciones o empresas que compiten y de la misma empresa o institución, las estrategias de comunicación de la empresa y finalmente la opinión de terceros que no están relacionados directamente con

la empresa en ninguna de sus condiciones; lo cual fue precisado por (Camison, Cruz, & Gonzalez, 2006 p. 193).

4. Dimensiones de servicio

Las dimensiones consideradas en el servicio son factores que evoluciono en su estudio desde mucho antes y bajo criterios de varios autores y hoy en día la más aceptada es considerada lo planteado por SERVQUAL en 1988 lo cual fue citado por Lara (2002), donde indicaba cinco dimensiones muy importantes, las cuales son:

- a) **Elementos tangibles.** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales. Como se mencionó anteriormente, la propia naturaleza intangible del servicio hace que se tienda a “tangibilizarlo”
- b) **Fiabilidad.** Es la habilidad que posee la empresa para suministrar el servicio prometido de forma fiable, segura y cuidadosa. Dar fiabilidad al cliente es también cumplir lo que se promete en folletos, hojas de horarios, etc.
- c) **Capacidad de respuesta.** Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. Significa, simplemente, que el “NO, no existe”. Es decir, la organización debe ser capaz de responder eficazmente a situaciones inesperadas.
- d) **Seguridad.** Es el sentimiento que tiene los clientes cuando saben que están en buenas manos. Son, sobre todo, la imagen y el nombre de la empresa lo que crea estas sensaciones en los clientes.
- e) **Empatía.** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra, es decir, empatía es “ponerse en los zapatos del cliente” (pp. 04 – 05).

5. Características de la gestión de servicio

Las características de la gestión de servicio son manifestadas claramente bajo los criterios o indicadores que reflejan los usuarios o muchas veces también conocidos como cliente, los cuales están representados en cuatro características importantes como es: la Intangibilidad, lo cual es el factor que distingue los servicios de los productos los cuales no podrían poseerse de manera física o percibidas por ninguno de los cinco sentidos del ser humano; del mismo modo también se encuentra la heterogeneidad, son precisadas principalmente por el mismo hecho que las personas son las que brindan los servicios y las personas somos diferentes por nuestro contexto y forma de ser por lo que la heterogeneidad está referida a la inconsistencia o variación en los rendimientos de las personas; otras de las características es la simultaneidad entre producción y consumo haciéndonos ver que en los productos, la fabricación y el consumo se encuentran separados en el tiempo y en el servicio la producción y el consumo son simultáneos ya que si no hay usuario no habría servicio y finalmente otra de las características del servicio es la imperturbabilidad lo cual nos indica que es el resultado de la característica señalada anteriormente, es decir, que la capacidad de los servicios que se utilizan, no pueden ser almacenados para ser utilizados posteriormente. (Lara, 2002, pp. 03 - 04)

6. Importancia de los servicios en la sociedad actual

Se cree hoy en día que los servicios son de suma importancia del punto de vista privado y público y eso hace que la población humana puedan conseguir facilidades en las actividades económicas de los medios de producción y también una subsanación de necesidades y por ende bienestar en la sociedad en tanto que Giarini (como se citó en Grönroos, 1994) sintetiza que si se considera

a los sectores que realizan actividad económica se puede apreciar con facilidad que los servicios de cualquier tipo que sean, contribuyen sustancialmente al sistema de producción como también de la efectiva distribución de los bienes y servicios (p. 05)

Del mismo modo cabe señalar el papel importante que juega los servicios sociales siendo el pilar fundamental en los sectores sociales de las políticas públicas, con lo que se busca brindar ayuda social a muchas personas que se encuentran vulnerables ante las múltiples necesidades; y estas ayudas sociales tienen como fundamental objetivo de subsanar innumerables necesidades garantizándoles a los ciudadanos que reciben esta ayuda bienestar y oportunidades de vida.

7. Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Pensión 65 es uno de los servicios sociales que se implementó en el país con el principal propósito de brindar ayuda a personas de la tercera edad y que no gozan de una jubilación, es decir, que son de recursos económicos bajos. La subvención económica es de 250 soles bimestrales y que se conduce a que puedan ser un apoyo a las necesidades básicas de los adultos mayores de 65 años más (Gobierno del Perú, 2020).

El Programa fue creado el 19 de octubre de 2011 mediante Decreto Supremo N° 081-2011-PCM y se encuentra adscrito desde el 1 de enero de 2012 en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), quien es el responsable de diseñar, coordinar y conducir las políticas y estrategias que contribuyan a disminuir la pobreza y la vulnerabilidad de los diferentes sectores de la

población. De esta manera, el MIDIS busca cerrar brechas en torno a la desigualdad (Gobierno del Perú, 2020).

En cuanto a la misión de este Programa se destaca:

Brindar protección social a los adultos mayores de 65 a más, que viven en situación de vulnerabilidad; entregándoles una subvención monetaria que les permita incrementar su bienestar; y mejorar los mecanismos de acceso de los adultos mayores a los servicios públicos mediante la articulación intersectorial e intergubernamental (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2021).

Mientras que en la visión ha proyectado lo siguiente:

El Perú ha otorgado protección a los adultos mayores de 65 años a más, pertenecientes a grupos sociales que viven en situación de vulnerabilidad, logrando su bienestar. Los adultos mayores que acceden al Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, hacen uso de los servicios públicos diseñados especialmente para ellos, alcanzando su inclusión social (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2021).

Asimismo, los objetivos de Pensión 65 son:

- Contribuir a la seguridad económica de las personas adultas mayores en situación de pobreza extrema.
- Promover el bienestar físico, psíquico y emocional de las personas adultas mayores en situación de pobreza extrema usuarios del Programa Pensión 65.
- Fortalecimiento de los emprendimientos productivos de las personas adultas mayores en situación de pobreza extrema usuarios del Programa Pensión 65.

- Promover la participación, integración y asociatividad de las personas adultas mayores en situación de pobreza extrema usuarios del Programa Pensión 65 (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2021).

8. Rentabilidad de calidad

La rentabilidad de calidad se observa concretamente en los resultados que se obtiene al final de los servicios prestados. Del punto de vista empresarial muchas de ellas como un factor de marketing y sostenibilidad institucional ven como prioridad brindar servicios de calidad a los usuarios; por lo que los líderes de estas instituciones que ofrecen creen fundamentalmente que ofreciéndoles alta calidad de sus servicios producirán resultados muy favorables y positivos en la línea final de sus estados producidos. Y esto se ven reflejados en las altas sumas de dinero que invierten las empresas con la finalidad del perfeccionamiento de la calidad de servicios con un alto nivel y valor productivo, Así como Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993) trató de explicarnos (pp. 09-10).

Pero de todo lo mencionado, trasladándolo al mundo de la gestión pública, la rentabilidad de calidad se vería reflejado en el valor fundamental que son atendidos los usuarios como es el caso del programa Nacional Pensión 65; ¿qué valor de calidad se estarán brindando a estos ancianos o si estas personas de la tercera edad se encontrarán satisfechos con los servicios ofrecidos? Serán cuestiones que deberían ser contestadas con base en las ofertas ofrecidas por parte del estado peruano. Considerando que las respuestas son positivas y muy favorables se considerará que la rentabilidad en dicho programa social fue óptima.

9. Obstáculos de la gestión de calidad

Los obstáculos de la gestión de calidad son manifestados principalmente por la parte ejecutiva que son los que más se preocupan en las ganancias y decidan en cierta medida los beneficios que a la larga les puede traer una destacada posición y ventajas duraderas en el mundo competitivo de los negocios. En la actualidad es de suma importancia niveles de calidad en cuanto a los servicios por el simple hecho que para los clientes debemos igualar o sobre pasar sus expectativas ya que la preocupación de los ejecutivos es no lograr satisfacer esas necesidades por lo que los interesados proponer implantar u proceso continúe con finalidad de controlar y verificar la percepción por parte de los clientes, identificar las principales causas de deficiencia para luego mejorar la calidad de servicio tomando medidas más apropiadas (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993 p. 39).

También desde luego a los obstáculos de la gestión de calidad y en el sector público hay que agregarle el tema burocrático en todas las instituciones estatales donde los documentos muchas veces se duermen y no son tomados en cuenta y por otro lado lo que ha ganado bastante visibilidad es la corrupción en todos los entes administrativos por las malas prácticas de muchos malos funcionarios administrativos del sector estatal.

B. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1. Concepto

Según Oliver (como se citó en Quispe & Ayavir, 2016), define a la satisfacción del usuario como aquella percepción del cliente en base a que sus necesidades y deseos hayan sido complacidos totalmente. Entonces se podría decir que la

satisfacción del usuario recae en la confirmación de la subsanación de sus expectativas. (p. 172).

Del mismo modo Israel Galviz (2011) señala que la satisfacción del usuario es la percepción sobre los servicios recibidos, precisando que no debe resaltar el valor que se puede adjudicar, sino lo que siempre debe prevalecer es lo que el usuario indica como valor final (p. 62). Por lo que hay que resaltar la importancia que justifica el cliente o usuario sobre la calidad de servicio que una empresa o institución puede ofrecer al público en aras de satisfacer de sus necesidades.

Por otro lado, también la satisfacción cuando es vista desde la perspectiva del usuario es tomada como un sistema de información por lo que será valorada por los outputs que es el resultado en productos o servicios referenciando la cantidad y efectividad de los resultados que se obtendrán en los servicios (Rey Martin, 2000 p. 140).

Tomando referencia a las definiciones sobre la satisfacción del usuario por los autores antecidos podemos indicar que el programa Pensión 65 con una cantidad razonable de beneficiarios, tiene como finalidad brindar una buena calidad de servicio en todos sus niveles, así los beneficiarios gocen de una satisfacción más razonable.

2. Expectativa del cliente o usuario

Las expectativas en los clientes o usuarios no son más que actitudes que se puede asumir respecto a una institución y/o empresa; estas expectativas para ser satisfechas necesariamente deben cumplir con una formidable calidad de atención a los clientes, donde en tal proceso deben de desatacar la

comunicación efectiva, la motivación y obviamente las relaciones humanas (Estrada, 2007 p. 16)

Al respecto Galviz (2011) nos trata de explicar las discrepancias que puede existir entre la mucha dispersión espacial de las personas con los altos niveles de interacción humana lo cual en estos casos mantener los servicios de calidad no dependerán únicamente en conocer sus expectativas que pueden tener los usuarios ni establecer las normas que son las más apropiadas, en consecuencia también conlleva a disponer líneas muy claras que estén dispuestas y capacitadas para conseguir altos logros requeridos (p. 52).

3. Dimensiones de la satisfacción del usuario

A continuación, se describe brevemente las dimensiones implantadas para esta investigación:

Calidad funcional percibida: hace referencia a la forma en que se presenta el servicio.

Calidad técnica percibida: se basa en las características inherentes del servicio.

Valor de servicio: relación calidad-precio o calidad-tasa y tarifas que el cliente extrae tras el servicio recibido.

Confianza: es la variable de rendimiento del índice de satisfacción y mide en función del nivel alcanzado en este índice, la percepción del cliente de la capacidad de la empresa de prestar un buen servicio en el futuro, retener a sus clientes y determina el grado en que sus clientes hablan bien del servicio

prestado, es decir, la intención de los clientes de recomendar el servicio a otras personas.

Expectativas. El nivel de referencia que espera el consumidor de los productos o servicios que se adquiere antes de efectuar. (Mejias & Manrique, 2011).

4. Atención al ciudadano

En los últimos años, hablar de atención al ciudadano es un factor muy importante desde el punto de vista empresarial como también en instituciones del estado, puesto que en ambos caso lo que se busca es satisfacer necesidades hacia a los usuarios, así como Acedo Penco (2002) en su investigación nos indica que las vías de atención a los ciudadanos son dados de manera efectiva tal como se refleja en la ciudad de Mérida donde se aprecia que el eje fundamental en dos vértebras y un tercera en vías de implantación da el reflejo de las garantías de la concejalía de Participación Ciudadana, La Oficina Municipal de Atención al Consumidor y La Concejalía de Régimen Interior (pág. 35).

En nuestro país por parte del estado peruano se suministra la atención en base a sus instituciones, así como el programa pensión 65, quien también recibe el apoyo de las municipalidades en su evaluación socioeconómica e inscripción de los beneficiarios con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

5. Deficiencias en el logro de la satisfacción

Es claro decir que, si no se logra cumplir con las expectativas de los usuarios, será imposible satisfacer las necesidades de los propios, es por ello que: conocer las expectativas de los usuarios inculcan como factor principal y la más relevante acción en las prestaciones de los servicios que los usuarios

pueden apreciar, por lo que es recomendable y muy necesario que todas las empresas e instituciones que prestan servicios conozcan las demandas que los usuarios esperan o necesitan conseguir. Muchas veces se tienen el conocimiento equivocado (por más insignificante que parezca) sobre lo que los usuarios pretenden puede hacer que la pérdida de un cliente se concrete, considerando que otras empresas hayan establecido con precisión ese objetivo. Además de ello esa falta de conocimiento también pueda hacer que la empresa invierta tiempo, dinero y otros recursos en suministros que no tiene mayor importancia para los usuarios (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993 p. 57).

Por lo que es importante realizar sondeos de análisis como son mesas de trabajo, sesiones de grupo, mesas redondas, paneles de usuarios y contacto directo con los usuarios para recoger las necesidades que tienen.

6. Prácticas para la satisfacción del cliente

La activación de estos dos principios exige la obtención de información sobre los clientes y su adecuada gestión. Con este fin cabe recurrir a distintas prácticas. En primer lugar, es necesario el estudio del mercado para segmentarlo e identificar el mercado objetivo al cual la empresa decide enfocarse. A continuación, es menester la puesta en marcha de un sistema de seguimiento y evaluación permanente de los clientes, con la intención de obtener información sobre sus necesidades, la evolución de sus requerimientos, su satisfacción o su reacción ante nuestro servicio, sus quejas y reclamaciones, para mejorar la relación con ellos. Tras identificar y especificar con seguridad los requerimientos de calidad de cada grupo objetivo de consumidores, debe asegurarse que cada empleado comparte la misma definición de calidad

difundiendo esta información dentro de la organización. (Camison, Cruz, & Gonzalez, 2006 p. 182).

7. Niveles de satisfacción

Algunos autores han señalado que los usuarios determinan diferentes niveles de satisfacción, partiendo de la combinación de dos factores, que es el servicio y el sacrificio; donde se puede sintetizar por un lado el sacrificio elevado/prestación de servicio modesta: donde se resalta la provocación de una insatisfacción máxima o satisfacción mínima y el usuario valora negativamente el servicio. Por otro lado, el sacrificio modesto/prestación modesta: donde resalta una insatisfacción moderada o niveles de satisfacciones bajas. Así mismo también el sacrificio elevado/prestación elevada: en este factor se observa muy a menudo una satisfacción contenida haciendo el juicio moderadamente positivo. Y finalmente el sacrificio modesto/prestación elevada: en donde prima el máximo nivel de satisfacción, a juicio es prioritariamente positiva.

Es preciso señalar que la satisfacción radica en una valoración subjetiva por parte de los usuarios pero que finalmente sirve como elemento sustantivo en la eficacia (Rey Martin, 2000 pp. 141 – 142).

8. Evaluación de la satisfacción

Muchas veces para evaluar la satisfacción o la insatisfacción, la técnica más utilizada es la encuesta por lo que considerada la mejor posibilidad para obtener cualquier información que sea utilizada por parte de los beneficiarios de algún servicio. De acuerdo a lo señalado por varios autores se logró concluir a cerca de la evaluación de la satisfacción que: los que evalúan son los que asignan o

dictan las diferentes categorías de las diversas unidades de información para así ser las más beneficiosas para ser evaluadas, del mismo modo es vista la necesidad de información de los usuarios son cambiantes en el tiempo, como también sus comportamientos; pero es bueno considerar que los métodos cuantitativos no siempre refleja la dinámica de manera favorable por lo que es recomendable utilizar otras técnicas y métodos. Finalmente se considera que los evaluadores no siempre consideran al usuario como fin sino meramente para cumplir su labor, lo cual implica una limitación. (Calva, 2009, pp. 17-19).

La satisfacción o insatisfacción que perciba el sujeto con respecto a su necesidad de información repercutirá en la aparición de las nuevas necesidades de información y en el comportamiento informativo. Así pues, la valoración – positiva o negativa– tendrá impacto en el sujeto y será la que permita la predicción del inicio de un nuevo ciclo de las necesidades de información, ya que el hombre está continuamente teniendo necesidades y buscando su satisfacción. Y en nuestro caso particular de los pensionistas de la edad anciana (pensión 65) se pretende evaluar de la manera más sigilosa y transparente con la finalidad de obtener resultados reales y confiables.

2.3 Definición de términos básicos

1. **Capacidad de respuesta:** Está determinada con la disposición de brindar ayuda a los clientes o usuarios con un servicio rápido y confiable, es decir, la institución debe disponer la capacidad de actuar eficazmente ante eventos inesperados (Lara, 2002, p. 04).
2. **Calidad funcional percibida:** Consistente en que la calidad que se percibe por parte del cliente que “cree” en referencia a un producto o servicio (Argudo, 2017)

3. **Calidad técnica percibida:** Está determinada en referencia a la característica inherente del producto o servicio (Mejías & Manrique, 2011, p. 47).
4. **Confianza:** está determinada por la seguridad que los clientes tienen en los beneficios de un determinado producto o servicio según corresponda.
5. **Empatía:** la empatía hace referencia a las personas que se ayudan mutuamente entre sí, por consiguiente está relacionado muy estrechamente con el altruismo, la preocupación y el amor hacia los demás con la capacidad indistintamente de ayudar (Significados, 2018).
6. **Elementos tangibles:** En este aspecto está considerado los espacios físicos, equipos, recursos humanos y materiales, todo ello que se utiliza en una institución pública (Lara, 2002, p. 04).
7. **Expectativas:** está referida a la calidad y la expectativa en cuanto a los rendimientos que cada cliente puede tener en referencia a un producto como también de un servicio (Da Silva, 2020)
8. **Fiabilidad:** Consiste en la habilidad que tiene una empresa para poner a disposición los ofrecimientos de forma confiable, segura y muy cuidadosamente responsable con lo ofrecido (Lara, 2002, p. 04).
9. **Seguridad.** La seguridad está relacionada estrechamente con la protección frente a situaciones de carencia y peligros que suscitan externamente afectando de forma negativa la calidad de vida (Duarte, 2008).
10. **Valor de servicio:** se ve relacionado a la calidad y precio o calidad y tasa que los clientes extraen en base al servicio recibido (Mejías & Manrique, 2011, p. 47)

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

La gestión de servicio presenta una relación directa con la satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.

2.4.2 Hipótesis específicas

- La gestión de servicio presenta una relación directa con la calidad funcional percibida del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.
- La gestión de servicio presenta una relación directa con la calidad técnica percibida del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.
- La gestión de servicio presenta una relación directa con el valor percibido del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.
- La gestión de servicio presenta una relación directa con la confianza del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.
- La gestión de servicio presenta una relación directa con la expectativa del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.

2.5 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	UNIDAD DE MEDIDA	NIVEL DE MEDICIÓN	ESCALA
VARIABLE 1: GESTIÓN DE SERVICIO	Camison, Cruz & Gonzales (2006). La gestión de servicio es una simple colección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de dirigir, un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función de directiva.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones del centro de atención - Condiciones de materiales - Condición de los equipos - Personal eficiente 	1 – 4	<ul style="list-style-type: none"> - Bueno - Regular - Deficiente 	Ordinal	Likert
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad - Calidad de trato - Absuelve inconvenientes en la atención 	5 – 7			
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación oportuna - Atención permanente - Atención oportuna 	8 – 10			
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado - Calidad de atención - Confianza - Seguridad 	11 – 14			
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Cortesía - Amabilidad - Calidad de trato 	15 – 17			

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Quispe & Avavir (2016). La satisfacción del usuario es aquella percepción del cliente con base en que sus necesidades y deseos hayan sido complacidos totalmente.	Calidad funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de servicio - Trato durante el servicio - Responsabilidad en el servicio - Eficiencia en el servicio 	18 – 21	<ul style="list-style-type: none"> - Bueno - Regular - Deficiente 	Ordinal	Likert
		Calidad técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en el servicio - Mecanismo de servicio - Eficiencia en el servicio 	22 – 24			
		Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> - Monto exacto - Descuento en los cobros - Eficiencia en el pago 	25 – 27			
		Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en el servicio - Trato - Eficiencia - Recomendación de servicio 	28 – 31			
		Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativa de servicio - Confianza - Recomendación del servicio 	32 – 34			

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación fue desarrollada bajo los criterios de un estudio científico básico, ya que los resultados que se obtuvieron de la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta, 2020, generó aportes muy significativos a la realidad objetiva con datos veraces y concretos, con el propósito de ampliar los conocimientos existentes.

3.1.2 Enfoque de la investigación

El enfoque se empleó fue cuantitativo. Confirme a Hernández, Fernández & Baptista (2014), “una investigación cuantitativa recolecta datos para probar hipótesis, a partir de un análisis estadístico” (p.4).

3.1.3 Nivel de investigación

De acuerdo a su aplicación, esta investigación fue de nivel correlacional, donde se trata de relacionar la gestión de servicio con la satisfacción de los usuarios del programa social pensión 65 en el distrito de Végueta, 2020; de tal modo que Hernández, et al. (2014) indican que “los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular” (p.43).

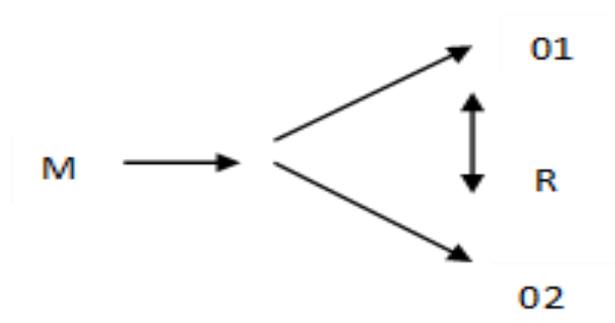
3.1.4 Diseño de investigación

El diseño utilizado en este estudio de investigación fue determinado como no experimental y de corte transversal, dado que en esta oportunidad no existió

manipulación de variables y, por otro lado, los datos se recolectaron en un solo momento, tal como Hernández, et al. (2014) dicen que el “propósito se basa en describir las variables y analizar los incidencia e interrelación en un tiempo dado”. (p. 154). Por lo tanto, la información que se recolectó se llevó a cabo en un determinado tiempo, para luego analizar sus incidencias.

Como ya es vista esta tesis tiene dos variables: la primera, gestión del servicio y la segunda, la satisfacción de los usuarios del programa pensión 65, los cuales fueron analizados sin ser manipulados, buscando identificar los acontecimientos suscitados en cada variable durante su desarrollo en el distrito de Végueta. Se pueden apreciar de la siguiente manera:

Esquema de diseño de investigación



En este esquema se conoce:

M: Muestra

X: Variable de Gestión del Servicio

Y: Variable de Satisfacción de las familias usuarias

R: Correlación

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

En la presente investigación la población está reflejada en un cálculo finito de 337 beneficiarios del Programa Pensión 65 del distrito de Vegueta, provincia de Huaura

y región Lima. En tanto que está considerado el conjunto de personas que se ven involucradas con el beneficio social; por lo que debe estar considerada como objeto de estudio.

3.2.2 Muestra

Para determinar la muestra se considera la población y, por cierto, la fórmula establecida para muestreo que sirve para obtener resultados muy concisos. Considerando que la muestra es un sub conjunto de la población establecida o identificada en la investigación, se logró estimar 180 personas usuarias del programa Pensión 65 del distrito de Végueta; considerando la fórmula que a continuación se presenta.

Fórmula:

Esta fórmula muy utilizada en muestreos de investigación está plasmada en unos muestreos aleatorios simple con una garantía muy confiable en la distribución normal y, sobre todo, con el resultado de una muestra más accesible para poder emplear la recolección de los datos con criterios muy favorables para el investigador, lo cual está determinada de la siguiente manera:

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

Z = distribución de estándar normal (1.96)

N= Tamaño poblacional

q= (0,5) proporción de no éxito

p= (0,5) proporción de éxito

n= Muestra

$e = (0,05)$ error de la muestra

Por lo tanto, remplazando en la ecuación se tiene:

$$n = \frac{(1.96^2)(337)(0.50)(0.50)}{0.05^2(337 - 1) + (1.96^2)(0.50)(0.50)} = 180$$

Según los cálculos estimados la muestra que se empleó en esta tesis fue de 180 beneficiarios del programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 34 ítems en escala Likert.

En este estudio de investigación, la técnica y el instrumento se aplicaron de la siguiente manera:

- Se coordinó con los representantes de la Sub gerencia de desarrollo social de la Municipalidad distrital de Végueta, y así ser aplicado a todos los usuarios del programa social Pensión 65.
- El cuestionario de investigación fue desarrollado personalmente a cada uno de los beneficiarios y que en esta investigación son parte como objeto de estudio en esta tesis.
- El desarrollo de la encuesta se ha llevado a cabo en un periodo de 35 minutos.
- La encuesta fue desarrollada con una visita domiciliaria a cada uno de los beneficiarios del programa pensión 65 del distrito de Végueta.
- Para el desarrollo de las encuestas se dio inicio indicándoles algunas instrucciones que fueron necesarias. Si necesitaron alguna ayuda fueron apoyados por los aplicadores de dicho instrumento. Del mismo modo se debe señalar que en esta

encuesta se evitó sesgos y también indicaron que las preguntas no cuentan con respuestas correctas ni incorrectas.

- Finalmente, cuando cada beneficiario terminó de rellenar la encuesta los colaboradores de apoyo fueron verificando a que todas las preguntas deberían haber sido resueltas.

3.3.1 Confiabilidad del instrumento

Se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach, con la intención de hallar la confiabilidad del instrumento, a través de la consistencia interna y las correlaciones entre los ítems.

Para saber la confiabilidad del instrumento, se tomó una muestra piloto de las primeras 20 personas encuestadas. El resultado se halló mediante el software IBM SPSS Statistics.

Tabla 1
Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0,836	0,840	34

Nota: Resultado hallado gracias a la muestra piloto.

La evaluación del coeficiente Alfa de Cronbach hallado se realizó teniendo en cuenta lo siguiente:

- Coeficiente alfa > 0,9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0,8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0,7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0,6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0,5 es pobre

Según la escala presentada por los autores George y Mallery (2019), la confiabilidad del instrumento es buena, con un resultado —según Alfa de Cronbach— de 0,836.

3.3.2 Proceso de baremación

Tabla 2

Proceso de baremación según la escala de Stanone

VARIABLES Y DIMENSIONES	Nº ÍTEMS	NIVELES Y RANGO
Gestión del servicio	17	17 – 39 (deficiente), 40 – 62 (regular), 63 – 85 (bueno)
Elementos tangibles	4	4 – 8 (deficiente), 9 – 13 (regular), 14 – 20 (bueno)
Fiabilidad	3	3 – 6 (deficiente), 7 – 10 (regular), 11 – 15 (bueno)
Capacidad de respuesta	3	3 – 6 (deficiente), 7 – 10 (regular), 11 – 15 (bueno)
Seguridad	4	4 – 8 (deficiente), 9 – 13 (regular), 14 – 20 (bueno)
Empatía	3	3 – 6 (deficiente), 7 – 10 (regular), 11 – 15 (bueno)
Satisfacción del usuario	17	17 – 39 (deficiente), 40 – 62 (regular), 63 – 85 (bueno)
Calidad funcional percibida	4	4 – 8 (deficiente), 9 – 13 (regular), 14 – 20 (bueno)
Calidad técnica percibida	3	3 – 6 (deficiente), 7 – 10 (regular), 11 – 15 (bueno)
Valor percibido	3	3 – 6 (deficiente), 7 – 10 (regular), 11 – 15 (bueno)
Confianza	4	4 – 8 (deficiente), 9 – 13 (regular), 14 – 20 (bueno)
Expectativa	3	3 – 6 (deficiente), 7 – 10 (regular), 11 – 15 (bueno)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a las personas usuarias del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

a) Baremación de la variable: Gestión del servicio

Número de ítems: 17

Min: 17 (1) = 17

Max: 17 (5) = 85

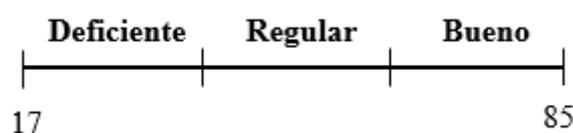
Rango: 85 – 17 = 68

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 68/3 = 23$

Niveles y rangos:

- 17 – 39 (deficiente)
- 40 – 62 (regular)
- 63 – 85 (bueno)



b) Baremación de la dimensión: Elementos tangibles

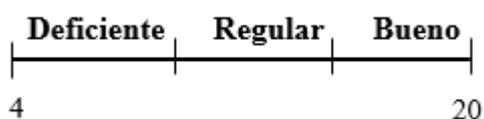
Número de ítems: 4

Min: $4 (1) = 4$ Max: $4 (5) = 20$ Rango: $20 - 4 = 16$

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 16/3 = 5,33 = 5$ **Niveles y rangos:**

- 4 – 8 (deficiente)
- 9 – 13 (regular)
- 14 – 20 (bueno)

**c) Baremación de la dimensión: Fiabilidad**

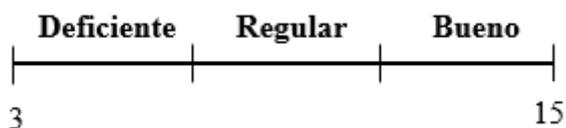
Número de ítems: 3

Min: $3 (1) = 3$ Max: $3 (5) = 15$ Rango: $15 - 3 = 12$

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 12/3 = 4$ **Niveles y rangos:**

- 3 – 6 (deficiente)
- 7 – 10 (regular)
- 11 – 15 (bueno)

**d) Baremación de la dimensión: Capacidad de respuesta**

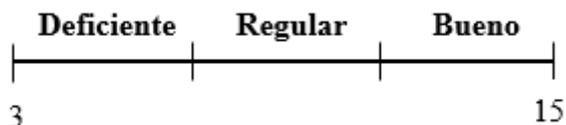
Número de ítems: 3

Min: $3 (1) = 3$ Max: $3 (5) = 15$ Rango: $15 - 3 = 12$ **Niveles y rangos:**

- 3 – 6 (deficiente)
- 7 – 10 (regular)
- 11 – 15 (bueno)

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 12/3 = 4$



e) Baremación de la dimensión: Seguridad

Número de ítems: 4

Mín: 4 (1) = 4

Max: 4 (5) = 20

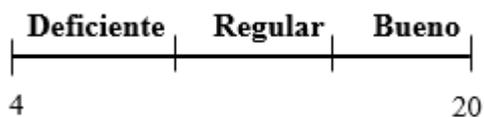
Rango: $20 - 4 = 16$

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 16/3 = 5,33 = 5$

Niveles y rangos:

- 4 – 8 (deficiente)
- 9 – 13 (regular)
- 14 – 20 (bueno)



f) Baremación de la dimensión: Empatía

Número de ítems: 3

Mín: 3 (1) = 3

Max: 3 (5) = 15

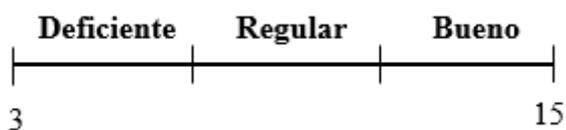
Rango: $15 - 3 = 12$

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 12/3 = 4$

Niveles y rangos:

- 3 – 6 (deficiente)
- 7 – 10 (regular)
- 11 – 15 (bueno)



g) Baremación de la variable: Satisfacción del usuario

Número de ítems: 17

Min: $17 (1) = 17$

Max: $17 (5) = 85$

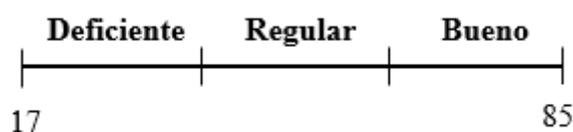
Rango: $85 - 17 = 68$

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 68/3 = 23$

Niveles y rangos:

- 17 – 39 (deficiente)
- 40 – 62 (regular)
- 63 – 85 (bueno)

**h) Baremación de la dimensión: Capacidad funcional percibida**

Número de ítems: 4

Min: $4 (1) = 4$

Max: $4 (5) = 20$

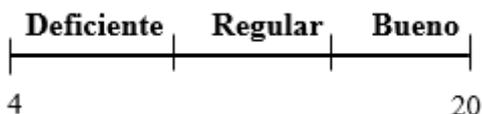
Rango: $20 - 4 = 16$

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 16/3 = 5,33 = 5$

Niveles y rangos:

- 4 – 8 (deficiente)
- 9 – 13 (regular)
- 14 – 20 (bueno)

**i) Baremación de la dimensión: Capacidad técnica percibida**

Número de ítems: 3

Min: $3 (1) = 3$

Max: $3 (5) = 15$

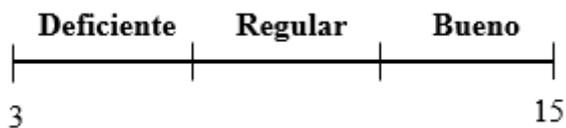
Rango: $15 - 3 = 12$

Número de intervalos: 3

Niveles y rangos:

- 3 – 6 (deficiente)
- 7 – 10 (regular)
- 11 – 15 (bueno)

Amplitud: $A = R/3 = 12/3 = 4$



j) Baremación de la dimensión: Valor recibido

Número de ítems: 3

Min: 3 (1) = 3

Max: 3 (5) = 15

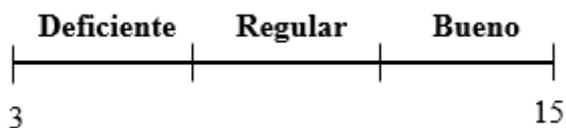
Rango: 15 - 3 = 12

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 12/3 = 4$

Niveles y rangos:

- 3 - 6 (deficiente)
- 7 - 10 (regular)
- 11 - 15 (bueno)



k) Baremación de la dimensión: Confianza

Número de ítems: 4

Min: 4 (1) = 4

Max: 4 (5) = 20

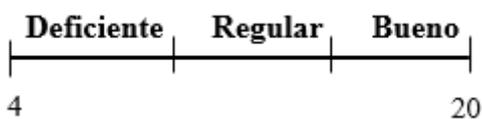
Rango: 20 - 4 = 16

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 16/3 = 5,33 = 5$

Niveles y rangos:

- 4 - 8 (deficiente)
- 9 - 13 (regular)
- 14 - 20 (bueno)



l) Baremación de la dimensión: Expectativa

Número de ítems: 3

Min: 3 (1) = 3

Max: 3 (5) = 15

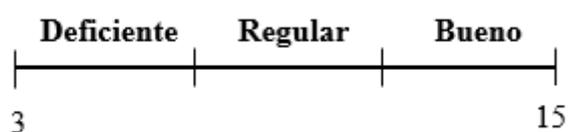
Rango: 15 – 3 = 12

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 12/3 = 4$

Niveles y rangos:

- 3 – 6 (deficiente)
- 7 – 10 (regular)
- 11 – 15 (bueno)



3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

En esta oportunidad, el trabajo de tesis fue analizado de manera descriptiva con base en una organización muy rigurosa de los datos obtenidos en la aplicación de campo que fueron representados en tablas y figuras de frecuencia estadística, donde se pudo observar la descripción de los porcentajes obtenidos en cada nivel, en la cual se analizó bajo el método inferencial, que ayudó a generalizar los resultados arrojados en concordancia de los objetivos de estudio planteados en esta investigación.

De prueba analítica, se optó por utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, con la finalidad de establecer la interrelación de las variables que comprende la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios del programa pensión 65 en el distrito de Végueta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Descripción de datos generales del encuestado

Tabla 3
Sexo del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	98	54,4	54,4	54,4
	Masculino	82	45,6	45,6	100,0
Total		180	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

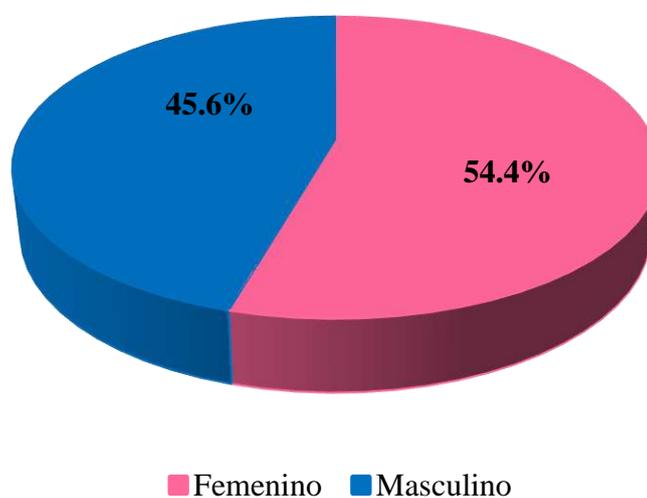


Figura 1. Sexo del encuestado

En la figura 1 se puede observar que el 45.6 % de los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta son varones y el 54.4 % son mujeres.

Tabla 4
Estado civil del encuestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casado	67	37,2	37,2	37,2
Divorciado	34	18,9	18,9	56,1
Soltero	6	3,3	3,3	59,4
Viudo	73	40,6	40,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

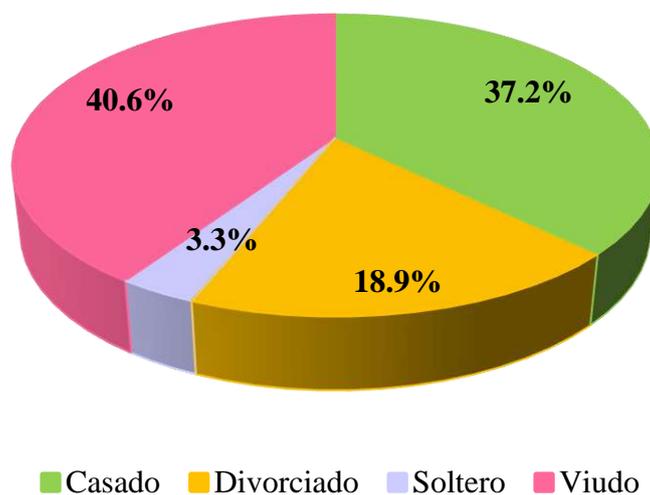


Figura 2. Estado civil del encuestado

En la figura 2 se puede observar que el 37.2 % de los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta son casados, el 18.9 % son divorciados, el 3.3 % son solteros y el 40.6 % son viudos.

4.1.2 Descripción de la variable “Gestión de servicio” y sus dimensiones

Tabla 5
Percepción de la gestión de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	40	22,2	22,2	22,2
	Regular	129	71,7	71,7	93,9
	Bueno	11	6,1	6,1	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

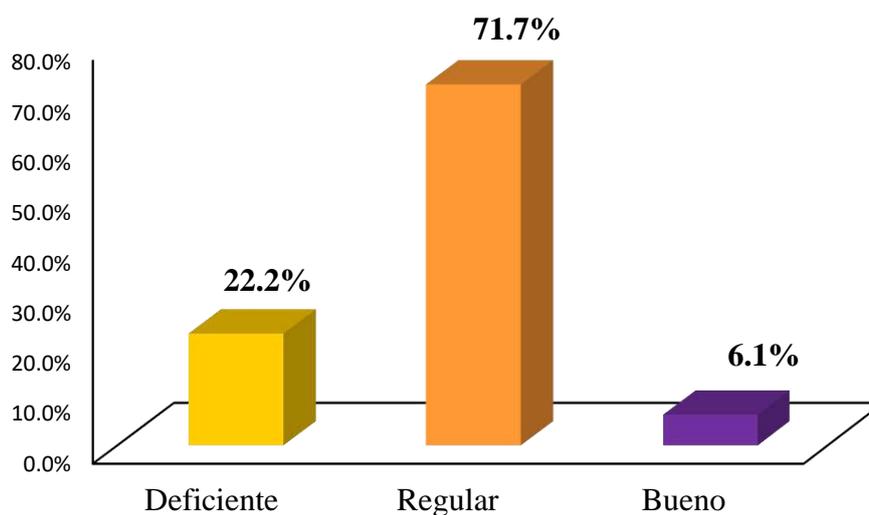


Figura 3. Percepción de la gestión de servicio

En la figura 3 se puede observar que el 22.2 % de los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta perciben a la gestión de servicio como deficiente, el 71.7 % como regular y el 6.1 % como buena, gracias a que se exhiben de forma adecuada los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del servicio.

Tabla 6
Percepción de los elementos tangibles en el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	54	30,0	30,0	30,0
	Regular	79	43,9	43,9	73,9
	Bueno	47	26,1	26,1	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

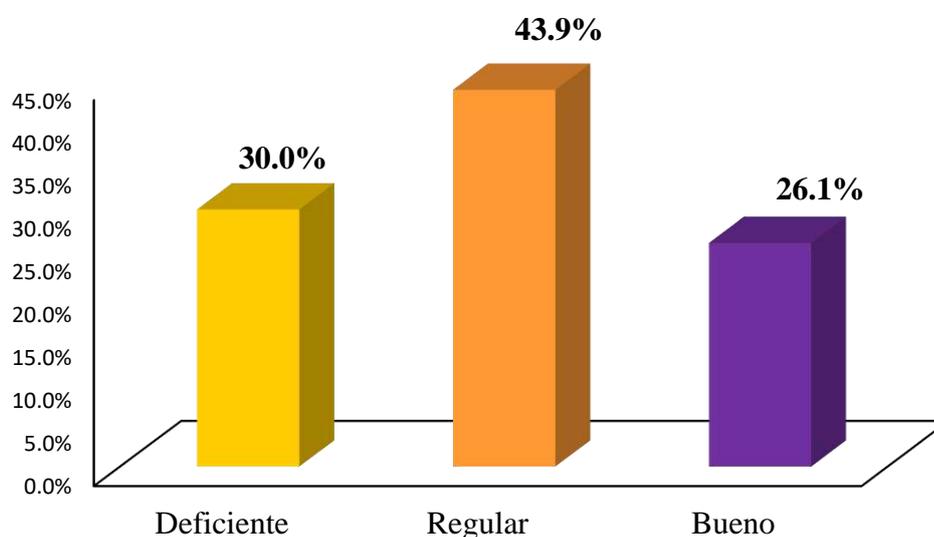


Figura 4. Percepción de los elementos tangibles en el servicio

En la figura 4 se puede observar que el 30 % de los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta perciben los elementos tangibles en el servicio como deficientes, el 43.9 % como regulares y el 26.1 % como buenos, gracias a que existen adecuadas condiciones del centro de atención, de los materiales, de los equipos y, además, porque cuentan con un personal eficiente.

Tabla 7
Percepción de la fiabilidad en el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	57	31,7	31,7	31,7
	Regular	72	40,0	40,0	71,7
	Bueno	51	28,3	28,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

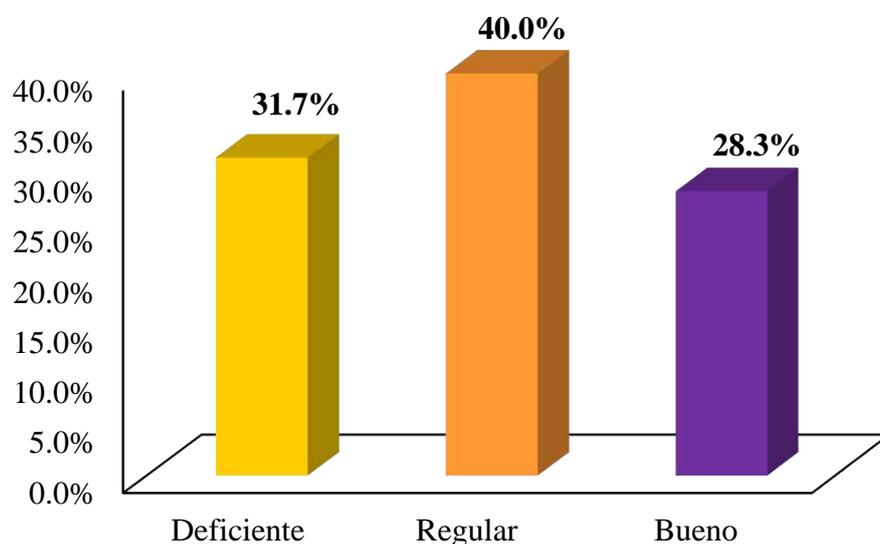


Figura 5. Percepción de la fiabilidad en el servicio

En la figura 5 se puede observar que el 31.7 % de los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta perciben la fiabilidad en el servicio como deficiente, el 40 % como regular y el 28.3 % como buena, gracias a que existe una adecuada confiabilidad y calidad de trato, lo cual permite al usuario absolver ciertos inconvenientes respecto a la atención.

Tabla 8
Percepción de la capacidad de respuesta en el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	63	35,0	35,0	35,0
	Regular	73	40,6	40,6	75,6
	Bueno	44	24,4	24,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

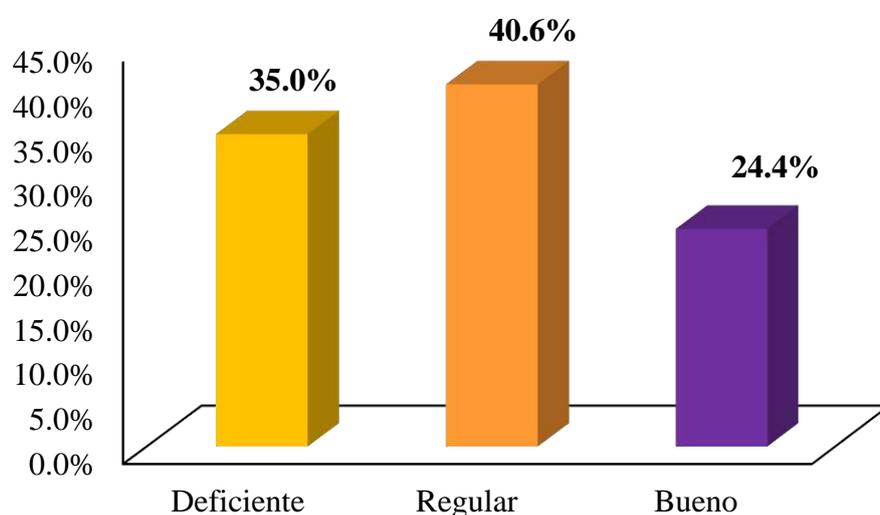


Figura 6. Percepción de la capacidad de respuesta en el servicio

En la figura 6 se puede observar que el 35 % de los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta perciben la capacidad de respuesta en el servicio como deficiente, el 40.6 % como regular y el 24.4 % como buena, gracias a que existe una comunicación oportuna y atención permanente y apropiada.

Tabla 9
Percepción de la seguridad en el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	54	30,0	30,0	30,0
	Regular	79	43,9	43,9	73,9
	Bueno	47	26,1	26,1	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

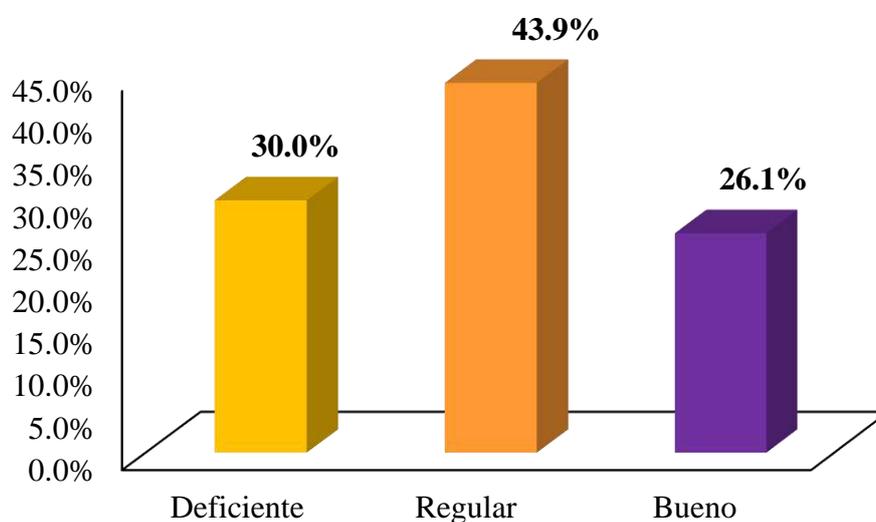


Figura 7. Percepción de la seguridad en el servicio

En la figura 7 se puede observar que el 30 % de los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta perciben la seguridad en el servicio como deficiente, el 43.9 % como regular y el 26.1 % como buena, gracias a que existe un personal capacitado y una adecuada calidad de atención, que conlleva a que los usuarios tengan confianza y seguridad del Programa en mención.

Tabla 10
Percepción de la empatía en el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	53	29,4	29,4	29,4
	Regular	76	42,2	42,2	71,6
	Bueno	51	28,3	28,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

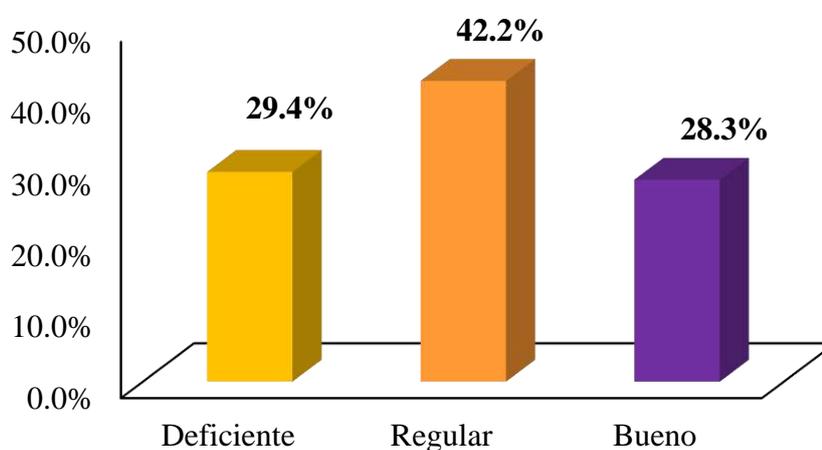


Figura 8. Percepción de la empatía en el servicio

En la figura 8 se puede observar que el 29.4 % de los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta perciben la empatía en el servicio como deficiente, el 42.2 % como regular y el 28.3 % como buena, gracias a que existe cortesía, amabilidad y calidad de trato por parte del personal.

4.1.3 Descripción de la variable “Satisfacción del usuario” y sus dimensiones

Tabla 11
Nivel de satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	23	12,8	12,8	12,8
	Regular	123	68,3	68,3	81,1
	Bueno	34	18,9	18,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

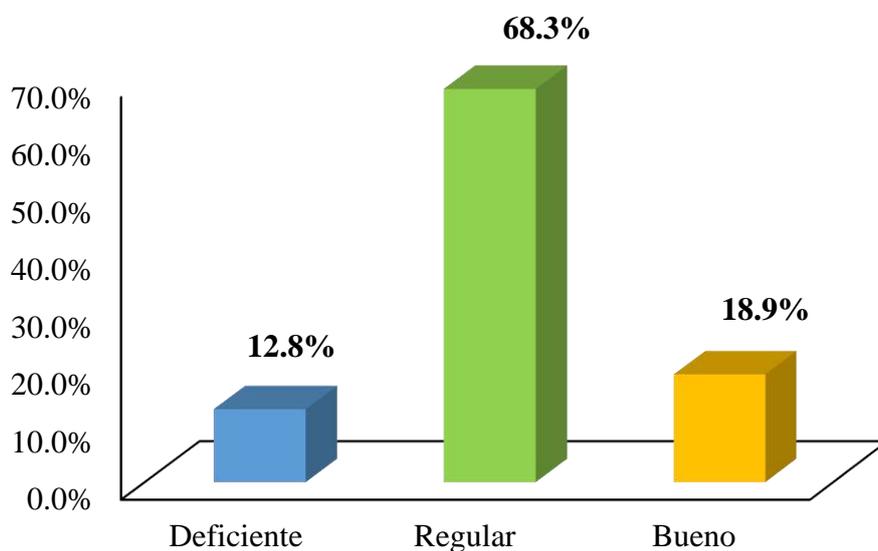


Figura 9. Nivel de satisfacción del usuario

En la figura 9 se puede observar que el 12.8 % de los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta presentan una satisfacción baja (deficiente); el 68.3 %, una satisfacción moderada (regular); y el 18.9 %, una satisfacción buena, gracias a que existe una adecuada calidad funcional y técnica, además, de un oportuno valor percibido, lo cual permite que el usuario sienta confianza y expectativas positivas por el servicio.

Tabla 12
Calidad funcional percibida por parte del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	37	20,6	20,6	20,6
	Regular	81	45,0	45,0	65,6
	Bueno	62	34,4	34,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

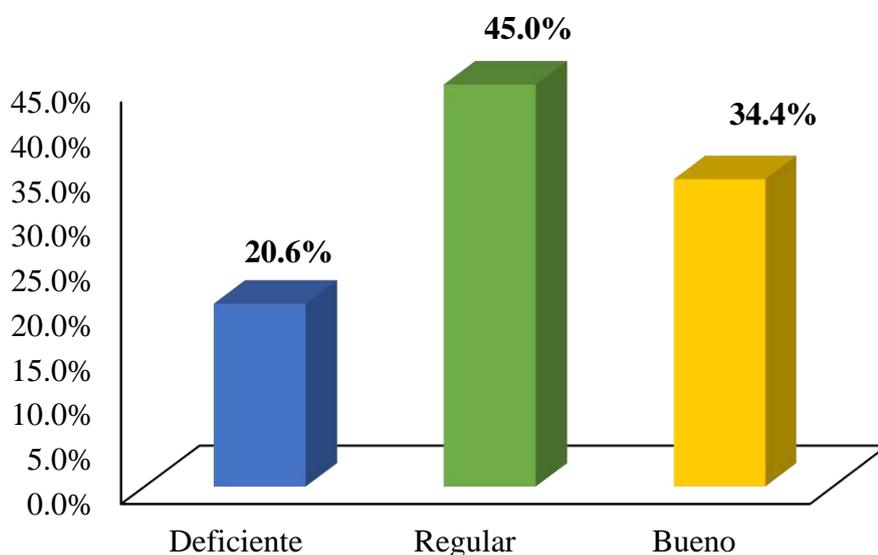


Figura 10. Calidad funcional percibida por parte del usuario

En la figura 10 se puede observar que el 20.6 % de los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta perciben la calidad funcional como deficiente; el 45 % como regular y el 34.4 % como buena, gracias a que existe una adecuada calidad de servicio, además de un buen trato, responsabilidad y eficiencia en el servicio.

Tabla 13
Calidad técnica percibida por parte del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	30	16,7	16,7	16,7
Regular	83	46,1	46,1	62,8
Bueno	67	37,2	37,2	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

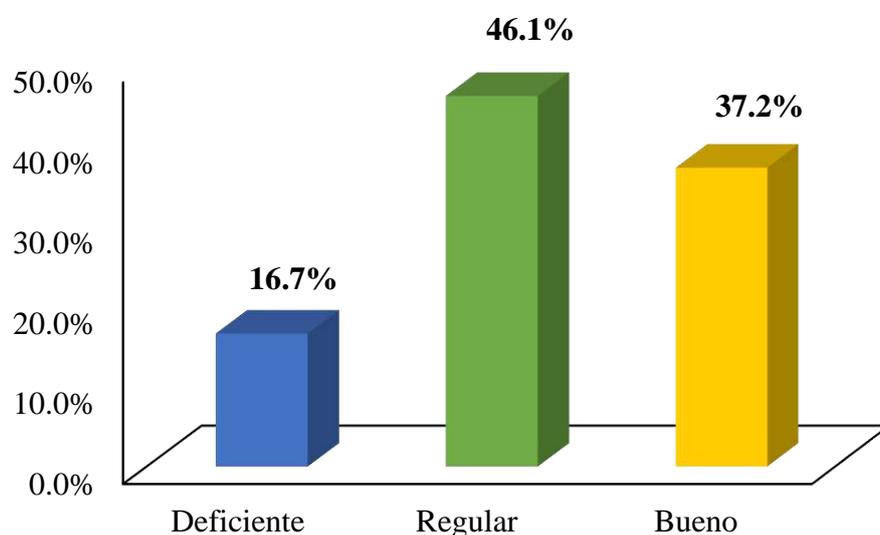


Figura 11. Calidad técnica percibida por parte del usuario

En la figura 11 se puede observar que el 16.7 % de los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta perciben la calidad técnica como deficiente; el 46.1 % como regular y el 37.2 % como buena, gracias a que existe una mejora, mecanismo y eficiencia en el servicio.

Tabla 14
Valor percibido por parte del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	33	18,3	18,3	18,3
	Regular	80	44,4	44,4	62,7
	Bueno	67	37,2	37,2	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

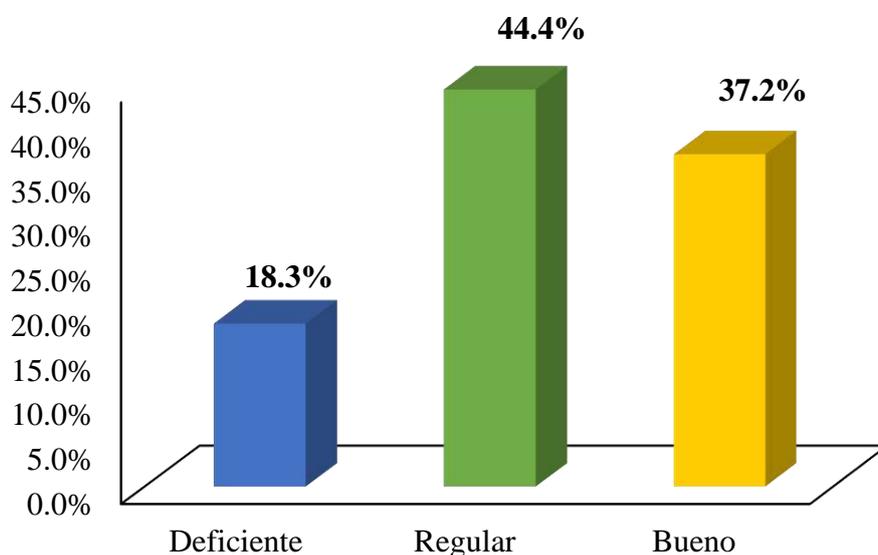


Figura 12. Valor percibido por parte del usuario

En la figura 12 se puede observar que el valor percibido por parte de los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta es deficiente en un 18.3 %, regular en un 44.4 % y bueno en un 37.2 %.

Tabla 15
Percepción de la confianza en el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	32	17,8	17,8	56,7
	Regular	78	43,3	43,3	100,0
	Bueno	70	38,9	38,9	38,9
	Total	180	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

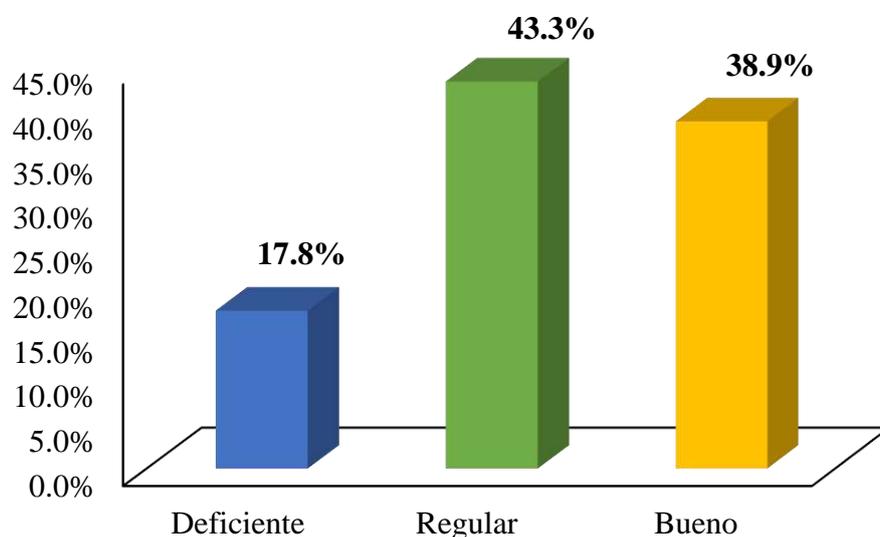


Figura 13. Percepción de la confianza en el servicio

En la figura 13 se puede observar que el 17.8 % de los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta perciben la confianza en el servicio como deficiente; el 43.3 % como regular y el 38.9 % como buena, gracias a que existe un adecuado trato y eficiencia por parte del personal.

Tabla 16
Nivel de expectativa del servicio por parte del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	43	23,9	23,9	23,9
	Regular	79	43,9	43,9	67,8
	Bueno	58	32,2	32,2	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

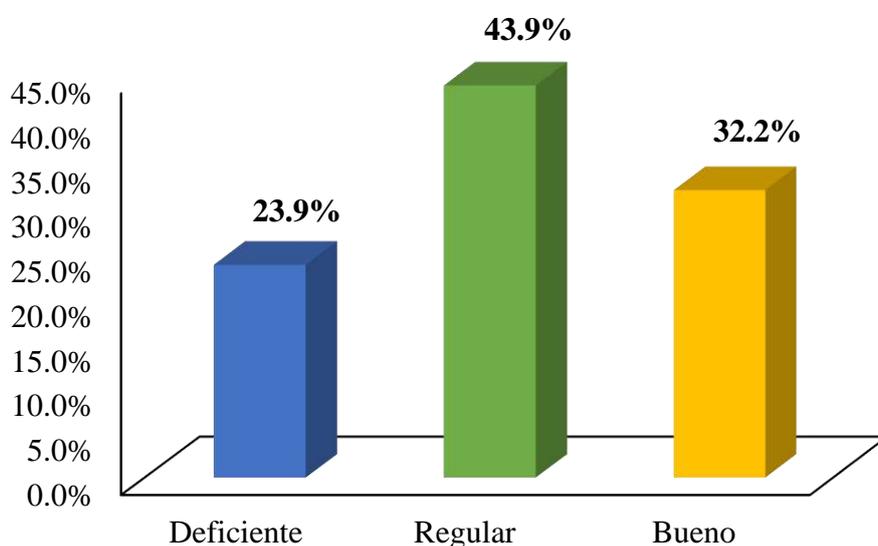


Figura 14. Nivel de expectativa del servicio por parte del usuario

En la figura 14 se puede observar que el 23.9 % de los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta presentan un nivel de expectativa deficiente; el 43.9 %, un nivel de expectativa regular y el 32.2 %, un nivel de expectativa buena, gracias a la confianza y recomendación de los usuarios.

4.1.4 Tabla de contingencia de las variables y dimensiones

Tabla 17
Gestión de servicio vs. Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Gestión de servicio	Deficiente	7,8%	14,4%		22,2%
	Regular	5,0%	50,6%	16,1%	71,7%
	Bueno		3,3%	2,8%	6,1%
Total		12,8%	68,3%	18,9%	100,0%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

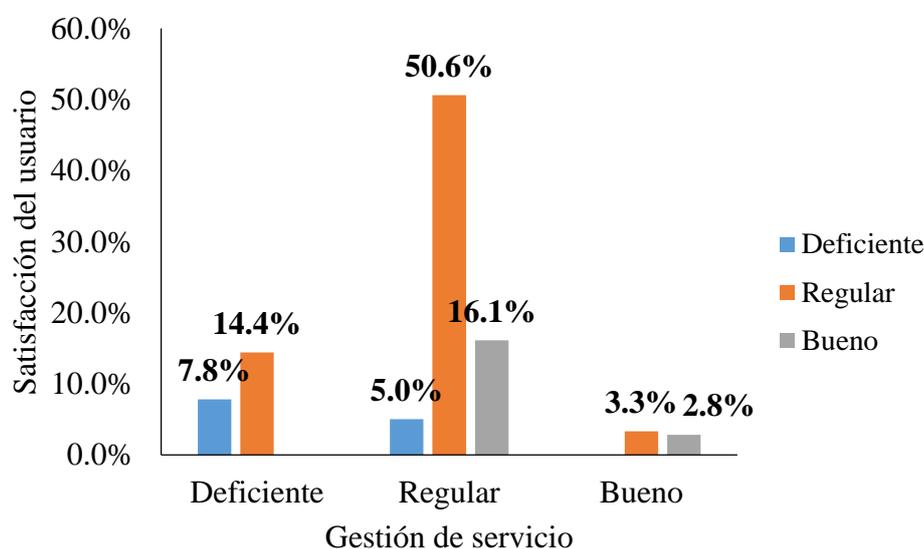


Figura 15. Gestión de servicio vs. Satisfacción del usuario

En la figura 15 se observa que de los usuarios que perciben de forma deficiente la gestión de servicio, el 7.8 % presenta un nivel de satisfacción bajo (deficiente) y el 14.4 % un nivel moderado (regular); de los usuarios que perciben de forma regular la gestión de servicio, el 5 % presenta un nivel de satisfacción bajo (deficiente), el 50.6 % un nivel moderado (regular) y el 16.1 % un nivel bueno y; por último, de los usuarios que perciben de forma buena la gestión de servicio, el 3.3 % presenta un nivel de satisfacción moderado (regular) y el 2.8 % un nivel bueno.

Tabla 18
Gestión de servicio vs. Calidad funcional percibida

		Calidad funcional percibida			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Gestión de servicio	Deficiente	8,3%	8,9%	5,0%	22,2%
	Regular	12,2%	35,0%	24,4%	71,7%
	Bueno		1,1%	5,0%	6,1%
Total		20,6%	45,0%	34,4%	100,0%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

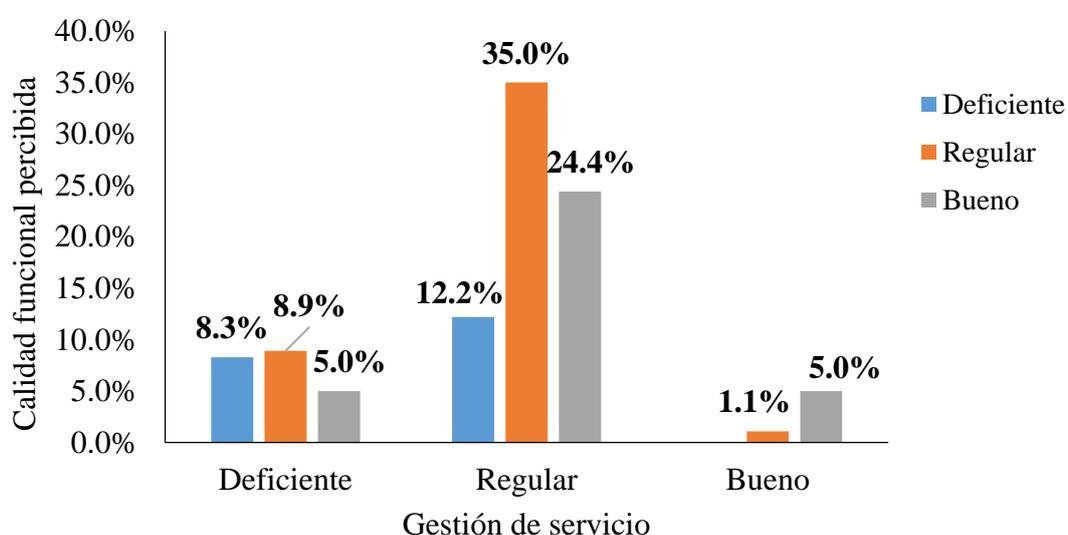


Figura 16. Gestión de servicio vs. Calidad funcional percibida

En la figura 16 se observa que de los usuarios que perciben de forma deficiente la gestión de servicio, el 8.3 % aprecia una calidad funcional deficiente, el 8.9 % una calidad funcional regular y el 5 % una calidad funcional buena; de los usuarios que perciben de forma regular la gestión de servicio, el 12.2 % aprecia una calidad funcional deficiente, el 35 % una calidad funcional regular y el 24.4 % una calidad funcional buena y; por último, de los usuarios que perciben de forma buena la gestión de servicio, el 1.1 % aprecia una calidad funcional regular y el 5 % una calidad funcional buena.

Tabla 19
Gestión de servicio vs. Calidad funcional percibida

		Calidad técnica percibida			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Gestión de servicio	Deficiente	6,7%	12,8%	2,8%	22,2%
	Regular	10,0%	30,0%	31,7%	71,7%
	Bueno		3,3%	2,8%	6,1%
Total		16,7%	46,1%	37,2%	100,0%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

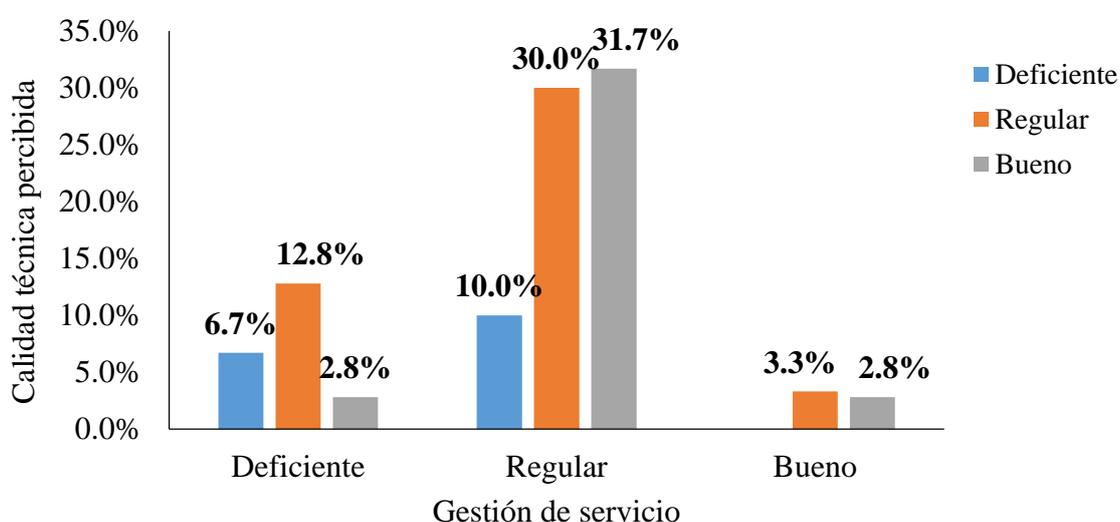


Figura 17. Gestión de servicio vs. Calidad técnica percibida

En la figura 17 se observa que de los usuarios que perciben de forma deficiente la gestión de servicio, el 6.7 % aprecia una calidad técnica deficiente, el 12.8 % una calidad técnica regular y el 2.8 % una calidad técnica buena; de los usuarios que perciben de forma regular la gestión de servicio, el 10 % aprecia una calidad técnica deficiente, el 30 % una calidad técnica regular y el 31.7 % una calidad técnica buena y; por último, de los usuarios que perciben de forma buena la gestión de servicio, el 3.3 % aprecia una calidad técnica regular y el 2.8 % una calidad técnica buena.

Tabla 20
Gestión de servicio vs. Valor percibido

		Valor percibido			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Gestión de servicio	Deficiente	8,9%	8,9%	4,4%	22,2%
	Regular	9,4%	33,3%	28,9%	71,7%
	Bueno		2,2%	3,9%	6,1%
Total		18,3%	44,4%	37,2%	100,0%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

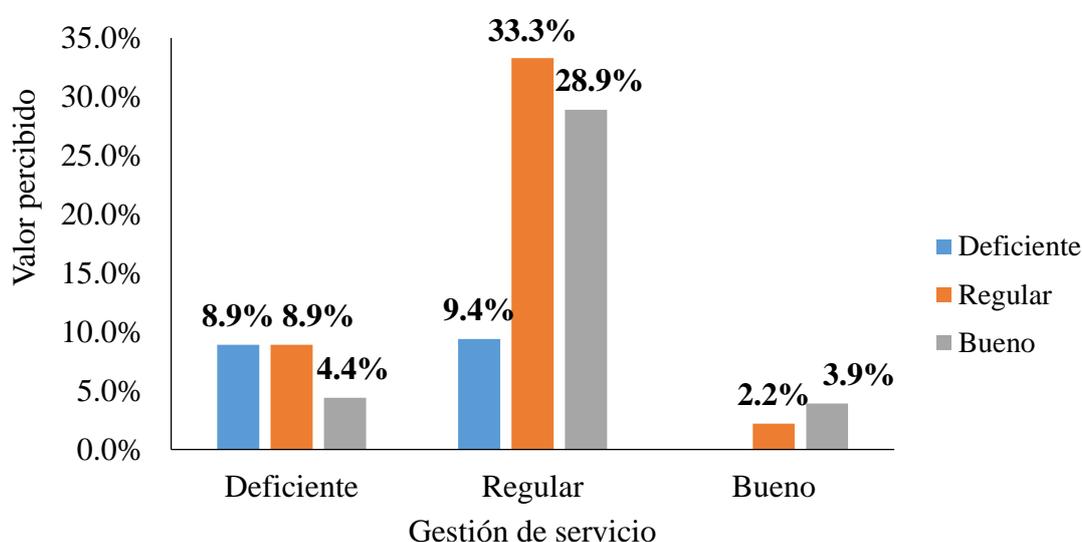


Figura 18. Gestión de servicio vs. valor percibido

En la figura 18 se observa que de los usuarios que perciben de forma deficiente la gestión de servicio, para el 8.9 % el valor percibido es deficiente y regular, y para el 4.4 % es bueno; de los usuarios que perciben de forma regular la gestión de servicio, para el 9.4 % el valor percibido es deficiente, para el 33.3 % es regular y para el 28.9 % es bueno y; por último, de los usuarios que perciben de forma buena la gestión de servicio, para el 2.2 % es regular y para el 3.9 % es bueno.

Tabla 21
Gestión de servicio vs. confianza

		Confianza			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Gestión de servicio	Deficiente	8,9%	7,2%	6,1%	22,2%
	Regular	8,9%	33,3%	29,4%	71,7%
	Bueno		2,8%	3,3%	6,1%
Total		17,8%	43,3%	38,9%	100,0%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

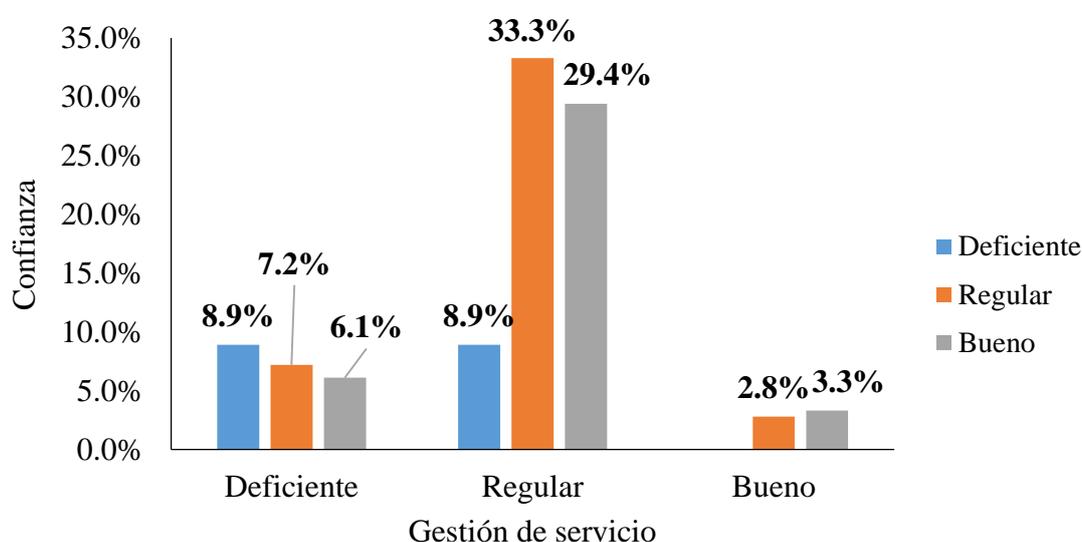


Figura 19. Gestión de servicio vs. confianza

En la figura 19 se observa que de los usuarios que perciben de forma deficiente la gestión de servicio, el 8.9 % siente una confianza deficiente en el servicio, el 7.2 % una confianza regular y el 6.1 % una confianza buena; de los usuarios que perciben de forma regular la gestión de servicio, el 8.9 % siente una confianza deficiente, el 33.3 % una confianza regular y el 29.4 % una confianza buena y; por último, de los usuarios que perciben de forma buena la gestión de servicio, el 2.8 % siente una confianza regular y el 3.3 % una confianza buena.

Tabla 22
Gestión de servicio vs. expectativa

		Expectativa			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Gestión de servicio	Deficiente	9,4%	10,0%	2,8%	22,2%
	Regular	13,9%	32,2%	25,6%	71,7%
	Bueno	0,6%	1,7%	3,9%	6,1%
Total		23,9%	43,9%	32,2%	100,0%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

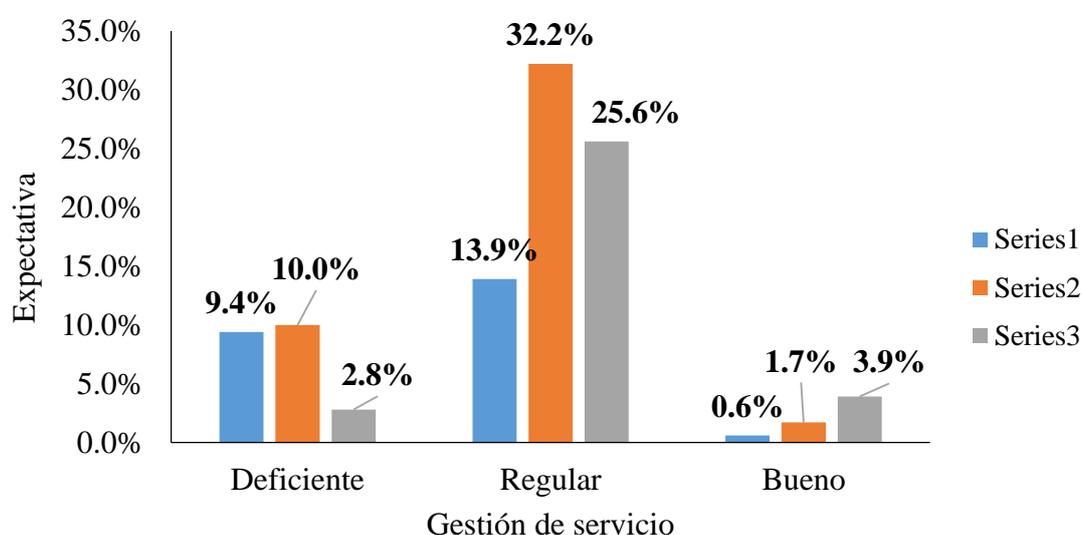


Figura 20. Gestión de servicio vs. expectativa

En la figura 20 se observa que de los usuarios que perciben de forma deficiente la gestión de servicio, el 9.4 % tiene una expectativa baja (deficiente) sobre el Programa, el 10 % una expectativa moderada (regular) y el 2.8 % una expectativa alta (buena); de los usuarios que perciben de forma regular la gestión de servicio, el 13.9 % tiene una expectativa baja (deficiente), el 32.2 % una expectativa moderada (regular) y el 25.6 % una expectativa alta (buena) y; por último, de los usuarios que perciben de forma buena la gestión de servicio, el 0.6 % tiene una expectativa baja (deficiente), el 1.7 % una expectativa moderada (regular) y el 3.9 % una expectativa alta (buena).

4.1.5 Supuesto de normalidad

Tabla 23

Supuesto de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de servicio	0,055	180	0,200*
Elementos tangibles	0,112	180	0,000
Fiabilidad	0,121	180	0,000
Capacidad de respuesta	0,105	180	0,000
Seguridad	0,096	180	0,000
Empatía	0,096	180	0,000
Satisfacción del usuario	0,086	180	0,002
Calidad funcional percibida	0,109	180	0,000
Calidad técnica percibida	0,136	180	0,000
Valor percibido	0,114	180	0,000
Confianza	0,095	180	0,000
Expectativa	0,122	180	0,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta.

Al no existir una distribución normal ($p < 0.05$) entre las variables, se utilizó una prueba estadística no paramétrica, es decir, se empleó la prueba de correlación de Spearman, con la cual se halló las correlaciones entre las variables y dimensiones de estudio.

4.2 Contrastación de hipótesis

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERAL

H₀: La gestión de servicio no presenta una relación directa con la satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.

H₁: La gestión de servicio presenta una relación directa con la satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se utiliza el criterio:

- Si la significancia asintótica (**p**) es menor (<) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis alterna (**H₁**).
- Si el valor de **p** es mayor (>) que **0.05** se acepta la hipótesis nula (**H₀**).

Tabla 24

Correlación entre gestión de servicio y satisfacción del usuario

			Gestión de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,709**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	180	180
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	180	180

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

En la tabla 24 se observa que la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por este motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la hipótesis de la investigadora, la cual es que la gestión de servicio presenta una relación directa con la satisfacción de los usuarios del Programa Pensión

65, en el distrito de Végueta – 2020. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de **0.709**, la cual según a la escala de Bisquerra (2009), es positiva y alta.

Para una mejor apreciación del resultado se incluye la siguiente figura de correlación entre la gestión de servicio y la satisfacción del usuario.

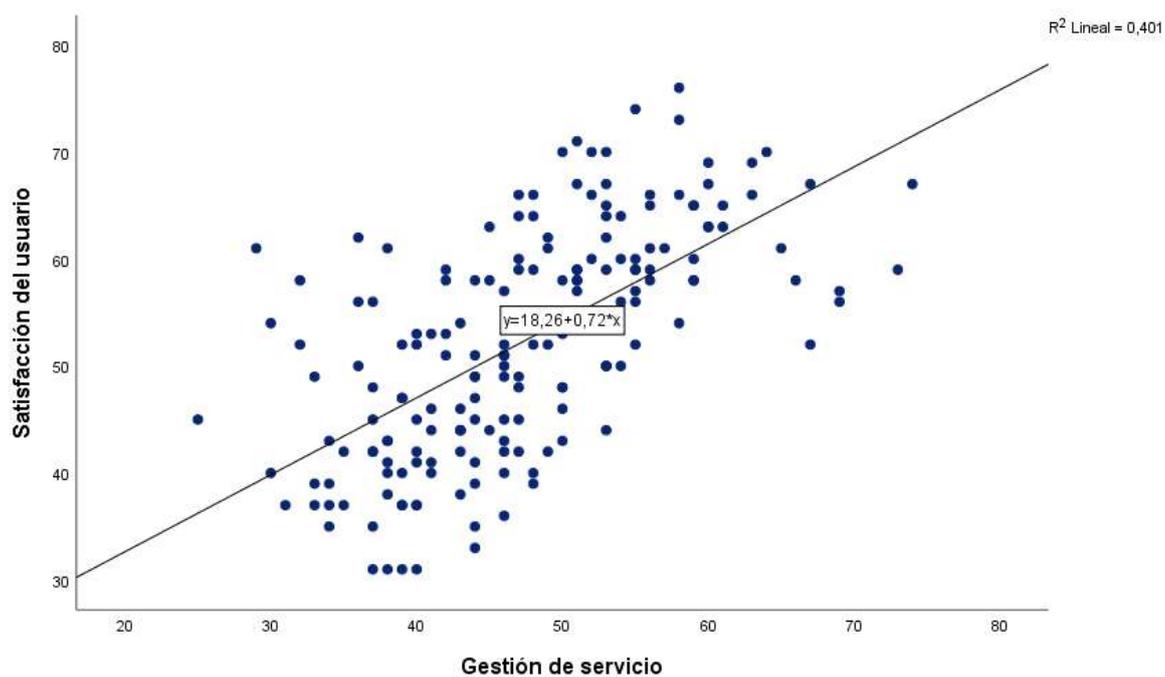


Figura 21. Correlación entre la gestión de servicio y la satisfacción del usuario

En la figura 21 se observa que los puntos se aproximan a la recta numérica, dando como resultado una correlación moderada entre la gestión de servicio y la satisfacción del usuario.

PLANTEAMIENTO DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La gestión de servicio no presenta una relación directa con la calidad funcional percibida del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.

H₁: La gestión de servicio presenta una relación directa con la calidad funcional percibida del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se utiliza el criterio:

- Si la significancia asintótica (**p**) es menor (<) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis alterna (**H₁**).
- Si el valor de **p** es mayor (>) que **0.05** se acepta la hipótesis nula (**H₀**).

Tabla 25

Correlación entre gestión de servicio y calidad funcional percibida

			Gestión de servicio	Calidad funcional percibida
Rho de Spearman	Gestión de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,445**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	180	180
	Calidad funcional percibida	Coefficiente de correlación	0,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	180	180

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

En la tabla 25 se observa que la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por este motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la hipótesis de la investigadora, la cual es que la gestión de servicio presenta una relación directa con la calidad funcional percibida del Programa Pensión

65, en el distrito de Végueta – 2020. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de **0.445**, la cual según a la escala de Bisquerra (2009), es positiva y moderada.

Para una mejor apreciación del resultado se incluye la siguiente figura de correlación entre la gestión de servicio y la calidad funcional percibida.

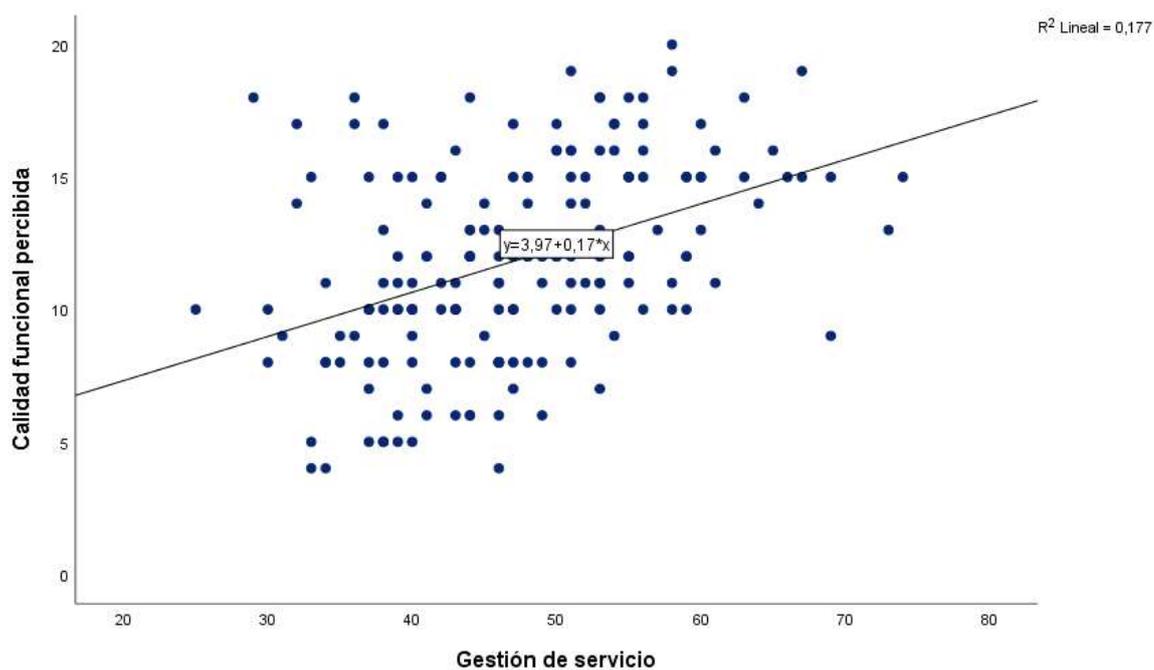


Figura 22. Correlación entre la gestión de servicio y la calidad funcional percibida

En la figura 22 se observa que los puntos se aproximan a la recta numérica, dando como resultado una correlación moderada entre la gestión de servicio y la calidad funcional percibida.

PLANTEAMIENTO DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La gestión de servicio no presenta una relación directa con la calidad técnica percibida del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.

H₁: La gestión de servicio presenta una relación directa con la calidad técnica percibida del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se utiliza el criterio:

- Si la significancia asintótica (**p**) es menor (<) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis alterna (**H₁**).
- Si el valor de **p** es mayor (>) que **0.05** se acepta la hipótesis nula (**H₀**).

Tabla 26

Correlación entre gestión de servicio y calidad técnica percibida

			Gestión de servicio	Calidad técnica percibida
Rho de Spearman	Gestión de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,424**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	180	180
	Calidad técnica percibida	Coefficiente de correlación	0,424**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	180	180

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

En la tabla 26 se observa que la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por este motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la hipótesis de la investigadora, la cual es que la gestión de servicio presenta una relación directa con la calidad técnica percibida del Programa Pensión 65,

en el distrito de Végueta – 2020. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de **0.424**, la cual según a la escala de Bisquerra (2009), es positiva y moderada.

Para una mejor apreciación del resultado se incluye la siguiente figura de correlación entre la gestión de servicio y la calidad técnica percibida.

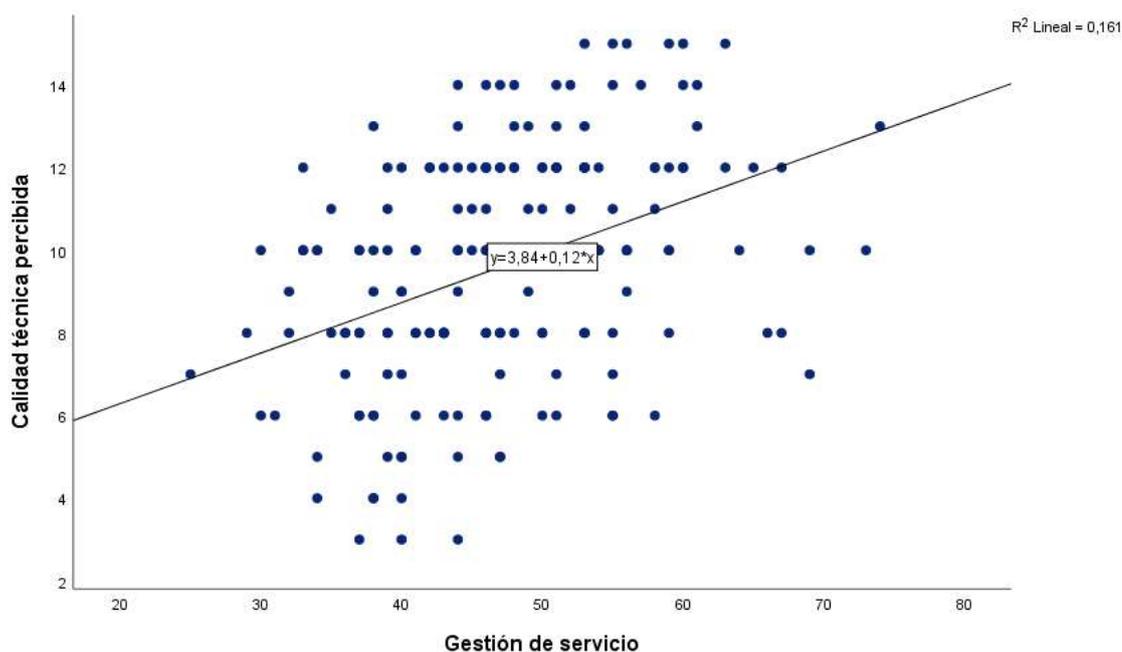


Figura 23. Correlación entre la gestión de servicio y la calidad técnica percibida

En la figura 23 se observa que los puntos se aproximan a la recta numérica, dando como resultado una correlación moderada entre la gestión de servicio y la calidad técnica percibida.

PLANTEAMIENTO DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La gestión de servicio no presenta una relación directa con el valor percibido del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.

H₁: La gestión de servicio presenta una relación directa con el valor percibido del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se utiliza el criterio:

- Si la significancia asintótica (**p**) es menor (<) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis alterna (**H₁**).
- Si el valor de p es mayor (>) que **0.05** se acepta la hipótesis nula (**H₀**).

Tabla 27

Correlación entre gestión de servicio y valor percibido

			Gestión de servicio	Valor percibido
Rho de Spearman	Gestión de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,445**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	180	180
	Valor percibido	Coefficiente de correlación	0,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	180	180

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

En la tabla 27 se observa que la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por este motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la hipótesis de la investigadora, la cual es que la gestión de servicio presenta una relación directa con el valor percibido del Programa Pensión 65, en el

distrito de Végueta – 2020. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de **0.445**, la cual según a la escala de Bisquerra (2009), es positiva y moderada.

Para una mejor apreciación del resultado se incluye la siguiente figura de correlación entre la gestión de servicio y el valor percibido.

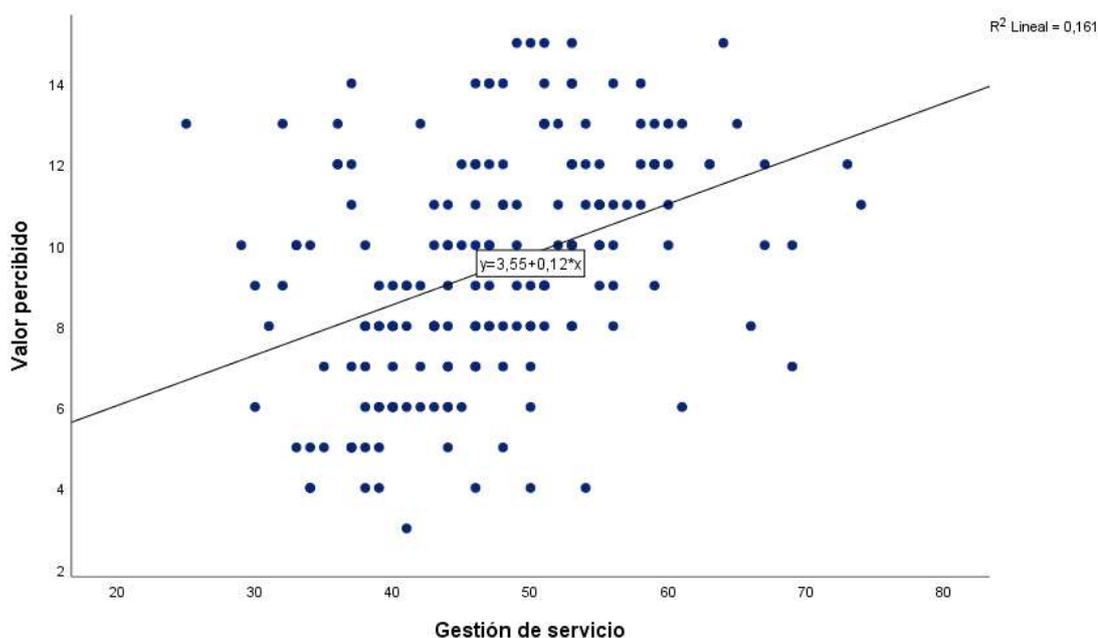


Figura 24. Correlación entre la gestión de servicio y el valor percibido

En la figura 24 se observa que los puntos se aproximan a la recta numérica, dando como resultado una correlación moderada entre la gestión de servicio y el valor percibido.

PLANTEAMIENTO DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La gestión de servicio no presenta una relación directa con la confianza del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.

H₁: La gestión de servicio presenta una relación directa con la confianza del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se utiliza el criterio:

- Si la significancia asintótica (**p**) es menor (<) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis alterna (**H₁**).
- Si el valor de **p** es mayor (>) que **0.05** se acepta la hipótesis nula (**H₀**).

Tabla 28
Correlación entre gestión de servicio y confianza

			Gestión de servicio	Confianza
Rho de Spearman	Gestión de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,421**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	180	180
	Confianza	Coefficiente de correlación	0,421**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	180	180

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

En la tabla 28 se observa que la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por este motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la hipótesis de la investigadora, la cual es que la gestión de servicio presenta una relación directa con la confianza del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de **0.421**, la cual según a la escala de Bisquerra (2009), es positiva y moderada.

Para una mejor apreciación del resultado se incluye la siguiente figura de correlación entre la gestión de servicio y la confianza.

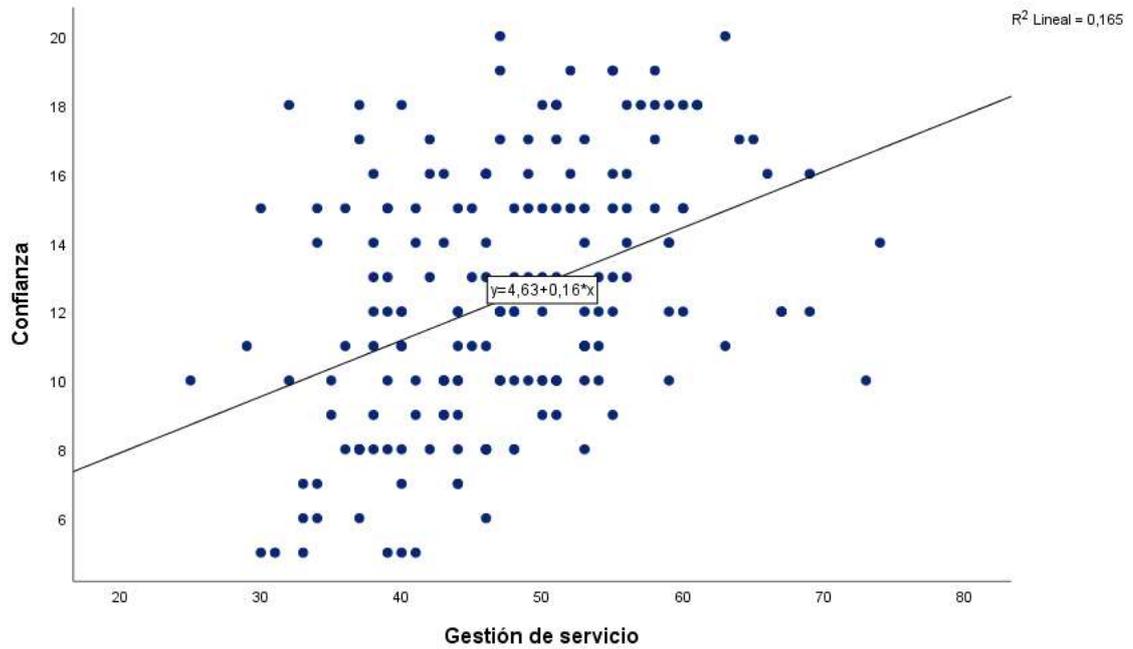


Figura 25. Correlación entre la gestión de servicio y la confianza

En la figura 24 se observa que los puntos se aproximan a la recta numérica, dando como resultado una correlación moderada entre la gestión de servicio y la confianza.

PLANTEAMIENTO DE LA QUINTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La gestión de servicio no presenta una relación directa con la expectativa del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.

H₁: La gestión de servicio presenta una relación directa con la expectativa del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se utiliza el criterio:

- Si la significancia asintótica (**p**) es menor (<) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis alterna (**H₁**).
- Si el valor de **p** es mayor (>) que **0.05** se acepta la hipótesis nula (**H₀**).

Tabla 29

Correlación entre gestión de servicio y expectativa

		Gestión de servicio	Expectativa
Rho de Spearman	Gestión de servicio	1,000	0,433**
	Expectativa	0,433**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	180	180
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	180	180

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

En la tabla 29 se observa que la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por este motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la hipótesis de la investigadora, la cual es que la gestión de servicio presenta una relación directa con la expectativa del Programa Pensión 65, en el distrito

de Végueta – 2020. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de **0.433**, la cual según a la escala de Bisquerra (2009), es positiva y moderada.

Para una mejor apreciación del resultado se incluye la siguiente figura de correlación entre la gestión de servicio y la expectativa.

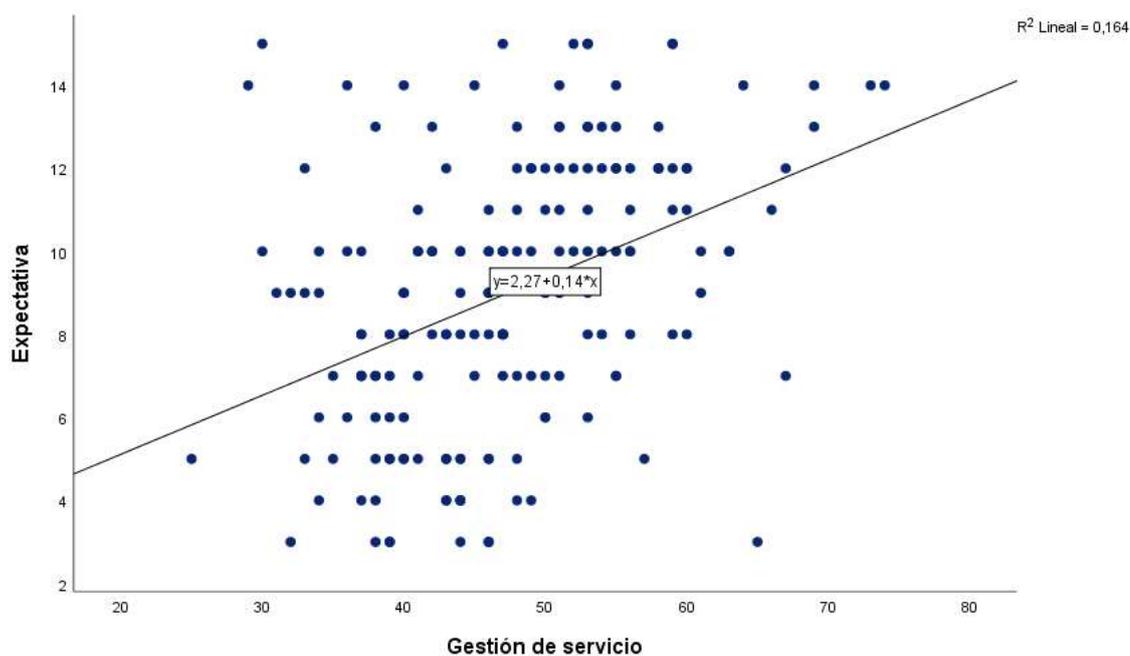


Figura 26. Correlación entre la gestión de servicio y la expectativa

En la figura 25 se observa que los puntos se aproximan a la recta numérica, dando como resultado una correlación moderada entre la gestión de servicio y la expectativa.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

- En esta investigación se demostró que hay una relación directa y válida entre la gestión de servicio y la satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020, lo cual se puede corroborar en la correlación de Rho de Spearman, que dio como resultado un 0.709 y que conforme a la escala de Bisquerra, manifiesta una correlación positiva y alta. Dicho resultado es semejante a la investigación de Fernández (2016), denominada: Determinantes de la calidad de vida percibida por los ancianos de una residencia de tercera edad en dos contextos socioculturales diferentes, España y Cuba, la cual infirió que es de suma importancia cuidar la salud y la parte emocional de los ancianos, pues así se les brinda seguridad y autoestima, mejorando su calidad de vida.
- En esta investigación se probó la existencia de una relación directa y válida entre la gestión de servicio y la calidad funcional percibida del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020, lo cual se puede corroborar en la correlación de Rho de Spearman, que dio como resultado un 0.445 y que conforme a la escala de Bisquerra, manifiesta una correlación positiva y alta. Dicho resultado es semejante al estudio de Rosas (2015), denominado: Percepción de calidad de vida y promoción de la salud en adultos mayores pertenecientes a centros de atención primaria de Valdivia durante el año 2008, el cual infirió que al realizar actividades de promoción de la salud, las actividades físicas mejoraban de manera considerada la percepción de la calidad de vida de los adultos mayores, por lo tanto, estas actividades deberían ser una prioridad.

- En esta investigación se probó la existencia de una relación directa y válida entre la gestión de servicio y la calidad técnica percibida del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020, lo cual se puede corroborar en la correlación de Rho de Spearman, que dio como resultado un 0.424 y que conforme a la escala de Bisquerra, manifiesta una correlación positiva y alta. Dicho resultado es semejante al estudio de García (2015), titulado: Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de la enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco, el cual infirió que más del 50 % de los usuarios adultos mayores presentaban un nivel de satisfacción alto sobre el cuidado que le proporcionaba el personal de enfermería del hospital antes mencionado.
- En esta investigación se probó la existencia de una relación directa y válida entre la gestión de servicio y el valor percibido del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020, lo cual se puede corroborar en la correlación de Rho de Spearman, que dio como resultado un 0.445 y que conforme a la escala de Bisquerra, manifiesta una correlación positiva y alta. Dicho resultado es semejante a la investigación de Miminchumo (2016), titulada: El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre la atención en el Programa de Amigos de la Salud en el hospital de apoyo Chepén, distrito de Chepén, región de la Libertad en el año 2015, el cual infirió que el adulto mayor se encontraba satisfecho con los servicios brindados por parte de los profesionales del hospital.
- En esta investigación se probó la existencia de una relación directa y válida entre la gestión de servicio y la confianza del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020, lo cual se puede corroborar en la correlación de Rho de Spearman, que dio como resultado un 0.21 y que conforme a la escala de Bisquerra, manifiesta una correlación positiva y alta. Dicho resultado es semejante a la investigación de

Córdova (2015), denominada: Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015, el cual infirió que existían ciertos factores que influían negativamente en los niveles de la calidad de atención de los adultos mayores beneficiarios del programa Pensión 65, quienes sentían una situación preocupante respecto a la limpieza de los servicios higiénicos, así como a la espera en las citas previstas para ser atendidos.

- En esta investigación se probó la existencia de una relación directa y válida entre la gestión de servicio y la expectativa del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020, lo cual se puede corroborar en la correlación de Rho de Spearman, que dio como resultado un 0.433 y que conforme a la escala de Bisquerra, manifiesta una correlación positiva y alta. Dicho resultado es semejante al estudio de Mamani (2017), denominado: Necesidades básicas insatisfechas en los beneficiarios del Programa Pensión 65, Platería – Puno, 2016, el cual infirió que las necesidades básicas insatisfechas se logran visualizar en el poco consumo de frutas y verduras, y que, además, los encuestados no asisten a ninguna institución de salud, pues prefieren consumir medicamentos naturales.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- De acuerdo a la evidencia estadística antes mostrada, se puede aseverar que la gestión de servicio presenta una relación directa con la satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020. Esto se puede ratificar gracias a la correlación de Rho de Spearman de 0.709, que conforme a la escala de Bisquerra, es positiva y alta. Por lo tanto, se afirma que los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta perciben que la gestión de servicio del Programa es moderada (aceptable), lo cual se manifiesta en una satisfacción regular por parte de los usuarios hacia la calidad funcional y técnica, el valor percibido, la confianza y expectativa del Programa.
- De acuerdo a la evidencia estadística antes mostrada, se puede aseverar que la gestión de servicio presenta una relación directa con la calidad funcional percibida del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020. Esto se puede ratificar gracias a la correlación de Rho de Spearman de 0.445, que conforme a la escala de Bisquerra, es positiva y alta. Por lo tanto, se afirma que los usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Végueta perciben que la calidad funcional del Programa es moderada (aceptable), lo cual se manifiesta en una satisfacción regular por parte de los usuarios hacia el trato, responsabilidad y eficiencia del servicio.
- De acuerdo a la evidencia estadística antes mostrada, se puede aseverar que la gestión de servicio presenta una relación directa con la calidad técnica percibida del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020. Esto se puede ratificar gracias a la correlación de Rho de Spearman de 0.424, que conforme a la escala de Bisquerra, es positiva y alta. Por lo tanto, se afirma que los usuarios del Programa Pensión 65

del distrito de Végueta perciben que la técnica funcional del Programa es moderada (aceptable), lo cual se manifiesta en una satisfacción regular por parte de los usuarios hacia la mejora y mecanismo del servicio.

- De acuerdo a la evidencia estadística antes mostrada, se puede aseverar que la gestión de servicio presenta una relación directa con el valor percibido del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020. Esto se puede ratificar gracias a la correlación de Rho de Spearman de 0.445, que conforme a la escala de Bisquerra, es positiva y moderada. Por lo tanto, se afirma que el valor percibido por parte de los usuarios del Programa Pensión 65 es moderada (aceptable), lo cual se manifiesta en una satisfacción regular por parte de ellos hacia el monto exacto y eficiencia en el pago.
- De acuerdo a la evidencia estadística antes mostrada, se puede aseverar que la gestión de servicio presenta una relación directa con la confianza del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020. Esto se puede ratificar gracias a la correlación de Rho de Spearman de 0.421, que conforme a la escala de Bisquerra, es positiva y moderada. Por lo tanto, se afirma que la confianza de los usuarios hacia el Programa Pensión 65 es moderada (aceptable), lo cual se manifiesta en recomendar el servicio de manera regular.
- De acuerdo a la evidencia estadística antes mostrada, se puede aseverar que la gestión de servicio presenta una relación directa con la expectativa del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020. Esto se puede ratificar gracias a la correlación de Rho de Spearman de 0.433, que conforme a la escala de Bisquerra, es positiva y alta. Por lo tanto, se afirma que la expectativa de los usuarios hacia el Programa Pensión 65 es moderada (aceptable), lo cual se manifiesta en confiar y recomendar el servicio de forma regular.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda a los trabajadores del Programa Pensión 65 mejorar en su gestión de servicio, brindando una mayor atención, confiabilidad, personal capacitado y condiciones en sus equipos y materiales. De este modo, los usuarios sentirán una superior calidad funcional y técnica, confianza y expectativa hacia el Programa, que se resume en una alta satisfacción por parte de ellos.
- Se recomienda a los trabajadores del Programa Pensión 65 trabajar en mejorar su calidad funcional, a través de un mayor trato, responsabilidad y eficiencia del servicio. De este modo, su gestión de servicio será mejor y se reflejará en los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del mismo.
- Se recomienda a los trabajadores del Programa Pensión 65 trabajar en mejorar su calidad técnica, a través de la mejora y mecanismo del servicio. De esta manera, su gestión de servicio será mejor y se reflejará en una alta confianza, recomendación y satisfacción de los usuarios
- Se recomienda a los trabajadores del Programa Pensión 65 trabajar en mejorar el valor percibido por parte de sus usuarios, mediante la entrega del monto exacto y eficiencia del pago. De esta forma, su gestión de servicio será mejor y los usuarios percibirán un alto valor del mismo.
- Se recomienda a los trabajadores del Programa Pensión 65 trabajar en mejorar la confianza de su servicio. De este modo, los usuarios percibirán una superior gestión de servicio y una alta recomendación, confiabilidad y satisfacción hacia el Programa.
- Se recomienda a los trabajadores del Programa Pensión 65 trabajar en mejorar las expectativas de su servicio. De esta forma, los usuarios compartirán su experiencia de trato, atención, cortesía y calidad del mismo.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Barrientis, V., Fiedler, T., & Godoy, A. (2017). *Estudio comparativo de percepción de calidad de vida entre adultos mayores de Valdivia que participan y no participan en las actividades de ocio y tiempo libre*. Santiago: Universidad Austral de Chile.
- Córdova, L. (2015). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015*. Rioja: Universidad Cesar Vallejo.
- Fernandez, J. (2016). *Determinantes de la calidad de vida percibida por los ancianos de una residencia de tercera edad en dos contextos socioculturales, España y Cuba*. España: Universidad de Valencia.
- García, M. (2015). *Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco*. Mexico: Horizonte sanitario.
- Mamani, D. (2017). *Necesidades básicas insatisfechas en los beneficiarios del programa pensión 65, platería -puno, 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Martínez, K. (2015). *Satisfacción del paciente adulto mayor con relación a la calidad de la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla en el año 2014*. Lima: Universidad Nacional Cesar Vallejo.
- Miminchumo, K. (2016). *El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre la atención en el programa de amigos de la salud en el hospital de apoyo Chepén, distrito Chepén región de la libertad en el año 2015*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Rosas, C. (2015). *Percepción de calidad de vida y promoción de la salud en adultos mayores pertenecientes a centros de atención primaria de Valdivia durante el año 2008*. Santiago: Universidad Austral de Chile.

7.2 Fuentes bibliográficas

- Acedo Penco, P. (2002). *Atención al ciudadano y participación. Cuarto Encuentro Sobre Calidad de los Servicios*. España: Junta de Castilla y Leon.

- Calva, J. (2009). *Satisfaccion de Usuarios*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2006). *Gestion de la Calidad*. Madrid: PEARSSON EDUCACION, S. A.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y Atencion al Cliente*. Lima: Bilioteca Nacional del Peru 2007-02203.
- Gonzales, O., & Arciniegas, J. (2015). *Sistema de Gestion de Calidad*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y Gestion de Servicio*. Madrid: Diaz d santos S. A.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Israel Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestion de Servicios*. Venezuela: Fondo Editorial Bibiloteca Universidad Rafael Urdaneta.
- MIDIS. (2012). *Manual de Operaciones del Programa "Pensión 65"*. Lima.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestion de Servicio*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Lara, J. (2002). La Gestión de la Calidad en los Servicios. *Conciencia Tecnologica*, 01 - 06.
- Mejias, A., & Manrique, S. (03 de abril de 2011). *Red de Revistas de America Latina, el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de Sistemaa de Informacion Cientifica: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Quispe, G., & Ayavir, V. (19 de 08 de 2016). *Medicion de la Satisfaccion del Cliente en las Organizaciones no Lucrativas de Coperacion al Desarrollo*. Obtenido de Medicion de la Satisfaccion del Cliente en las Organizaciones no Lucrativas de Coperacion al Desarrollo: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Rey Martin, C. (2000). La Satisfaccion del Usuario: Un Concepto en Alza. *ANALES DE DOCUMENTACIÓN*, N.º 3, 139-153.

7.4 Fuentes electrónicas

- Argudo, J. (23 de 01 de 2017). *¿Qué es la calidad percibida?*. Obtenido de <https://www.joseargudo.com/calidad-percibida/>
- Da Silva, D. (21 de 09 de 2020). *¿Qué es Zendesk?*. Obtenido de Todo lo que necesitas saber sobre la expectativa de los clientes para mejorar las ventas de tu empresa: <https://www.zendesk.com.mx/blog/expectativa-de-los-clientes/>
- Duarte, G. (10 de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de Seguridad: <https://www.definicionabc.com/social/seguridad.php>
- Gobierno del Perú. (11 de diciembre de 2020). *Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65*. Obtenido de Gobierno del Perú: <https://www.gob.pe/4462-programa-nacional-de-asistencia-solidaria-pension-65-que-hacemos>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (junio de 2021). *Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 - Memoria anual 2020*. Obtenido de Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social: <https://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Memoria-Anual-2020-Pension-65.pdf>
- Significados*. (12 de 01 de 2018). Obtenido de Empatía: <https://www.significados.com/empatia/>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GENERAL	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de servicio y la satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020?	Determinar la relación que existe entre la gestión de servicio y la satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.	La gestión de servicio presenta una relación directa con la satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.	Gestión de servicio <i>(Variable 1)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía 	<p>1. Enfoque de la investigación: Cuantitativo</p> <p>2. Diseño de investigación: No experimental, transversal</p> <p>3. Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>4. Población: 337 beneficiarios</p> <p>Muestra: 180 usuarios</p> <p>5. Técnica e instrumento de recolección de datos: Encuesta, cuestionario</p> <p>6. Unidad de medida: Cuantitativa</p>
ESPECÍFICOS	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de servicio y la calidad funcional percibida del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020?	Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio y la calidad funcional percibida del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020.	La gestión de servicio presenta una relación directa con la calidad funcional percibida del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.	Satisfacción del usuario <i>(Variable 2)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad funcional percibida - Calidad técnica percibida - Valor percibido - Confianza - Expectativa 	
	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de servicio y la calidad técnica percibida del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020?	Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio y la calidad técnica percibida del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020.	La gestión de servicio presenta una relación directa con la calidad técnica percibida del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.			

	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de servicio y el valor percibido del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020?	Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio y el valor percibido del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020.	La gestión de servicio presenta una relación directa con el valor percibido del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.			7. Nivel de medición: Ordinal 8. Análisis de interpretación de la información: Software SPSS v.26
	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de servicio y la confianza del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020?	Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio y la confianza del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020.	La gestión de servicio presenta una relación directa con la confianza del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.			
	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de servicio y la expectativa del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020?	Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio y la expectativa del Programa Pensión 65 en el distrito de Végueta – 2020.	La gestión de servicio presenta una relación directa con la expectativa del Programa Pensión 65, en el distrito de Végueta – 2020.			

2. Instrumento de investigación



**Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión
ESCUELA DE POSGRADO**

**ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA PENSIÓN 65 EN
EL DISTRITO DE VEGUETA - 2020.**

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión en referencia a la gestión de servicio y la satisfacción del programa pensión 65 en el distrito de Vegueta - 2020, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. ¿Cuál es tu género?
 - a) Femenino
 - b) Masculino
2. ¿Cuál es tu estado civil?
 - a) Soltero
 - b) Casado
 - c) Viudo
 - d) Divorciado

II. Instrucciones: Marque con una aspa "X", según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

1=Muy bueno 2=Bueno 3=Regular 4=Malo 5=Muy malo

GESTIÓN DE SERVICIO					
I. Elementos tangibles (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. Según su percepción las condiciones del centro de atención es					
2. Para Ud. Los materiales que se emplean en los establecimientos de atención del programa es					
3. Para Ud. Los equipos que se emplean en los establecimientos de atención del programa es					
4. Para Ud. El personal que le atiende es considerada como					
II. Fiabilidad (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
5. Goza de confiabilidad por la atención brindada					
6. El trato que les brindan en la atención por parte del programa es considerada					
7. Los colaboradores que los atiende absuelve sus inconvenientes generalmente					
III. Capacidad de respuesta (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
8. La comunicación referente al servicio es oportuna					
9. La atención es permanente por parte del programa					
10. En lo general considera oportuna la atención del programa					
IV. Seguridad (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
11. Considera que el personal por parte del programa es compartido					
12. La calidad de atención es permanente					
13. El programa Pensión 65 muestra confianza de manera permanente					
14. Ud. Recomendaría la calidad de servicio del programa a otras personas que no son beneficiarios					
V. Empatía (marca con una "x" en el cuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
15. Las personas que les atiende muestra cortesía permanente					
16. La muestra de amabilidad es permanente en la atención					

17. Considera satisfactorio el trato por parte del programa					
SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
VI. Calidad funcional recibida (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
18. Ud. Considera que el programa Pensión 65 es de calidad					
19. Siempre recibió un trato favorable por parte del programa					
20. El servicio que les brinda son con responsabilidad					
21. A su criterio el servicio ofrecido es eficiente					
VII. Calidad técnica recibida (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
22. Considera Ud. Que en el Programa Pensión 65 la mejora es permanente					
23. La satisfacción que ofrece el programa en el mecanismo del servicio					
24. Las personas que atienden muestran calidad de eficiencia					
VIII. Valor recibido (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
25. El monto asignado por el programa es lo que recibes					
26. En alguna oportunidad le hicieron algún descuento o intentaron hacerlo					
27. En los cobros efectuados tuvo algún inconveniente					
IX. Confianza (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
28. Ud. Goza de confianza por parte del Programa Pensión 65					
29. Se siente a gusto con el trato que les ofrecen la entidad					
30. A Ud. Le recomendaron o recomienda la eficiencia del servicio					
31. A usted le recomendaron sobre la calidad del servicio					
X. Expectativa (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
32. Para usted la expectativa del programa Pensión 65 es					
33. Ud. Mantiene una confianza permanente sobre el programa Pensión 65					
34. Recomienda por la calidad del servicio del Programa					

3. Data de confiabilidad

Muestra piloto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34
1	3	4	1	1	4	3	5	5	5	5	2	5	5	3	5	4	4	3	3	4	4	3	2	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5
2	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	2	3	3	2	3	2	1	4	5	5	1	2	3	2	1	2	1
3	3	4	4	4	1	2	1	4	5	5	1	5	5	3	5	3	3	2	1	5	3	5	4	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3
4	4	4	2	5	1	4	1	4	1	2	3	2	3	2	4	2	3	5	2	5	5	4	5	3	5	5	2	3	1	2	4	5	5	5
5	4	5	3	4	3	5	2	4	3	3	2	4	1	3	5	5	5	2	5	4	5	5	5	4	4	1	1	4	5	4	5	5	2	2
6	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	5	4	5	5	2	3	5	2	1	1	4	3	4	5	4	5	5	1	3	1	3	4	2	3
7	4	5	3	4	3	1	1	3	2	2	2	3	3	5	3	4	5	4	1	1	1	2	3	5	5	3	4	3	1	4	2	3	4	4
8	3	3	1	4	4	5	5	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	4	4	1	3	1	2	2	1	2	1	4	5	2	2	1	1	4
9	5	2	3	4	1	2	5	5	3	4	4	1	1	1	5	5	5	5	2	4	4	3	5	2	2	3	3	5	4	2	5	5	2	5
10	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	3	4	4	1	2	1	5	3	4	5	3	4	2	5	5	3	3	1	4	2	1	1	1
11	4	3	1	3	1	3	4	2	2	3	2	3	1	4	1	1	1	1	1	2	2	1	3	4	3	3	2	2	3	2	1	2	1	4
12	4	5	5	4	2	1	1	3	2	4	3	5	5	1	2	1	2	2	2	5	3	3	2	1	1	4	3	3	4	3	3	4	2	3
13	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	1	1	1	3	3	3	5	1	1	3	1	2	5	5	3	5	3	5	2	4	5	5	5
14	1	2	2	2	5	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	2	5	5	2	5	4	5	4	2	3	3
15	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	4	4	2	1	3	1	1	2	2	2	5	3	4
16	1	2	1	2	5	5	5	4	3	5	1	1	1	1	5	5	4	1	2	2	3	5	4	3	5	1	3	5	4	5	4	2	3	2
17	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	5	4	5	3	4	5	5	2	2	1	1	1	5	2	4	2	5	2	1	1	2	3	1	1
18	5	5	5	5	4	4	3	1	4	5	3	5	1	4	5	2	4	3	3	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	5	4	1	1	1
19	5	4	5	4	3	5	3	2	1	3	4	4	5	4	2	1	2	3	3	5	2	5	4	5	2	5	4	5	5	5	3	2	2	1
20	4	4	5	4	4	1	4	5	4	5	1	2	3	4	1	1	1	5	4	5	4	4	5	3	3	2	3	4	5	3	2	5	3	5

4. Data de investigación

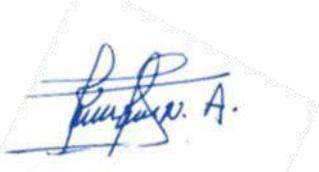
	Sexo	Estado Civil	V1	D1	D2	D3	D4	D5	V2	D6	D7	D8	D9	D10	V1AGRU PADO	D1AGRU PADO	D2AGRU PADO	D3AGRU PADO	D4AGRU PADO	D5AGRU PADO	V2AGRU PADO	D6AGRU PADO	D7AGRU PADO	D8AGRU PADO	D9AGRU PADO	D10AGRU PADO	
1	Femenino	Divorciado	64	9	12	15	15	13	70	14	10	15	17	14	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	
2	Masculino	Viudo	37	9	6	3	4	15	42	10	6	14	8	4	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Deficiente	Deficiente	
3	Femenino	Casado	58	15	4	14	14	11	66	11	11	13	19	12	Regular	Bueno	Deficiente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
4	Femenino	Casado	47	15	6	7	10	9	66	17	12	12	10	15	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	
5	Masculino	Viudo	61	16	10	10	10	15	63	16	14	6	18	9	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Deficiente	Bueno	
6	Femenino	Viudo	46	4	5	8	19	10	51	8	12	14	8	9	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Bueno	Deficiente	Regular	
7	Femenino	Divorciado	53	16	5	7	13	12	50	7	10	12	10	11	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Bueno	
8	Masculino	Viudo	39	11	14	5	6	3	40	12	5	4	13	6	Deficiente	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	
9	Femenino	Divorciado	56	14	8	12	7	15	61	15	10	8	16	12	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Deficiente	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	
10	Femenino	Casado	32	9	4	3	12	4	52	17	9	13	10	3	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	
11	Masculino	Viudo	39	11	8	7	10	3	37	6	8	8	8	7	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	
12	Masculino	Viudo	50	18	4	9	14	5	48	12	6	8	13	9	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	
13	Masculino	Viudo	59	18	15	13	4	9	60	10	8	13	14	15	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	
14	Masculino	Casado	59	7	12	11	17	12	65	15	12	12	18	8	Regular	Deficiente	Bueno	Regular									
15	Masculino	Viudo	33	11	7	4	8	3	39	5	10	5	7	12	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Bueno	
16	Femenino	Casado	51	6	15	12	4	14	54	8	12	9	18	7	Regular	Deficiente	Bueno	Bueno	Deficiente	Bueno	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Bueno	Regular	
17	Femenino	Casado	46	7	5	3	17	14	36	6	8	11	6	5	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bueno	Bueno	Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	
18	Femenino	Viudo	65	20	11	10	13	11	61	16	12	13	17	3	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Deficiente	
19	Masculino	Viudo	57	18	11	6	17	5	61	13	14	11	18	5	Regular	Bueno	Bueno	Deficiente	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Deficiente	
20	Femenino	Viudo	53	17	9	14	10	3	65	18	12	8	14	13	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	
21	Femenino	Casado	44	5	10	5	17	7	49	12	14	7	7	9	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Regular	
22	Femenino	Viudo	37	12	8	3	4	10	35	7	8	5	8	7	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	
23	Femenino	Casado	58	15	15	14	10	4	73	20	12	12	17	12	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
24	Femenino	Divorciado	67	18	11	13	18	7	52	15	8	10	12	7	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	
25	Masculino	Viudo	61	17	5	13	15	11	65	11	13	13	18	10	Regular	Bueno	Deficiente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	
26	Femenino	Casado	58	17	10	12	14	5	54	10	6	11	15	12	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Bueno	Bueno	
27	Femenino	Viudo	56	7	8	9	18	14	58	16	10	9	13	10	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	
28	Femenino	Viudo	36	10	3	8	6	9	50	9	7	12	8	14	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Bueno	
29	Masculino	Casado	43	10	8	5	9	11	44	11	8	8	9	8	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
30	Femenino	Viudo	48	10	12	7	15	4	59	12	10	11	15	11	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	
31	Femenino	Casado	43	15	4	6	6	12	38	6	8	6	14	4	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bueno	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Bueno	Deficiente	
32	Femenino	Viudo	55	13	8	12	12	10	59	15	6	9	16	13	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	
33	Femenino	Casado	60	10	12	12	17	9	69	15	15	12	15	12	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
34	Masculino	Divorciado	43	6	10	8	10	9	46	8	8	10	16	4	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Deficiente
35	Masculino	Viudo	51	12	10	10	10	9	67	12	12	13	17	13	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
36	Femenino	Viudo	40	10	6	3	10	11	53	15	3	9	12	14	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	
37	Masculino	Casado	38	5	13	3	9	8	43	17	4	7	9	6	Deficiente	Deficiente	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	
38	Masculino	Viudo	49	7	12	12	10	8	61	12	11	11	15	12	Regular	Deficiente	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	

39	Femenino	Viudo	41	6	4	7	10	14	53	14	8	6	15	10	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	
40	Masculino	Viudo	69	14	10	12	19	14	57	15	10	7	12	13	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	
41	Masculino	Casado	46	5	13	4	14	10	45	10	12	8	5	5	Regular	Deficiente	Bueno	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	
42	Femenino	Divorciado	37	5	10	10	5	7	45	15	10	5	8	7	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Regular	Regular	
43	Masculino	Casado	53	17	11	8	8	9	50	11	8	14	11	6	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	
44	Femenino	Casado	44	12	8	10	7	7	47	12	10	10	12	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	
45	Femenino	Viudo	56	9	14	5	18	10	65	18	9	14	14	10	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	
46	Femenino	Viudo	40	10	4	4	7	15	37	8	5	8	8	8	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bueno	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	
47	Femenino	Casado	38	8	14	8	4	4	38	5	6	10	13	4	Deficiente	Deficiente	Bueno	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	
48	Femenino	Viudo	53	12	10	10	10	11	54	13	12	8	11	10	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	
49	Masculino	Viudo	41	8	10	3	10	10	44	6	10	3	14	11	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Bueno	Bueno	
50	Femenino	Casado	48	10	13	8	7	10	52	15	12	8	10	7	Regular	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	
51	Femenino	Divorciado	53	15	10	9	10	9	59	12	13	10	11	13	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno						
52	Femenino	Casado	50	10	8	14	10	8	70	16	12	15	15	12	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
53	Femenino	Viudo	39	10	5	4	12	8	31	5	7	6	10	3	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	
54	Femenino	Casado	74	20	13	14	13	14	67	15	13	11	14	14	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno							
55	Masculino	Casado	40	15	5	5	8	7	37	10	5	6	11	5	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	
56	Femenino	Divorciado	34	8	9	6	4	7	37	4	5	4	14	10	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bueno	Regular	
57	Masculino	Casado	60	15	15	3	14	13	63	15	12	10	18	8	Regular	Bueno	Bueno	Deficiente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	
58	Masculino	Casado	46	19	6	9	8	4	43	8	6	4	16	9	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bueno	Regular	
59	Masculino	Casado	38	7	5	3	11	12	40	13	4	8	12	3	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	
60	Femenino	Divorciado	44	10	4	12	6	12	45	18	5	6	8	8	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Deficiente	Bueno	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	
61	Femenino	Casado	39	7	5	6	17	4	47	10	10	9	15	3	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	
62	Masculino	Viudo	51	16	15	5	8	7	58	16	7	13	13	9	Regular	Bueno	Bueno	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	
63	Femenino	Casado	66	16	12	7	19	12	58	15	8	8	16	11	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	
64	Femenino	Viudo	58	16	9	9	13	11	76	19	12	14	18	13	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno							
65	Masculino	Viudo	45	16	10	5	8	6	44	9	10	6	11	8	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular
66	Femenino	Casado	55	11	10	8	16	10	57	11	6	11	15	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Bueno	Bueno	
67	Masculino	Divorciado	48	6	8	11	10	13	66	15	14	12	13	12	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	
68	Femenino	Casado	50	12	7	12	9	10	48	17	8	4	12	7	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Regular	Regular	
69	Masculino	Viudo	52	19	10	3	10	10	66	11	11	13	19	12	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
70	Masculino	Divorciado	47	10	5	8	14	10	64	10	14	10	20	10	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	
71	Femenino	Viudo	51	10	13	14	8	6	59	19	12	9	10	9	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	
72	Masculino	Viudo	53	18	8	10	7	10	44	10	8	10	8	8	Regular	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Regular							
73	Femenino	Viudo	63	10	15	10	18	10	66	18	15	12	11	10	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular
74	Femenino	Viudo	47	12	9	5	11	10	48	12	8	8	12	8	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular								
75	Masculino	Divorciado	43	6	7	9	16	5	42	10	6	11	10	5	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Deficiente	
76	Femenino	Viudo	67	17	10	11	16	13	67	19	12	12	12	12	Bueno	Bueno	Regular	Bueno									
77	Femenino	Divorciado	51	8	10	9	15	9	71	15	10	15	18	13	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	
78	Masculino	Viudo	73	17	14	15	17	10	59	13	10	12	10	14	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	
79	Femenino	Viudo	55	15	10	4	17	9	74	18	15	10	19	12	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno
80	Masculino	Divorciado	48	8	13	7	12	8	40	8	12	7	8	5	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Deficiente	Deficiente
81	Masculino	Casado	45	5	12	8	10	10	63	13	11	12	13	14	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	

82	Masculino	Divorciado	48	10	8	11	10	9	64	12	13	14	12	13	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno
83	Femenino	Casado	43	6	15	7	11	4	44	10	12	8	9	5	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Deficiente
84	Masculino	Viudo	49	10	11	9	5	14	62	11	13	10	16	12	Regular	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	
85	Masculino	Soltero	39	10	5	7	12	5	47	10	12	5	15	5	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	
86	Femenino	Casado	44	11	10	5	6	12	39	8	10	7	10	4	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Bueno	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	
87	Masculino	Viudo	46	8	9	11	8	10	49	11	14	10	11	3	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Deficiente
88	Masculino	Viudo	44	7	14	9	6	8	35	6	3	6	10	10	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	
89	Masculino	Casado	32	6	10	9	4	3	58	14	8	9	18	9	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	
90	Masculino	Viudo	45	11	10	9	12	3	58	14	12	10	15	7	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	
91	Femenino	Viudo	56	10	5	11	16	14	66	17	10	10	18	11	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Deficiente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno
92	Masculino	Viudo	43	10	8	9	7	9	54	16	8	8	10	12	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno
93	Femenino	Viudo	33	12	3	3	12	3	49	15	10	10	5	9	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	
94	Femenino	Casado	37	4	5	11	10	7	56	10	10	11	17	8	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular						
95	Femenino	Divorciado	38	10	5	6	7	10	31	5	6	4	11	5	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	
96	Femenino	Casado	69	17	11	14	13	14	56	9	7	10	16	14	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	
97	Femenino	Viudo	50	10	5	9	16	10	58	10	10	9	18	11	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno						
98	Masculino	Divorciado	37	5	5	7	10	10	31	8	3	7	6	7	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	
99	Masculino	Viudo	42	6	10	9	6	11	59	15	8	13	13	10	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular
100	Femenino	Divorciado	49	7	9	13	10	10	54	12	10	15	10	7	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular						
101	Masculino	Divorciado	40	13	4	9	5	9	45	5	12	8	12	8	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	
102	Masculino	Viudo	50	7	10	6	13	14	46	12	11	7	10	6	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Deficiente
103	Femenino	Viudo	46	10	5	14	9	8	52	12	8	8	14	10	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Bueno	Regular						
104	Femenino	Viudo	53	11	10	9	9	14	70	18	10	12	15	15	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	
105	Masculino	Divorciado	39	11	4	5	13	6	52	15	11	6	12	8	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	
106	Masculino	Viudo	46	10	3	8	10	15	51	11	12	9	8	11	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Bueno	
107	Masculino	Viudo	56	9	9	10	16	12	59	10	15	11	15	8	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	
108	Masculino	Viudo	41	10	6	10	12	3	46	12	10	9	5	10	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular							
109	Masculino	Casado	51	8	10	7	12	14	55	11	6	9	15	14	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno
110	Femenino	Casado	54	20	10	8	13	3	56	17	12	4	10	13	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Deficiente	Regular	Bueno	
111	Femenino	Viudo	55	20	10	4	10	11	59	12	14	12	9	12	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	
112	Masculino	Divorciado	47	11	9	6	11	10	49	10	5	10	17	7	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular
113	Masculino	Casado	40	19	3	5	5	8	42	10	9	6	11	6	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente
114	Masculino	Divorciado	34	6	7	13	4	4	43	8	10	4	15	6	Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Bueno	Deficiente
115	Masculino	Viudo	41	4	12	9	9	7	40	7	8	9	9	7	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular							
116	Masculino	Viudo	47	10	7	5	17	8	45	8	8	9	12	8	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
117	Masculino	Soltero	44	5	5	7	15	12	49	13	12	11	9	4	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
118	Masculino	Divorciado	63	13	11	9	20	10	69	15	12	12	20	10	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular						
119	Masculino	Casado	55	13	9	14	16	3	52	12	7	11	12	10	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular
120	Masculino	Casado	44	10	10	9	12	3	51	13	13	8	12	5	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente						
121	Femenino	Viudo	46	5	10	15	10	6	40	8	6	7	16	3	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Deficiente
122	Masculino	Viudo	43	19	7	8	6	3	44	10	8	8	10	8	Regular	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular							
123	Femenino	Casado	53	17	12	7	10	7	64	16	12	15	12	9	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular
124	Femenino	Divorciado	55	11	11	9	11	13	56	15	11	10	13	7	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular

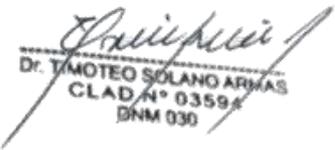
125	Masculino	Casado	50	7	10	5	14	14	43	12	8	8	9	6	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Bueno	Bueno	Regular	Deficiente							
126	Femenino	Divorciado	49	10	12	13	4	10	52	6	10	9	17	10	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	
127	Femenino	Casado	40	6	5	10	9	10	41	10	9	8	5	9	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular									
128	Femenino	Viudo	59	18	6	8	19	8	65	12	15	9	14	15	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno									
129	Masculino	Viudo	42	6	10	4	14	8	58	10	12	7	16	13	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	
130	Masculino	Casado	40	10	11	5	5	9	31	9	4	6	7	5	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
131	Femenino	Viudo	40	15	6	3	5	11	52	11	7	7	18	9	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	
132	Masculino	Soltero	38	10	3	5	6	14	43	8	9	5	14	7	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bueno	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Bueno	Regular	
133	Femenino	Casado	42	8	6	4	15	9	53	11	8	9	17	8	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bueno	Regular	Bueno	Regular							
134	Femenino	Casado	50	7	3	13	14	13	53	16	12	6	10	9	Regular	Deficiente	Deficiente	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	
135	Femenino	Divorciado	54	18	3	9	10	14	60	17	10	11	12	10	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	
136	Masculino	Viudo	37	9	10	5	10	3	42	5	6	5	18	8	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	
137	Femenino	Viudo	59	14	11	9	10	15	58	12	10	12	12	12	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	
138	Femenino	Soltero	51	10	6	13	12	10	58	14	10	14	10	10	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	
139	Masculino	Viudo	48	14	7	7	8	12	39	14	8	5	8	4	Regular	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Deficiente	Bueno	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
140	Masculino	Casado	60	13	14	9	17	7	63	13	12	11	15	12	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
141	Femenino	Divorciado	35	4	5	6	10	10	42	9	11	5	10	7	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Regular	
142	Femenino	Casado	34	6	7	5	12	4	39	8	10	5	7	9	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	
143	Femenino	Viudo	37	10	4	8	10	5	48	10	8	12	8	10	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	
144	Masculino	Casado	47	9	10	10	12	6	42	7	5	8	12	10	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	
145	Femenino	Soltero	30	10	4	3	7	6	54	8	10	6	15	15	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Bueno	Bueno	
146	Masculino	Casado	39	13	6	9	7	4	37	11	8	8	5	5	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente
147	Femenino	Viudo	30	4	7	5	4	10	40	10	6	9	5	10	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	
148	Masculino	Divorciado	59	10	14	15	10	10	58	15	10	12	10	11	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	
149	Masculino	Casado	38	10	10	3	10	5	61	11	13	8	16	13	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	
150	Masculino	Casado	47	8	14	4	10	11	60	12	7	14	19	8	Regular	Deficiente	Bueno	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	
151	Femenino	Casado	52	14	10	12	6	10	60	15	10	10	15	10	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	
152	Femenino	Soltero	48	15	6	6	10	11	55	12	10	11	12	10	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	
153	Femenino	Divorciado	44	12	11	6	9	6	33	6	6	9	7	5	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	
154	Femenino	Casado	46	12	7	3	14	10	42	8	10	7	8	9	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	
155	Masculino	Viudo	44	4	12	9	14	5	58	12	11	10	15	10	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	
156	Masculino	Casado	54	10	15	8	16	5	50	9	10	12	11	8	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	
157	Femenino	Casado	34	4	5	10	5	10	35	11	4	10	6	4	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente									
158	Femenino	Casado	42	10	12	4	10	6	51	15	12	6	8	10	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	
159	Femenino	Casado	54	10	15	14	6	9	64	16	10	13	13	12	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	
160	Masculino	Viudo	44	10	9	4	13	8	41	12	9	5	11	4	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente							
161	Femenino	Divorciado	36	9	5	7	10	5	62	17	8	12	15	10	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	
162	Femenino	Divorciado	33	5	9	9	5	5	37	4	12	10	6	5	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bueno	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
163	Masculino	Viudo	55	13	15	9	8	10	60	15	8	11	19	7	Regular	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	
164	Femenino	Viudo	46	10	11	3	7	15	57	13	12	8	16	8	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	
165	Masculino	Casado	25	6	3	3	8	5	45	10	7	13	10	5	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
166	Masculino	Casado	53	8	10	15	16	4	62	11	15	10	11	15	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	
167	Femenino	Casado	51	16	10	9	10	6	59	16	14	8	9	12	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	

168	Femenino	Viudo	47	8	14	10	12	3	59	15	12	14	10	8	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	
169	Masculino	Casado	52	10	10	15	10	7	70	14	14	11	16	15	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
170	Femenino	Divorciado	38	10	13	4	4	7	41	10	10	6	8	7	Deficiente	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular
171	Femenino	Casado	29	9	3	3	8	6	61	18	8	10	11	14	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	
172	Femenino	Casado	46	10	9	5	16	6	50	4	11	12	13	10	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Deficiente	Regular	Deficiente	Bueno	Bueno	Regular	Regular	
173	Masculino	Divorciado	41	5	5	9	12	10	41	12	6	8	10	5	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente
174	Femenino	Viudo	51	10	5	15	18	3	57	10	13	13	10	11	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno
175	Femenino	Casado	35	7	8	4	10	6	37	8	8	7	9	5	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Deficiente
176	Femenino	Divorciado	36	11	5	6	8	6	56	18	8	13	11	6	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Deficiente
177	Femenino	Casado	49	20	8	6	12	3	42	8	9	8	13	4	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Deficiente
178	Femenino	Casado	60	11	15	12	10	12	67	17	14	13	12	11	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno
179	Masculino	Viudo	31	5	4	6	6	10	37	9	6	8	5	9	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular
180	Masculino	Casado	53	16	4	15	13	5	67	12	12	14	17	12	Regular	Bueno	Deficiente	Bueno	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno



Dr. Abraham Cesar Neri Ayala
DNU: 441

Dr. Abraham Cesar Neri Ayala
ASESOR



Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS
CLAD N° 03594
DNI 030

Dr. Timoteo Solano Armas
PRESIDENTE



Dr. Elvis Richar Sanchez Garcia
DOCENTE UNIVERSITARIO
CLAD N° 22300

[Dr. Elvis Richar Sanchez García
SECRETARIO



Dr. JESÚS J. CORONADO ESPINOZA
REG. COLEG. 00000

Dr. Jesús Jacobo Coronado Espinoza
VOCAL