

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y
verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes,
Perú, 2022**

**Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión
Pública**

Autora: Bach. Mirella Montealegre Barrientos

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y
verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes,
Perú, 2022**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (presidente)

ORDID:0000-0003-3937-2613

Mg. Juan Manuel Bances Rodríguez

ORDID:0000-0003-0038-7682

(secretario)

Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez

ORDID:0000-0001-9863-4623

(vocal)

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y
verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes,
Perú, 2022**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma:**

Br. Mirella Montealegre Barrientos
D.N.I N°00371032

(autora)

MG. GALVANI GUERRERO GARCÍA
ORCID: 0000-0003-1038-1866

(asesor)

Tumbes, 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 24 días del mes de enero del dos mil veinticuatro, siendo las 09 horas y 00 minutos, en modalidad virtual, a través de la plataforma Google Meet, enlace de la videollamada: <https://meet.google.com/myk-hfrb-zxt>, se reunieron los miembros del jurado calificador de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes designado con resolución N° 094-2021/UNTUMBES-EPG-D, del 11 de mayo de 2021: Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (presidente), Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez (miembro) y Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez (miembro) y Mg. Galvani Guerrero García como asesor. Se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de tesis titulada: **“Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022”** para optar el grado académico de **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**, presentado por la:

Maestranda: Mirella Montealegre Barrientos

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte la sustentante y después de la deliberación el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Maestranda **Mirella Montealegre Barrientos**, aprobada con calificativo de **BUENA**

En consecuencia, queda apto (a), para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el estatuto, Reglamento General, Reglamento general de grados títulos y reglamento de tesis de la Universidad Nacional de Tumbes

Siendo las 10 horas y 40 minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 24 de enero del 2024


.....
Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
DNI N° 07700664
ORCID N° 0000-0003-3937-2613
Presidente


.....
Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez
DNI N° 00 251359
ORCID N° 0000-0003-2087-9078
Miembro


.....
Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez
DNI N° 00212946
ORCID N° 0000-0001-9863-4623
Miembro


.....
Mg. Galvani Guerrero García
DNI N° 45101586
ORCID N° 0000-0002-3151-806X
Asesor

Informe de originalidad Turnitin



Página 1 of 98 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3014981837

Mirella Montealegre Barrientos

Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes...

- TESIS III
- TESIS 2023 - 2023 III
- Universidad Nacional de Tumbes

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3014981837

93 Páginas

Fecha de entrega

20 sep 2024, 2:08 p.m. GMT-5

17,493 Palabras

Fecha de descarga

20 sep 2024, 2:22 p.m. GMT-5

101,152 Caracteres

Nombre de archivo

MIRELLA_MONTEALEGRE_BARRIENTOS-TURNITIN_1.docx

Tamaño de archivo

5.5 MB



Mg. DPO. Galvani Guerrero Gamma
Reg. L. N.º Coleg. 098
CLAD - TUMBES



Página 1 of 98 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3014981837




13% Similitud general

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

Filtrado desde el informe


- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
0 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

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

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



Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 6% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet		
	hdl.handle.net		5%
2	Internet		
	repositorio.untumbes.edu.pe		1%
3	Internet		
	repositorio.ucv.edu.pe		1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo	1%
5	Internet		
	repositorio.unap.edu.pe		0%
6	Trabajos del estudiante	uncedu	0%
7	Internet		
	renati.sunedu.gob.pe		0%
8	Internet		
	repositorio.udh.edu.pe		0%
9	Internet		
	repositorio.unapiquitos.edu.pe		0%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	0%
11	Internet		
	repositorio.unaj.edu.pe:8080		0%

12	Internet	repositorio.une.edu.pe	0%
13	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	0%
14	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	0%
15	Internet	repositorio.unh.edu.pe	0%
16	Internet	repositorio.uss.edu.pe	0%
17	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	0%
18	Internet	dspace.unitru.edu.pe	0%
19	Internet	www.pension65.gob.pe	0%
20	Internet	mef.gob.pe	0%
21	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes	0%
22	Internet	repositorio.urp.edu.pe	0%
23	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	0%
24	Internet	cdn.www.gob.pe	0%
25	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	0%

26	Internet	intra.uigv.edu.pe	0%
27	Internet	repositorio.uap.edu.pe	0%
28	Internet	www.depeco.econo.unlp.edu.ar	0%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional del Centro del Peru	0%
30	Internet	www.aulafacil.com	0%



DEDICATORIA

El fruto de esta investigación lo dedico a Dios: que es mi fuente de bienestar. A mis padres, en especial a Francisco Edgardo Montealegre Izquierdo mi adorado padre, que ya no está con nosotros, quien sigue persistiendo como mi norte, a mi consorte por ser mi acompañante en este viaje, y a mis tres filios que impulsan y escriben las páginas de mi historia.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Tumbes, por brindarme la oportunidad de poder obtener al grado académico de maestría en Gestión Pública; a mi coasesor el Dr.

Elmer Gil González Ruiz por su tiempo y exigencia; a la Unidad Territorial Programa Pensión 65 de la ciudad de Tumbes, por brindarme información para poder realizar la investigación. A los miembros del jurado por su apoyo brindado y a todos y cada uno de los implicados en la edificación del presente constructo.

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
I. INTRODUCCIÓN	17
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	22
2.1 Bases teórico científicas	22
2.2 Antecedentes.....	29
2.3 Definiciones de términos básicos.	40
III. MATERIALES Y MÉTODOS	42
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
4.1. Resultados.....	48
4.2. Discusión de los resultados	56
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES.....	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
VIII. ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	499
<i>Tabla de contingencia: Calidad de servicio y Afiliación.....</i>	<i>499</i>
Tabla 2	499
<i>Tabla de contingencia: Calidad de servicio y Acopio de documentación</i>	<i>499</i>
Tabla 3	500
<i>Tabla de contingencia:Calidad de servicio y Revisión y reevaluación de potenciales usuarios.....</i>	<i>500</i>
Tabla 4	5151
<i>Tabla de contingencia:Calidad de servicio y Revisión de requisitos categóricos</i>	<i>5151</i>
Tabla 5	522
<i>Correlaciones: Calidad del servicio y Acopio de documentación.....</i>	<i>5252</i>
Tabla 6	5353
<i>Correlaciones:: Calidad del servicio y revisión y reevaluación de potenciales usuarios.....</i>	<i>53</i>
Tabla 7	5354
<i>Correlaciones:: Calidad del servicio y revisión de requisitos categóricos.....</i>	<i>5354</i>
Tabla 8	555
<i>Correlaciones variables: Calidad del servicio y Afiliación</i>	<i>555</i>

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	722
Anexo N°2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	73
Anexo N°3: Instrumento de recolección de datos 1	755
Anexo N°4: Instrumento de recolección de datos 2	766
Anexo N°5: Conocimiento informado	777
Anexo N°6: Instrumento de validación cuantitativa de la encuesta	788
Anexo N°7: Cuadro consolidado de la validación de la encuesta	799
Anexo N°8: Componentes del Modelo Gestión de la Calidad del Servicio	80
Anexo N°9: Denominación de la escala de Likert	8181
Anexo N°10: Validación de expertos	82
Anexo N°11: Escala de medición coeficiente Alpha de Cronbach	833
Anexo N°12: Niveles de correlación bilateral	8484
Anexo N°13: Confiabilidad de los instrumentos	855
Anexo N°14: Pruebas de normalidad para variables y dimensiones	866
Anexo N°15: Formatos de Validez de Expertos	817

RESUMEN

La actual investigación propuso como objetivo principal determinar la influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022. Estudio de tipo básico, de diseño no experimental, descriptivo – correlacional, de enfoque cuantitativo, transversal y orientado a la aplicación. Se empleó una muestra probabilística de 83 elementos seleccionados de una población de 500, la unidad de análisis la conforman personas mayores de 65 años de ambos sexos, focalizados por el Sistema de Focalización de Hogares SISFOH y en proceso de reevaluación del Programa Pensión 65. Se emplearon métodos como el hipotético-deductivo y conocimiento analítico, se empleó la técnica de la entrevista que, en esta ocasión y dada la actual coyuntura del Covid 19 y para prever acciones que mitiguen o eliminen la exposición a posibles efectos a los entrevistados, estas fueron guiadas por el investigador. El resultado principal fue un coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman igual a 0,466 y un nivel de significancia de 0,000, menor a P valor de 0,05. Que establece, una correlación significativa al nivel 0,01 entre la calidad del servicio y el componente de Afiliación y verificación en potenciales beneficiarios del Programa Pensión 65. Concluyendo que entre la calidad del servicio y el componente de Afiliación y verificación existe una relación directa “media” pero altamente significativa de potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022. Se confirma entonces que, mientras persistan los mismos niveles de calidad de servicio a través de conductores calidad, se seguirá soportando desconfianza y frustración en la población objetivo, máxime si esta población se incrementa sustancialmente con el paso de los años. Requiriéndose que tales niveles de calidad logren “*umbrales*” que garanticen la consolidación institucional del programa y la satisfacción de futuros beneficiarios del Programa Pensión 65.

Palabras clave: Afiliación y verificación, calidad de servicio, Pensión 65, focalización, potenciales usuarios.

ABSTRACT

The current research proposed as a general objective to determine the influence of service quality on affiliation and verification to the Pension 65 Program, Zarumilla district, Tumbes, Peru, 2022. Basic study, non-experimental, descriptive – correlational, quantitative, cross-sectional and application-oriented approach. A probabilistic sample of 83 elements selected from a population of 500 was used, the unit of analysis is made up of people over 65 years of age of both sexes, focused by the SISFOH Household Targeting System and in the process of reevaluation of the Pension 65 Program. Methods such as hypothetical-deductive and analytical knowledge were used, the interview technique was used, which, on this occasion and given the current situation of Covid 19 and to foresee actions that mitigate or eliminate exposure to possible effects to the interviewees, and these were guided by the researcher. The main result was a nonparametric correlation coefficient Spearman's Rho equal to 0.466 and a significance level of 0.000, less than P value of 0.05. Which establishes a significant correlation at level 0.01 between the quality of service and the component of Affiliation and verification in potential beneficiaries of the Pension Program 65. Concluding that between the quality of the service and the Affiliation and verification component there is a "medium" but highly significant direct relationship of potential users, of the Pension 65 Program, Zarumilla district, Tumbes, Peru, 2022. I then confirm that, as long as the same levels of quality of service persist through quality drivers, distrust and frustration will continue to be endured in the target population, especially if this population increases substantially over the years. Requiring that such quality levels achieve "*thresholds*" that guarantee the institutional consolidation of the program and the satisfaction of future beneficiaries of the Pension Program 65.

Keywords: Affiliation and verification, quality of service, Pension 65, targeting, potential users.

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la presente investigación, tuvo su génesis en las sostenidas reclamaciones de poblaciones vulnerables como los adultos mayores en condición de pobreza y pobreza extrema, quienes, dada su condición, observan con resignación y decepción, lo difícil y burocrático de acceder a beneficios de servicios públicos como una subvención no contributiva que le ayude hacer frente a su irreversible vejez. Esta problemática discurre por diferentes ámbitos y contextos, por ejemplo, para el caso de personas adultas mayores de 65 años que enfrentaron disyuntivas hacia su vejez en México la “Idea de ser desplazados y no contar con ingresos que cubran sus necesidades”, Vidal (2017), ha sido lo más relevante de su percepción. De allí se concibió la idea de que “Los programas de pensiones no contributivas constituyan políticas eficientes y eficaces para atender problemas de pobreza y vulnerabilidad en la vejez Latinoamericana, siempre que sus beneficios garanticen un nivel mínimo de subsistencia y un porcentaje mayor de población desprotegida” Oliveri (2014). CEPAL por su parte, planteó mediciones de calidad sobre estos servicios públicos de largo plazo, que por lo multidisciplinar y complejo de la variable los categorizó en: i) Indicadores estructurales, ii) De procesos y iii) De resultados (Gastón & Redondo, 2014, p.20). En Perú, la selección de beneficiarios que se atiende con programas sociales de pensiones no contributivas atraviesa por procesos de calidad, y éstos muestran “Niveles aún de deficiencias en responsabilidad, competencia profesional y autonomía en el ejercicio de la ética de los promotores del programa Pensión 65 en Ancash” Ortega (2017). Otros espacios reclaman “programas complementarios que se relacionen con salud, alimentación” Fernández (2018), atenciones a “carencias de suministro eléctrico, agua potable, alfabetización, transporte, que no mejoran la calidad de vida en función a la subvención económica recibida” Lazo (2015).

Por lo excesivo de la demanda de estas subvenciones, la oferta pública necesita de procesos de control riguroso y con calidad, que identifiquen oportunamente a los beneficiarios. La presente investigación se orientó al estudio del proceso de afiliación y verificación del Programa Pensión 65, debido a que este proceso constituye la causa de mayores reclamaciones de potenciales beneficiarios y que se manifiestan en visitas frecuentes e intensas a oficinas gubernamentales vinculadas a estos procesos como municipalidades, registro nacional de identidad y otros. En ocasiones, éstas se ventilan en medios de comunicación.

El Programa Nacional de Asistencia Solidaria - "Pensión 65" tuvo inicios con el D.S. N°081-2011-PCM, para conceder subvenciones económicas para adultos en situaciones de pobreza extrema partiendo de 65 años de edad, cumpliendo con requisitos establecidos por norma indicada. y con Decreto de Urgencia N°056-2011, se determina las peculiaridades generales de la subvención económica; además, se establecen acciones presupuestales y financieras suficientes para su financiamiento. Previo a esta iniciativa social, el Perú desarrolló una modalidad que se acercaba a características de este programa con la creación del Programa Piloto de Asistencia Solidaria con el adulto mayor "Gratitud", que consistió en transferir directamente subvenciones económicas hacia adultos mayores en condiciones de pobreza extrema, partiendo de los 75 años de edad, y que cumplieran, otra vez, las condiciones que por norma fueran establecidas.

La dinámica que viene experimentando este programa, ha recogido cambios y ajustes como resultado de algunos excesos en sus bondades tales como: casos de familiares de congresistas y autoridades locales como beneficiarios. Cuarto poder, programa de investigación televisivo, demostró que adultos con buena o estable situación económica reciben esta subvención. En virtud de ello, los factores productivos que acompañan a la gestión del programa como el SISFOCH, luego el SISFOH ahora SINAFO, así como las relaciones intergubernamentales, hicieron cuestionar los resultados positivos que muestran investigaciones previas a la presente, respecto de

los servicios públicos que brinda el Programa Pensión 65. En consultas previas con operadores del programa dieron cuenta sobre problemas que evidencia excesos en plazos para el otorgamiento de la pensión no contributiva en usuarios seleccionados, una muestra de ello es la frustración que generó la identificación de potenciales usuarios que pese a contar con condiciones de bienestar material, el Sistema de Operaciones de Pensión 65 – SISOPE, los clasificó como pobres extremos, debido a que tales condiciones no son registradas en aplicativos informáticos del Estado, por su informalidad. Por otro lado, en potenciales usuarios que son excluidos del sistema pese a contar con carencias y necesidades propias de poblaciones vulnerables. La rigidez del aplicativo AYZA hizo que el otorgamiento del beneficio quede suspendido hasta que el potencial beneficiario reúna los requisitos en una reevaluación posterior, exponiéndolo e incrementando el riesgo de mantenerse en situación de vulnerable.

De la revisión de la literatura se desprendieron resultados positivos del programa Pensión 65, tales como; el haber logrado la certificación de calidad ISO (9001:2008) en el 2016, que avala un estándar alto de calidad de los 04 procesos, que se cumplen para el desembolso de subvención económica. Siendo el único programa social del MIDIS que cuenta con 02 certificaciones ISO, que avalan la calidad de los cuatro procesos desarrollados por el programa para el logro de sus objetivos y metas: Identificación, afiliación y verificación de requisitos, pagaduría y articulación. Lo que implica la madurez del programa e impactos positivos para el cual fue diseñado. Estos procesos son los que secuencialmente diseñan el programa, se inicia con la Identificación de potenciales usuarios, adultos mayores de 65 años a más que superficialmente se ubican en pobreza extrema no cuentan con documento nacional de identidad – DNI y aún no cuentan con una calificación de condición socioeconómica; seguidamente, la Afiliación y verificación, proceso que consiste en ejecutar acciones que “admitan la afiliación como usuarios de los adultos mayores que cumplen con los requisitos teniendo en cuenta la priorización establecida por el Programa Pensión 65”; el proceso de Transferencia y Entrega que implica la entrega oportuna y efectiva de las subvenciones a usuarios del Programa Pensión 65; finalmente, la articulación con actores locales, que es el proceso que promueve la prestación de servicios sociales.

Su propósito garantizar que los usuarios del programa accedan a servicios de protección integral y calidad. En este orden de ideas, el proceso que intensificó la generación de problemas como los señalados anteriormente, es el proceso de afiliación y verificación, dada la rigidez con la que los aplicativos informáticos procesan los datos y emiten la selección, viabilidad y priorización de usuarios finales.

Ya en lo local, la manifestación del problema, se evidenció con mayor magnitud en el proceso de registro de información de potenciales usuarios al Sistema de Focalización de Hogares- SISFOH a cargo de la Unidad Local de Empadronamiento - ULE de la Municipalidad de Zarumilla; ya sea porque, el potencial beneficiario no estuvo focalizado como pobre, pobre extremo, o no corresponde, cuando es filtrado a la presentación de su documento nacional de identidad (DNI), o las capacidades institucionales no alcanzan su cobertura. Ello, puede explicarse por la constante pérdida de continuidad laboral de personal capacitado o errores materiales y humanos frecuentes que hacen que en promedio 20 potenciales usuarios al mes en su mayoría hombres no alcancen esta etapa preliminar para la subvención, pese a poseer evidencias claras de desprotección social, concentrándose en zonas rurales y periféricas del distrito de Zarumilla como San José, Aguas Verdes, Nuevo Aguas Verdes, Campo Amor, La Rocana, Los Cibeles y Edmundo Romero, además, se observó insatisfacción en aquellos potenciales usuarios que no fueron calificados para recibir la subvención económica, lo que les ha generado frustración y pérdida de confianza, otros, terminan clasificados como en “reevaluación”, disipando sus esperanzas y postergando su bienestar emocional. De allí que la presente investigación pretende encontrar elementos distorsionadores en la calidad del servicio sobre el proceso de afiliación y verificación al Programa Pensión 65 del distrito Zarumilla en el año 2022.

En ese contexto, surgió la pregunta de investigación: ¿Cómo influye la calidad del servicio sobre el proceso de afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022? Derivándose de está otras interrogantes como: a) ¿Cómo influye la calidad del servicio en el proceso de recojo de documentación de los

potenciales usuarios?, b) ¿Cómo influye la calidad del servicio en el proceso de revisión y revaluación de potenciales usuarios? Y c) ¿Cómo influye la calidad del servicio en el proceso de revisión de requisitos categóricos? El propósito de la presente investigación radicó justamente en determinar la influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022. Subsecuentemente se atina a: i) Analizar la calidad del servicio en el proceso de recojo de documentación de los potenciales usuarios, ii) Analizar la calidad del servicio en el proceso de revisión y revaluación de potenciales usuarios y iii) Analizar la calidad del servicio en el proceso de revisión de requisitos categóricos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Bases teóricas científicas

El D.S. N°081-2011-PCM emitido el 19/10/2011. Instituye el Programa Nacional de Asistencia Solidaria-PNAS-Pensión 65, tiene como propósito otorgar cuidado a poblaciones nacionales frágiles o vulnerables, entre los que se encuentran los adultos mayores a partir de 65 años que no gocen de las condiciones fundamentales para sobrevivir, D.U. N°056-2011 (19/10/2011) Expresa las prácticas bancarias y financiera para la ejecución del programa nacional de asistencia solidaria “Pensión 65”, para el año fiscal 2011; y que en su artículo 02, se determina el importe del subsidio económico mensual ascendente a S/250.00 para un domicilio donde habiten 02 individuos que abriguen los requerimientos exigibles del programa “Pensión 65”. En los domicilios con 01 o más de 02 personas que cumplan con las exigencias del Programa “Pensión 65”, la ayuda financiera corresponderá a S/125.00 por individuo. (D.U. N°056-2011, 2011)

(D.S. N°006-2012-MIDIS, 2012) Cambia varios artículos del D. S. N°081-2011-PCM. D. S. N°008-2012-PCM emitido el 21/01/2012; determina acciones de cumplimiento a fin de tener acceso a la subvención de Pensión 65. El referido programa inicia sus actividades paulatinamente en distritos más necesitados del país, para lo cual se emplearán juicios de elegibilidad de acuerdo con el art. 3 de disposición legal actual, en consecuencia, se tendrán como base distritos cuyo nivel de pobreza es mayor a 50% de acuerdo con el Mapa de Pobreza 2009 elaborado por el INEI, iniciando su ejecución en Ayacucho, Apurímac, Puno, Huánuco, Ica y Huancavelica. (D.S. N°008-2012-PCM, 2012)

“D. S. N°009-2012-MIDIS Extiende responsabilidad del programa nacional de asistencia solidaria-PNAS - Pensión 65 y del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres Juntos”. (D.S. N°009-2012-MIDIS, 2012)

D.U. N°001-2012 emitido el 23/01/2012. prescribe la adscripción de los PNAA-PRONAA, Pensión 65, FONCODES, el programa nacional de Apoyo Directo a los más necesitados - Juntos, y otros al ministerio de desarrollo e inclusión social - MIDIS. (D.U. N°001-2012, 2012). emitido el 25/01/2012. Describe el modelo de reconocimiento confirmada para consentir a los beneficios del Programa “Pensión 65”. (D.S. N°001–2012-PCM, 2012). D.S. N°015-2012-MIDIS; que cambia el D. S. N°081-2011-PCM, que crea el Programa Nacional de Asistencia Solidaria-PNAS “Pensión 65”, e integra dispositivos para la concesión de la categorización socioeconómica estacional a juramento del SISFOH. (D.S. N°015-2012-MIDIS, 2012)

Resolución Directoral N°014-2012-MIDIS/P65-DE. Ratifica la Directiva N°002-2012-MIDIS/P65-DE Alicientes y Apremios por el desempeño de los compendios, necesidades y contravenciones que instituye el Código de Ética de la función pública y dispositivos de atención en pro de los asalariados legales de Programa Nacional de Asistencia Solidaria -Pensión 65- que descubran el no desempeño de las prácticas de dicho Código. (R.D. N°014-2012-MIDIS/P65-DE, 2012). Resolución Directoral N°024-2013–MIDIS/P65. Ratifica la directiva N°024-2013–MIDIS/P65-DE, que inspecciona el medio de Incorporación y Desafiliación de Beneficiarios del Programa Nacional Pensión 65 se agrega como agregados los formularios 1000 y 1001. (R.D. N°024-2013–MIDIS/P65, 2013). Resolución Ministerial N°123-2016-MIDIS. Aprueban Manual de Operaciones del Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65”, Lima 10 de junio de 2016. (R.M. N°123-2016-MIDIS, 2016)

Decreto Supremo N°001-2017-MIDIS, establece disposiciones para regular de manera más eficiente el Sistema Nacional de Focalización-SINAFI y simplificar el proceso de determinación de la Clasificación Socioeconómica- CSE, del Sistema de Focalización de Hogares-SISFOH y su registro en el Padrón General de Hogares-PGH, mediante

el uso de mecanismos electrónicos que permitan la comunicación entre los responsables del proceso de determinación de la clasificación socioeconómica. (D.S. N°001-2017-MIDIS, 2017)

El Programa Nacional de Asistencia Solidaria, Pensión 65 en el Perú. Es parte del conjunto de programas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, MIDIS. Que entrega una subvención económica de 250.00 soles a los adultos mayores en condición de pobreza y extrema pobreza que superan los 65 años de edad con la finalidad mitigar la vulnerabilidad de sus ingresos. Creado un 19 de octubre del 2011 por medio Decreto Supremo N°081–2011-PCM. Surge como respuesta del Estado ante la necesidad de proteger a la población adulta mayor en pobreza extrema. Se incluyó al bloque de programas sociales del MIDIS el 1° de enero de 2012, institución que tiene a su cargo el sistema de desarrollo e inclusión social. Diseñan, coordinan y encaminan las políticas públicas y estrategias, para reducir la pobreza en el país y cumplir con el objetivo de cerrar las brechas de desigualdad y como requisitos para ser afiliados a Pensión 65 se requiere: [i] Tener 65 años a más, [ii] tener DNI, [iii] estar en situación de indigencia extrema en convenio a la valoración socioeconómica concedida por el SISFOH, [iv] no tener pensión o ayuda derivado del sector estatal o privados: AFP o de la ONP, [v] nunca podrá recibir ninguna ayuda o prestación bancaria concedida por Es salud y [vi] presentar declaración Jurada (DJ) apropiadamente atestada (formato 100). (Plataforma única del estado peruano). (MIDIS, 2016)

Gestión de la Calidad: La norma ISO 9001 en el año 2015 indica que los componentes para una gestión de calidad son la infraestructura, procedimientos, recursos necesarios los cuales son indispensables para cooperar con las instituciones en mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficacia y excelencia en el servicio brindado. Las instituciones que se rigen por normas internacionales como ISO son las que tienen mayor supervivencia y crecimiento porque estas vienen acompañadas con temas ambientales ISO 14001. (Escuela Europea de Excelencia, 2016)

Deming en 1986, indica que la gestión de calidad es el saber hacer es decir es un proceso formal que da soporte a una entidad para hacer bien su trabajo y logran cero errores y aumentar la satisfacción de los usuarios internos y externos. Es decir, las entidades deben funcionar eficientemente para lo cual fueron creadas. (Deming, 1986, p. 91, como se citó en Hernandez, Arcos, & Sevilla)

Calidad de los servicios de largo plazo para personas mayores con dependencia: La calidad es un concepto normativo que está en función de objetivos y valores que le son propios a una sociedad, que varían en épocas y por cada grupo social, que está determinada por deseos y expectativas de usuarios por productos o servicios, en un tiempo dado y en una sociedad específica. Por ello, los núcleos sociales contemporáneos plantean lograr la equidad sobre la base de dos perspectivas a fin de evaluar la calidad en un bien un producto o un servicio: i) la perspectiva subjetiva de cada usuario o ciudadano, y ii) la perspectiva “externa” u “objetiva” en base a parámetros socialmente aceptados para constituir umbrales máximos y mínimos anhelados y exigibles en la prestación de una actividad, acción, servicio, producto o programa.

Los estándares de calidad: se registran en la perspectiva “objetiva” o “externa” de la evaluación de la calidad. Mediante ellos se establecen los umbrales mínimos y máximos requeridos en la prestación y en los resultados que de esa prestación se obtienen, a fin de garantizar a los ciudadanos condiciones de equidad en el acceso a bienes y servicios de calidad. La definición de los estándares se realiza sobre la base de un marco de valor compartido en el que se inscribe la prestación de un servicio o la producción de un bien. El marco normativo permite identificar y conceptualizar las dimensiones y atributos básicos para el cumplimiento de sus funciones y la satisfacción de las expectativas, a partir del cual se puede elaborar un conjunto de indicadores válidos y confiables para medirlos. (Gastón & Redondo, 2014, p. 23). Según los autores del estudio anterior, el sistema de control no se puede separar de la evaluación de la calidad, que constituye una herramienta tanto para la promoción de servicios

CEPAL - Serie Políticas Sociales N°207 Calidad de los servicios de largo plazo

adaptados a las necesidades de los ciudadanos/usuarios, como para la selección de los proveedores que el organismo público podrá acreditar.

Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP, modificada con la RSGP N°007-2019-PCM/SGP - Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios del sector público. La política nacional de modernización de la gestión pública reconoce que los ciudadanos demanden un estado moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión para brindar bienes y/o servicios de calidad. La calidad está determinada por la capacidad de satisfacer las necesidades y/o expectativas de quienes reciben el bien y/o servicio ofrecido. En este sentido, la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios del sector público, documento de gestión que elaboró la Presidencia del Consejo de Ministros–PCM; establece puntos de referencia para que las entidades públicas adopten acciones que permitan mejorar la provisión de bienes y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de las personas, mediante conductores de impacto en satisfacción de las personas como: el trato profesional, información, tiempo, Resultado de la gestión/entrega, servicio, accesibilidad y confianza. (PCM, 2019) del mismo documento normativo, se desprende definiciones como: Personas; colectivo de sujetos de derecho sean naturales o jurídicas que acceden a servicios y bienes otorgados por las entidades públicas, con relaciones de tipo personas naturales y entidades públicas y personas jurídicas públicas o privadas con la entidad pública. Bienes y Servicios; que se derivan de funciones y roles que otorga el Estado de cara a expectativas y necesidades de las personas, conforme al tipo de relación que exista entre la ciudadanía y la entidad pública; éstos se clasifican en transaccionales y no transaccionales. Calidad de Servicio; Satisfacción ciudadana definida por la valoración que realizan los sujetos sobre calidad recibida del servicio o bien por la entidad pública, que logra como resultado de la utilización de sus recursos. Entorno; factores ambientales y socioeconómicos externo al control de entidades públicas o que influyen en resultados y objetivos institucionales de éstas, e identifican ocultas necesidades de las personas. Valor Público; se originan cuando las intervenciones públicas producen efectivos resultados a expectativas y necesidades de los ciudadanos direccionados a

otorgar beneficios a la sociedad. Modelo de la Gestión de la Calidad de Servicio. Se estructura en componentes conducentes a repercutir en objeto de valoración de los ciudadanos, éstos son: i) identificar el valor del servicio, ii) conocer las expectativas y necesidades de las personas, iii) medir y analizar la calidad del servicio, iv) Fortalecer el servicio, v) cultura de calidad de servicio y vi) liderazgo y compromiso de alta dirección, éstos dos últimos representan elementos transversales para la promoción y mejora de bienes y servicios públicos, el siguiente diagrama muestra su interrelación.(Ver figura 01; anexo 02)

Resolución Ministerial N°123–2016–MIDIS, dispone en el Manual de operaciones del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65. Una estructura de tipo vertical que se describe en la figura 02 (Ver anexo 03)

Focalización: Permite brindar una información precisa y concisa de todos los individuos o conjuntos de localidad que están en condición de indigencia extrema, los cuales están aptos para recibir un beneficio del estado, esto permite controlar el gasto que hace el estado peruano. Mecanismos de Focalización: (i) Focalización por domicilios o por sujetos, esta se realiza en forma individual o a todos los integrantes del hogar, esto en relación a las singularidades socioeconómicas demográfica y de su condición y forma de vida. (ii)Focalización Geográfica, primero se identifica las zonas geográficas de extrema pobreza, quien nos permite una focalización oportuna llegando a beneficiar a un alto porcentaje de todas las personas que residen en dicha zona. (MIDIS, 2015)

Herramientas de acopio de datos: Formato de Solicitud S100: Es el modelo que facilita pedir la valoración de la categorización socioeconómica (CSE) de las familias. El modelo S100 es de forzosa inscripción para pedir la estimación de CSE del domicilio. La forma está a disposición en el Módulo Local de Nómina de las municipalidades y en los eventos sociales y contribuciones del país.

Ficha Socioeconómica Única (FSU): Permite recolectar los informes socioeconómicos de todos los hogares que son visitados. Cartilla de interrogantes, aprobada a través de Resolución Ministerial, que facilita el acaparamiento y anotación de pesquisa de la casa, el domicilio y los individuos moradores frecuentes con el propósito de establecer la categorización socioeconómica de los individuos y/o sus domicilios.

Pensiones No Contributivas: Son aquellas que no requieren cotización previa a la seguridad social, y comúnmente, constituyen prestaciones monetarias relativamente uniformes, universales y focalizadas a ciertos grupos o riesgos (vejez, discapacidad e invalidez). Willmore (2006), propone una clasificación de las pensiones no contributivas en cuatro tipos básicos: i) Pensión universal; los beneficiarios cumplen requisitos previos de residencia o ciudadanía, edad establecida, no sujeta a comprobación de ingresos, ii) Pensión basada en criterios de residencia; son pensiones cuasi contributivas cada año de residencia en un país cuenta como una contribución para una pensión de jubilación, iii) Pensión sujeta a recuperación; se prevé de mecanismos de recuperación total o parcial de otros ingresos percibidos por el pensionado y iv) Pensión de asistencia social; que son dirigidas a los pobres y se otorgan contra verificación de necesidades que se constituye internacionalmente como desventaja, puesto que incorporan costos administrativos, incremento de la selección de beneficiarios, induce a errores de inclusión y exclusión, corrupción y discrecionalidad de funcionarios públicos responsables de su aprobación. Conviene señalar que Pensión 65 se enmarca en la pensión de asistencia social no contributiva, ya que uno de los requisitos para acceder a ella es que los beneficiarios no tengan acceso a algún régimen de pensiones, sea por no llegar al tiempo mínimo de aportes exigidos por ley, o por pertenecer a sectores pobres a ser verificados por funcionarios del gobierno de turno. (Clark, et ál., 2019)

2.2 Antecedentes.

A nivel Internacional

Vidal (2017), en su tesis de doctorado:

“Análisis económico del sistema de pensiones y asistencia social en México”, cuyo objetivo general es; analizar el sistema de pensiones en México. Utilizó el tipo de investigación descriptivo y explicativo, concluye, que los servicios públicos relacionados a la salud, esparcimiento, inclusión social y pensiones devienen de la época contemporánea para la tercera edad; abordó la problemática del envejecimiento y pensiones desde un enfoque psicológico, sociológico, antropológico y económico, con énfasis en política pública y social. Encontró en la percepción de los adultos mayores que el envejecimiento, la idea de ser desplazados y no contar con ingresos que cubran sus necesidades, son problemas a los que se enfrentan. En los países latinoamericanos la cobertura de las pensiones es baja, países como Brasil, Argentina, México y Chile han podido cubrir con pensiones a mayor población anciana, ya para el 2010 Argentina lidera la cobertura seguido de Uruguay, Panamá y Brasil; muy abajo encontramos a El Salvador, Paraguay y Venezuela; desde 1980 en América Latina, el impacto en cobertura y cotización no ha sido significativo. Sin la intervención del Estado, en sus inicios como beneficencia pública y ahora como asistencia social, México corre riesgo de ingresar en crisis financiera por el funcionamiento actual del sistema de pensiones.

Bernal (2016), en su investigación:

“Los gastos públicos en pensiones en América Latina y sus proyecciones al año 2075: evidencia de Chile, Perú, Colombia y México”; cuyo objetivo es dar una idea de su tendencia y de la presión fiscal que va a representar en los países, artículo científico que analiza las determinantes del gasto público en pensiones

y encuentra que los países en cuestión destinan entre 1,8% y 6,4% del PBI en sus sistemas de pensiones de Beneficio definido – BD y pensiones no contributivas – PNC, y que gracias al uso del modelo de proyección de Clemenst, et. al. (2013). éstos se multiplicarán en 02 o 03 veces más en el largo plazo. Los crecimientos de estos gastos no sólo dependerán de factores como el envejecimiento poblacional (factores externos) sino también de sus políticas internas como el rol de los sistemas BD y PNC y su maduración, reglas pensionarias, su relación entre sistemas de contribución definida – CD. (Factores internos). Experimentó 02 simulaciones, la primera que asume un envejecimiento extremo (shock externo) y la segunda, la universalización de las pensiones no contributivas (Shock interno) que revelaron extrema sensibilidad del gasto previsional frente a estos shocks. Con menores tasas de fertilidad de la población y mayor envejecimiento, los países aludidos tendrán que disponer de mayores recursos a sus pensiones lo que implica mayores compromisos fiscales y la extensión de políticas públicas de PNC que impactarán en las finanzas públicas.

Oliveri (2014), en su tesis de maestría:

“Adultos Mayores en América Latina: Pensiones No Contributivas y Pobreza de la Universidad Nacional de La Plata en Argentina”, siendo su objetivo principal explorar el rol del sistema previsional y en particular de las pensiones no contributivas en la condición de pobreza de los adultos mayores en América Latina. Concluye que los programas de pensión no contributivas constituirían una opción eficaz y eficiente de política para atender el problema de pobreza y vulnerabilidad en la vejez en la región, siempre que sus beneficios permitan garantizar un nivel mínimo de subsistencia, alcancen un porcentaje importante de la población desprotegida y el costo fiscal sea relativamente bajo y sostenible en el tiempo.

Gastón & Redondo (2014), en su trabajo patrocinado por CEPAL:

“Calidad de los servicios de largo plazo para personas adultas mayores con dependencia”, señalan que existen tres formas relevantes del complejo y multidimensional objetivo de medir calidad de los servicios de largo plazo para personas adultas mayores con dependencia, ellos son: 1. indicadores de estructura que involucra imprescindibles atributos como capacitación del talento humano, relación paciente/usuario, profesional/personal, infraestructura y tecnología. 2. Indicadores de procesos, que son los procedimientos que se formalizan en protocolos o guías de atención o tratamiento y 3. Indicadores de resultados que intentan medir del residente o usuario su situación final luego de aplicados los procedimientos con los recursos estructurales disponibles. (p.20)

A nivel Nacional

Flores (2018), en su tesis de maestro en Gestión Pública:

“Gestión del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil y su relación con el acceso a programas sociales, en la comunidad nativa Pampa Sacha, distrito Pinto Recodo, 2018”. Su objetivo determinar la relación entre la gestión del RENIEC y el acceso a programas sociales en la comunidad nativa Pampa Sacha del distrito de Pinto Recodo, 2018. Tipo de Investigación básica, no experimental, cuantitativa, transversal, descriptiva correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario de preguntas. Concluye que el nivel de accesibilidad a programas sociales del Estado, es percibido como alto al igual que la gestión de la RENIEC por los elementos de la muestra ubicados en la comunidad nativa Pampa Sacha en el distrito de Pinto Redondo en el 2018. En contraste con esto, la investigación no encontró una relación directa entre las variables de estudio Gestión de la RENIEC y el acceso a programas sociales, en virtud a su nivel de significancia [$p=0.682 > 0.05$, Pearson $=0.035$, positivo pero débil] que demuestra independencia entre variables.

Gertler, Galiani, & Bando (2016), en su investigación:

“Evaluación de Impacto del Programa Pensión 65: Nueva evidencia causal de las pensiones no contributivas en Perú” concluyen que las pensiones no contributivas son efectivas en pro del bienestar en la vejez, mediante ésta se incrementa el consumo del hogar y se reduce la pobreza extrema; el programa impactó favorablemente en la mejora de la salud mental a través de la disminución de la depresión en 9%, reducción del trabajo remunerado en 4% de los adultos mayores, la mayor parte de la subvención económica incrementó el consumo en 40%, siendo el 67% de este incremento orientado al rubro de alimentos. El estudio reveló además características como que el programa es de dirección del gobierno central, cuyo objetivo es suministrar seguridad social a los adultos mayores de zonas pobres y pobres extremos, transfiere subvenciones bimensuales de US\$ 78.00 aproximadamente y requiere de requisitos mínimos para que el beneficiario sea declarado elegible, no discrimina zonas geográficas, se concentra en la focalización e identificación de adultos mayores, el 51% de éstos últimos trabajó por pagos semanales antes de la subvención. No encontraron impactos en la salud o la utilización de servicios de salud, la mayoría de los beneficiarios declara haber alcanzado 08 años de escolaridad.

Neira (2016), en su tesis de maestría:

“Programa social pensión 65 y reducción de la pobreza según beneficiarios en el distrito de San Juan de Iris Huarochirí 2011-2015”. Dicha investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la percepción del Programa Social Pensión 65 y la reducción de la pobreza según beneficiarios en el distrito de San Juan de Iris Huarochirí 2011-2015. Metodología hipotética deductiva de tipo de investigación básica, diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transaccional. Concluye que; existe una relación significativa y directa entre las variables Pensión 65 y Pobreza [$r=0.734$ y $p=0.000$] dada la percepción de los beneficiarios del programa, implica entonces que una mejor efectividad en el

programa ocasionaría una mayor reducción de la pobreza en adultos mayores. En contrario sería una deficiencia en el programa abonaría en una muy baja reducción de la pobreza.

Vela (2019), en su tesis de maestría:

“Gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018”, su objetivo fue determinar el grado de relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa-2018, la investigación es básica descriptiva y correlacional que responde a un diseño no experimental de corte transversal, concluye que: El nivel de satisfacción de los usuarios de Pensión 65, llegó a posicionarse en un grado medio en un 43%, siendo la cifra superior, sin embargo, un 30% de usuarios del programa Pensión 65 la calificaron de escala alta.

Ochochoque (2019), en su tesis de maestría:

“Impacto del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 en el bienestar y extrema pobreza, Perú, 2014-2017”, el objetivo de estimar el impacto del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 sobre el gasto en alimentos y extrema pobreza; Perú 2014-2017, utilizó la metodología cuasiexperimental a través del modelo Propensity Score Matching con técnicas de emparejamiento, muestra hallazgos relevantes respecto de impactos positivos sobre el gasto per cápita en alimentos en hogares de los beneficiarios del programa por debido a la subvención económica no contributiva, señalando que la prioridad del gasto es para los alimentos. Un impacto adverso es el que se presenta en hogares de beneficiarios clasificados como extrema pobreza que, pese a la subvención, no han logrado revertir su situación.

Inquilla y Calatayud (2019), en la publicación de su artículo científico:

“Impacto del Programa Social Pensión 65 sobre el gasto en alimentos, 2017 - 2018”. Utiliza a la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) 2017 – 2018” para Identificar beneficiarios con los cuales construye un cuadro comparativo (grupo de tratamiento y grupo de control) que procesa a través de la metodología de doble diferencia con MCO y efectos fijos (EF) con datos de panel, unidad de análisis hogares peruanos. Con el objetivo de determinar impactos del Programa Pensión 65 y su influencia en el gasto per cápita de alimentos. Se concentra en análisis econométrico; Modelo de doble diferencia propensity score matching [DD-PSM]. Y concluye que el programa Pensión 65 implementada por el Estado peruano muestra mejoras en ciertos indicadores de bienestar de los hogares beneficiarios, principalmente por gastos en consumo, logrando incrementar su gasto per cápita en alimentos en un 15,02%

Cangahuala (2019), en su tesis de maestría:

“Influencia de la subvención económica en la calidad de vida sostenible de los usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Aco Concepción – 2018”, tuvo como objetivo, medir el grado de influencia de la subvención económica en la sostenibilidad de la calidad de vida en usuarios del Programa Pensión 65 en el distrito de Aco, tipo de investigación básica cuantitativa de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, concluye que: La subvención económica del Programa de asistencia solidaria, “Pensión 65”, ha influenciado directa y significativamente, en la calidad de vida sostenible de adultos mayores usuarios del programa, contribuye a su bienestar, satisfacción de necesidades primarias o fisiológicas, situación de pobreza extrema, posibilidad de participar con economía en mercados de alimentos; vislumbra además un bienestar emocional, convertido en un estadio de mayor calma, impresión de ser respetado, menor percepción de preocupación y respeto por apreciarse no excluido; asimismo influye directa y significativamente en el bienestar material, que se evidencia en escenarios como ingresos de otro tipo de actividades, auxilio a la adquisición de medicinas y alimentos, pago de

servicios de agua y electricidad, transporte, ahorros para la adquisición de animales menores y otros consumos que atiende conforme a sus necesidades. Finalmente, influye directa y significativamente en el bienestar emocional al sentirse queridos, y cuentan con una seguridad económica en todo momento, se sienten útiles en distintos aspectos como en la obtención de una plaza laboral; También existe el sentimiento de tranquilidad por la reducción de problemas de depresión y tristeza.

Ortega (2017), en su tesis de maestría:

“Calidad de la ética en el proceso de afiliación y verificación de los promotores del Programa Pensión 65 de la Unidad Territorial Ancash 2017”, cuyo objetivo general fue determinar la calidad de la ética en el proceso de afiliación y verificación de los promotores del Programa Pensión 65 de la UT Ancash. Utilizando un diseño de investigación descriptivo transeccional, no experimental con población y muestra de 19 elementos y una encuesta como técnica para el recojo de información; concluyó que: en dimensiones como: responsabilidad, competencia profesional y autonomía; se evidencian niveles de deficiencia en la calidad de la ética de los promotores del programa Pensión 65 de la unidad territorial Ancash en la provisión de los servicios del proceso de afiliación y verificación, registrando porcentajes del 58%, 63% y 100% respectivamente. Alineándose a la conclusión de Bautista (2012) que describe la grave inexistencia de formación de servidores públicos en criterios sólidos para operar con una conducta ética.

Gallegos (2016), con su tesis de maestría:

“Alcances y limitaciones de la gestión del programa nacional de asistencia solidaria “Pensión 65” en Zonas Rurales Alto Andinas, caso: distritos de Cayarani y Puyca en el departamento de Arequipa”, su propósito es mitigar escenarios de pobreza y extrema pobreza de poblaciones que habitan en condiciones precarias a ultranza, utilizó métodos cuali-cuantitativos, identifica deficiencias por restricciones procedentes de asignaciones de recursos

económicos, obstáculos que atañen a la gestión misma del programa y falencias en el proceso excesivamente centralizado de focalización. “El ejecutar labores de focalización, monopolizando como regla general y aplicable procedimientos automatizados, dispone a cuestionamientos la confiabilidad de la información y da origen a omisiones o errores en la selección de beneficiarios” (p.74), señala además que la acción de la transferencia monetaria provee de una visión parcial del problema, su objetivo puede diluirse, si a esta asignación no se le acompaña con actividades vinculadas a fortalecer el capital humano.

Fernández (2018), en su tesis de maestría:

“Pensión 65 y su validez y eficiencia como régimen de pensiones no contributivas en el Perú”, el objetivo de la presente tesis es conocer si la creación del Programa Pensión 65 en el Perú, su diseño de investigación cuantitativa y cualitativa de tipo aplicada, exploratorio con una muestra de 236 usuarios, determina que “El programa Pensión 65 permite a usuarios acceder a bienes y servicios atados a satisfacción de sus necesidades básicas, como comida, vestido, entre otros; en algunos casos deben complementar dichos recursos con actividades no remuneradas, señalando que debería haber un programa complementario relacionado a salud y alimentación remarcando ciertas mejoras en el beneficio”

Tarrillo (2017), según su tesis de licenciatura:

“Evaluación de la gestión del programa pensión 65, en el proceso de selección de beneficiarios en el distrito de Chota en el año 2015”, cuyo objetivo fue valorar la gestión definiendo el compromiso de funcionarios con la calidad de atención a los beneficiarios, en el proceso de selección de beneficiarios del programa social “Pensión 65”, utilizó el diseño de investigación explicativa, descriptiva, la población objeto fue de 7 funcionarios y 125 beneficiarios del periodo enero diciembre, se tomó una muestra de 50 beneficiarios y funcionarios antes mencionados, se utilizó como técnica la encuesta. Concluyó que “Pensión 65 en chota es un programa social que alivia la pobreza de los adultos Mayores

pero que no la erradica, debido a que con enfoques compensatorios focalizados no llegan a ser una solución para erradicar la pobreza en el distrito de Chota”. Señalando que existen funcionarios comprometidos con la atención a los beneficiarios, así como información eficiente difundida por radio y televisión, siendo la infraestructura una falla para garantizar la atención de calidad. Como lo demuestran los resultados el inconveniente se encuentra en los sistemas interconectados que no cuentan con una base de datos actualizada de los beneficiarios.

Lazo (2015), señala en su tesis de licenciatura:

“Efectos del Programa Pensión 65, en la calidad de vida de los beneficiarios de Santo Tomas, Chumbivilcas – Cusco, 2012-2014, Perú”, cuyo objetivo general fue demostrar los efectos del Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65”, en la calidad de vida de los beneficiarios del distrito de Santo Tomas, provincia de Chumbivilcas, Región Cusco, del 2012 - 2014. Dicho trabajo de investigación es de tipo cuantitativo – cualitativo y de diseño descriptivo y explicativo, con una población según el nivel 7 de la cuantificación del Sistema de Focalización de Hogares SISFOH, la muestra ha sido tomada y seleccionada en función al criterio común y simple de la población de estudio representando 55 elementos, descrito en anexos p. 123; determinó que las carencias como el suministro eléctrico, la instalación de agua potable, falta de acceso a salud, alfabetización, transporte. No ha mejorado la calidad de vida en función a la subvención económica recibida, ya que las carencias son las mismas antes y después, la subvención económica no es acorde a la realidad socioeconómica, para cubrir sus necesidades primarias básicas como salud, vivienda, alimentación, recreación.

Hilari & Chura (2018), en su tesis de licenciatura:

“Evaluación de los usuarios sobre la calidad de servicio del programa pensión 65 en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla - 2017”, como objetivo comprende explicar la evaluación de los usuarios sobre la calidad de servicio del programa “Pensión 65” en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla-2017, investigación mixta de nivel descriptivo, explicativo y transversal, clasifican la calidad del servicio en 03 componentes (i) Afiliación; calificada como ni buena ni mala y mala con 43,96% (11 puntos) refieren limitaciones en la atención de los funcionarios municipales en el idioma y poca capacitación, demoras en el otorgamiento de la subvención, que representa el problema más frecuente y la solicitud de otros documentos ajenos al DNI. (ii) Servicios complementarios de salud y saberes productivos; que muestran respuestas desaproboratorias debido a su inadecuada implementación a excepción de los servicios de salud. Y (iii) Manejo en cuenta de ahorros en el Banco de la Nación; muestra la misma percepción que el primer componente con la distinción de que los beneficiarios del programa no son informados sobre la tenencia y usos de la cuenta de ahorros.

Suti (2019) en su tesis para licenciatura:

“Evaluación del reporte del sistema de focalización de hogares para el programa de solidaridad pensión - 65 en el distrito de Sicuani – Cuzco 2018”, con el objetivo de evaluar el reporte socioeconómico del Sistema de Focalización de Hogares para el programa de solidaridad Pensión 65 en el Distrito de Sicuani – Cuzco 2018. Investigación que sigue un diseño no experimental, de tipo descriptivo, nos muestra que; realizada su evaluación al reporte socioeconómico de Focalización del Programa por medio de una estadística descriptiva e inferencial, con la utilización del SPSS y Minitab; el resultado es malo, resultado similar nos reporta para evaluación de la clasificación socioeconómica llegando a contar con niveles de calificación superior al 50% como malo y muy malo; respecto al sistema de focalización de hogares arroja

una clasificación de no muy buenos y que existe una evaluación socioeconómica inadecuada.

Cavero, Cruzado, & Cuadra (2017), en su estudio sobre:

“Los efectos de los programas sociales en la salud de la población en condición de pobreza: evidencias a partir de las evaluaciones de impacto del presupuesto por resultados a programas sociales en Perú”. El estudio muestra resultados del programa pensión 65, como el incremento del gasto per cápita en el hogar destinados a alimentos, logrando el bienestar emocional del adulto mayor (empoderamiento del adulto mayor, bienestar personal, tasa de depresión), similar a los efectos obtenidos en México. Pese al incremento en la afiliación de adultos mayores, no se alcanzó un mayor uso de los servicios de salud, pero si se redujo la proporción de adultos mayores que trabajaban.

A nivel local

Alberca (2019), en su tesis doctoral:

“Impacto del Programa Pensión 65 en el Distrito de Tumbes- 2018”, planteó como objetivo conocer el impacto del Programa Pensión 65 en los usuarios del Distrito de Tumbes-2018, investigación no experimental, estudio descriptivo, de corte transversal o transaccional, concluye que el 68% de los usuarios del programa Pensión 65 utilizan la subvención económica en la mejora de su alimentación, asistencia a sus hijos y manutención, el 80% a gastos de salud, y el 98,6% consideran que no cuentan con otros beneficios del programa. Con respecto a los impactos en su condición de vida, el 73,9% de los usuarios la califican de regular incluso con la subvención económica otorgada. Lo que implica que los potenciales beneficiarios estén siempre en la búsqueda de estas subvenciones para atender legítimas necesidades.

2.3 Definiciones de términos básicos.

Afiliación: “consiste en la incorporación de la población que cumple con los criterios de elegibilidad, según la disponibilidad presupuestaria. Su ejecución está a cargo de cada entidad responsable de las intervenciones focalizadas o de quien está delegue para tal fin” (Congreso de la República, 2016).

Articulación: Son acciones de coordinación ejecutadas por el programa Pensión 65 con instituciones públicas de los 03 niveles de gobierno e instituciones privadas y organizaciones sociales, con el propósito de garantizar el acceso de usuarios a la protección integral y servicios de calidad. Pensión 65 busca que los adultos mayores extremo pobres estén integralmente protegidos, accediendo a servicios de salud, nutrición, vivienda adecuada y redes de protección, entre otros. (MIDIS, 2014)

Clasificación Socioeconómica: Es una medida orientada a conocer el bienestar de hogares focalizados en un periodo previo, esta clasificación se ejecuta cada 03 años. Las instituciones del Estado [que otorgan subsidios los peruanos que de alguna manera aplican al mismo](#), requieren que estos hogares se apropien de una clasificación socio económica, instituciones como: [a] Programa Nacional de Becas PRONABEC, [b] Programa Nacional de Apoyo Directo a los más pobres – JUNTOS, [c] Seguro Integral de Salud (SIS), [d] Bono Mi Vivienda, [e] Pensión por Discapacidad Severa. (MIDIS, 2020)

Identificación: Procedimiento orientado a la identificación de: personas, viviendas, hogares, centros poblados y comunidades, fruto de las coordinaciones entre el MIDIS y entidades responsables como: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC e instituciones responsables de las intervenciones focalizadas, con la finalidad de relacionar la disminución de la brecha de identidad y disminuir el plazo de emisión del DNI respectivo. Con el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI y con ministerios e instituciones notables, con la finalidad de lograr con un código único de identificación para aquellos, además de contar con una base única datos. (MIDIS, 2014)

Potenciales usuarios: Son adultos mayores, años 65 años de edad o más, que figuradamente se encuentran en situación de pobreza extrema, aún no cuentan con evaluación de condición socioeconómica y/o no cuentan con DNI, y que por razones diversas estarían impedidos en el acceso al programa aun cuando su condición sea de pobreza extrema. (MIDIS, 2014)

Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH): El Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), constituye una herramienta del Estado peruano que abastece de información a programas sociales respecto de potenciales usuarios, con el fin de ejecutar una adecuada identificación y selección de aquellos, que administra y registra un padrón general de hogares (PGH), brinda información necesaria para conceder una priorización de personas y hogares en situación de pobreza extrema. (MIDIS, 2020)

Transferencia y entrega de subvenciones: proceso mediante el cual, se efectúa el pago de subvenciones económicas a usuarios del Programa Pensión 65 de manera oportuna y efectiva, ésta alcanza los 250 soles, transferidos bimestralmente. Luego de ser calificado como “usuario” al adulto mayor, el Programa Pensión 65 de oficio, le apertura una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación, abonando cada 2 meses el importe de la subvención económica. La apertura de cuenta y transferencia de subvención son regularizadas y ejecutadas por las Unidades de Operaciones y Administración de Pensión 65. Además del cronograma de pago. (MIDIS, 2014)

III. MATERIALES Y MÉTODOS

En esta parte del proceso, ya identificada la problemática, recogido los antecedentes y conocida las teorías que le dieron soporte a la investigación, se concilian hipótesis de investigación como: a) general; existe relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el proceso de afiliación y verificación del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022. Y específicas como: b) existe relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el proceso de recojo de documentación de los potenciales usuarios, c) existe relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el proceso de revisión y revaluación de potenciales usuarios, y finalmente d) existe relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el proceso de revisión de requisitos categóricos.

Se empleó un tipo de estudio básico, fundamentado con un argumento teórico y radica no solo en procesar una teoría, sino, además, extender, verificar o corregir el conocimiento a través de la revelación de principios o divulgaciones amplias (Landeau, 2007). Y un diseño no experimental, que se estableció sin alterar las variables de estudio, observando los fenómenos en su estado natural para ser analizados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152). Así mismo, por su carácter fue descriptivo correlacional, “la investigación descriptiva buscó especificar propiedades, características y rasgos de un fenómeno al analizarlo y correlacional porque “tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Por su naturaleza fue de enfoque cuantitativo, conforme a Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.5) quienes destacan que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. Por su

alcance temporal, nace como transversal, debido a que estudió aspectos de desarrollo del sujeto en un determinado espacio de tiempo (Landeau, 2007) y finalmente, por orientación estuvo vinculada hacia la aplicación de conocimientos con el propósito de dar respuesta a problemas concretos. (Landau, como se citó en Abanto, 2015).

Se utilizó una población compuesta por 500 potenciales usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Zarumilla, de acuerdo con Vara (2012) quien define a “la población como un colectivo de personas o cosas que tienen en común una o más peculiaridades, se ubican en un espacio o territorio y varían con el paso de los años” (p.221). Así mismo a través de un muestreo probabilístico se determinó una muestra de 83 elementos, para conformar la cantidad de potenciales usuarios a estudiar la muestra, se aplicó juicios descriptivos, con la fórmula de poblaciones finitas, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la muestra es el subgrupo del universo poblacional del que se acopian datos y debe ser representativo de éste” (p.173)

$$n = \frac{z^2 pqN}{E^2(N - 1) + z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

E = Máximo error Permitido,

Z = Grado de confianza. 1.96 elevado al cuadrado

P = proporción esperada (p=0.5)

q = 1 – p (1 – 0.5 = 0.5)

Entonces:

$$n = \frac{1.96.^2 (0.5)(0.5)(500)}{(0.10)^2 (500-1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 (125)}{(0.01) (499) + 3.8416 (0.25)}$$

$$n = \frac{491.7248}{4.99+ 0.9604}$$

$$n = \frac{491.7248}{5.9504}$$

$$n = 82.6372$$

$$n = 83$$

Las unidades de análisis comprendieron adultos mayores a 65 años de ambos sexos, focalizados por el SISFOH y en proceso de reevaluación por el Programa Pensión 65, que se extrajeron de un marco muestral que constituye una relación de potenciales usuarios del Programa Pensión 65, sin haber sido calificado para la subvención económica, proporcionada por la ULE- Zarumilla.

Los métodos empleados en el presente estudio fueron el hipotético deductivo definido por “las constantes críticas (contrastaciones) que se forman a las hipótesis ayudan a encontrar una mejor definición de la ley que rige el fenómeno (problema) en cuestión” (Popper, 1963). El conocimiento analítico; que implica “la descomposición (mental) del fenómeno, en sus partes constitutivas, el conocimiento sintético, que une sistemáticamente elementos heterogéneos del fenómeno con el fin de reencontrar la individualidad del fenómeno estudiado”. (Popper, 1963). Se emplearon técnicas como la entrevista, que, en esta ocasión, dada la actual coyuntura y para prever acciones que mitiguen o eliminen la exposición a posibles efectos de la Covid 19 a los entrevistados, estas fueron guiadas por el investigador, en virtud a que los elementos de la muestra son personas vulnerables en ocasiones iletradas, con un nivel educativo

básico entre otros aspectos. El instrumento de acopio de información empleado fue el cuestionario estructurado de 13 preguntas para cada variable de investigación. Para el procesamiento y análisis de datos se utilizaron el aplicativo Microsoft Excel, tablas de clasificación y ordenación de datos que manifestaron las respuestas con la escala de Likert que brindaron los entrevistados. Los datos fueron analizados utilizando el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach, que arrojó un índice de 0,791 en la variable calidad del servicio y 0,574 en la variable afiliación y verificación.

Los criterios de inclusión empleados, fueron adultos mayores de 65 años de ambos géneros, focalizados por el SISFOH y en proceso de reevaluación del Programa Pensión 65. Y los de exclusión fueron adultos mayores de 65 años de ambos géneros, registrados como beneficiados de Pensión 65, adicionalmente, se contemplaron la exclusión de dos de los cinco procesos en la etapa de afiliación y verificación; como son iv) elaboración de informe técnico de unidad de operaciones y emisión de resolución directoral aprobando el listado bimestral de usuarios, finalmente v) remisión del “padrón de usuarios” a todos los colaboradores del programa, promotores y coordinadores que deberán confirmar la entrega oficial a cada gobierno local confirmando su recepción, en virtud a que no son de control por parte de la unidad de análisis. De acuerdo con lo señalado por Vara (2012) “Los criterios de exclusión e inclusión son alcances que segregan entre sujetos que serán parte del estudio y los que no lo serán” (p.222)

Y las variables a investigar, se tienen; Calidad del servicio: La política nacional de modernización de la gestión pública define que la calidad está definida por la capacidad de atender y dar satisfacción de necesidades y/o expectativas de personas quienes reciben servicio y/o bien ofrecido. Por tanto, la satisfacción ciudadana es la estimación que hacen las personas de un país sobre la calidad observada del servicio o bien que recibe de la institución pública (PCM, 2019). Operacionalmente; La calidad del servicio, se medirá a través del conjunto de conductores que se impregnan en la satisfacción de personas, que representan elementos presentes en la provisión de servicios y bienes contenidos en norma técnica para gestionar calidad en el sector

público, son aplicables universalmente a toda clase de servicios y bienes proveídos por las instituciones públicas de Perú y han sido reconocidos a partir de la comprensión y medición de satisfacción de personas como: trato profesional, resultado de la gestión, tiempo, confianza y accesibilidad; con la aplicación de un cuestionario estructurado. Vara (2012) explicó que el cuestionario estructurado; “es una herramienta cuantitativa que se usa para medir opciones de respuesta a interrogantes formuladas” (p.255). Los datos recopilados se asentarán al programa SPSS V.26 y mediante tablas de resultados, se descenderá a analizar los resultados encontrados. sus indicadores serán los siguientes: conocimiento, Igualdad en el trato, lenguaje sencillo, preciso, claro, tiempo de espera del ciudadano, tiempo para obtener el resultado de su gestión, número de momentos que acudió a la entidad, tiempo de inicio de la gestión, tiempo final, transmisión del bien o servicio de manera correcta, oportuna y eficiente aplicación de procedimiento administrativo y normatividad vigente, horario de atención y nivel de confianza de la entidad, se medirán aplicando escalas de percepciones, opinión o atributos psicológicos de tipo “Likert” (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre) que según Vara (2012) “esta escala mide la magnitud de opiniones y actitudes de forma más objetiva posible”.

Afiliación y verificación: Proceso que alcanza actividades orientadas a “corroborar el acatamiento de exigencias priorizadas por el programa Pensión 65, previo a la afiliación del usuario, y constatar luego que persistan en su cumplimiento cuando ya son usuarios. Para las labores de verificación de los requisitos, la unidad de operaciones realiza cotejos masivos con las entidades competentes y los equipos de campo realizan verificaciones en sus visitas domiciliarias” (Pension 65, 2014, p. 16). Operacionalmente, la afiliación y verificación será medida a través de tres dimensiones; Proceso de recojo de información, revisión de potenciales usuarios para reevaluación y revisión de requisitos categóricos. Con el soporte y aplicación del cuestionario estructurado declarado previamente, los datos acopiados se dispondrán al aplicativo SPSS V.26 y mediante de las tablas de resultados, se procederá a analizar resultados. Por el conjunto de procedimientos administrativos que se inicia con: i) La entrega del listado de potenciales usuarios alcanzados por el SISFOH a fin de proceder

a la recepción de las DJ y copia del DNI, ii) Revisión del mismo con personal de enlace para detectar potenciales usuarios para reevaluación, iii) Requisitos categóricos, iv) elaboración de informe técnico de unidad de operaciones y emisión de resolución directoral aprobando el listado bimestral de usuarios, finalmente v) remisión del padrón de usuarios a todos los colaboradores del programa, promotores y coordinadores que deberán hacerlo llegar a cada gobierno local confirmando su recepción. Utilizará Indicadores como: proceso de recojo de documentos, revisión de potenciales usuarios para reevaluación y revisión de requisitos categóricos. Y se medirán mediante las escalas de percepciones, opinión o atributos psicológicos tipo "Likert".

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Seguidamente, se exhiben los resultados derivados del procesamiento de los datos, habiéndose ajustado a pruebas como la de la normalidad de los datos y confiabilidad de los instrumentos, con la ayuda del SPSS v.26. Se inician con el análisis descriptivo bivariado, manipulando tablas de contingencia, y culmina con el análisis inferencial para la contrastación de las hipótesis y objetivos de investigación.

4.1.1 Análisis descriptivo bivariado

En el presente diagnóstico se concentra resultados de estadísticos descriptivos que consisten en asignar una ponderación a las variables de investigación como la calidad del servicio y el proceso de afiliación y verificación de potenciales usuarios al programa “Pensión 65” del MIDIS, cuya escala es dividida en tres categorías “Deficiente”, “Regular” y “Óptimo” cuando los al aplicar el cuestionario las respuestas de los entrevistados expresan sus percepción sobre las variables de estudio y sus correspondientes dimensiones, con la ayuda del aplicativo SPSSV26 y cuyos reportes han sido editados para la presentación de la información.

Tabla 1

Tabla de contingencia: Calidad de servicio y Afiliación y verificación

Variables	Calidad del servicio			Total		
	Deficiente	Regular	Óptimo			
Afiliación y verificación	Deficiente	% total	10,8%	8,4%	6,0%	25,3%
	Regular	% total	2,4%	18,1%	18,1%	38,6%
	Óptimo	% total	0,0%	9,6%	26,5%	36,1%
Total		% total	13,3%	36,1%	50,6%	100,0%

Nota: La tabla 1. Describe que de los 83 potenciales usuarios del Programa de Pensiones no contributivas “Pensión 65” identificados en la provincia de Zarumilla, el 26,5% sostienen que la calidad del servicio percibido en el proceso general de afiliación ha sido “Óptimo”. El 18.1% lo percibe como “Regular” y un 10,8% como “Deficiente”. Excluyendo la percepción de óptimo, se puede concluir que mientras la afiliación es percibida en total en un 63.9% de los encuestados entre regular y deficiente, la calidad del servicio es percibida con menor proporción, 49.4%.

Tabla 2

Tabla de contingencia: Calidad de servicio y Acopio de documentación

Variables	Calidad del servicio			Total		
	Deficiente	Regular	Óptimo			
Acopio de documentación	Deficiente	% total	10,8%	8,4%	0,0%	19,3%
	Regular	% total	2,4%	14,5%	31,3%	48,2%
	Óptimo	% total	0,0%	13,3%	19,3%	32,5%
Total		% total	13,3%	36,1%	50,6%	100,0%

Nota: La tabla 2. Infiere que de los 83 potenciales usuarios del Programa de Pensiones no contributivas “Pensión 65” identificados en la provincia de Zarumilla, el 19,3% sostienen que la calidad del servicio percibido en el acopio de documentación ha sido “Óptimo”, frente al 31.3% que lo percibe como “Regular”. Separando la percepción de óptimo, se puede concluir que el proceso de acopio de documentación se percibe en total en un 67.5% entre regular y deficiente, la calidad del servicio es percibida con menor proporción, 49.4%.

Tabla 3

Tabla de contingencia: Calidad de servicio y Revisión y reevaluación de potenciales usuarios

Variables			Calidad del servicio			Total
			Deficiente	Regular	Optimo	
Revisión y reevaluación de potenciales usuarios	Deficiente	% total	12,0%	21,7%	9,6%	43,4%
	Regular	% total	1,2%	8,4%	18,1%	27,7%
	Optimo	% total	0,0%	6,0%	22,9%	28,9%
Total		% total	13,3%	36,1%	50,6%	100,0%

Nota: La tabla 3 da cuenta que de los 83 potenciales usuarios del Programa de Pensiones no contributivas “Pensión 65” identificados en la provincia de Zarumilla, el 22,9% sustentan que la calidad del servicio percibido en el asunto de revisión y reevaluación de potenciales usuarios ha sido “Óptimo”, frente al 18.1% que lo percibe como “Regular”. Separando la percepción de óptimo; se puede ultimar que el proceso de revisión y reevaluación de potenciales usuarios es percibido en total en un 71.1% entre regular y deficiente y la calidad del servicio con menor proporción con 49.4%.

Tabla 4

Tabla de contingencia: Calidad de servicio y Revisión de requisitos categóricos

Variables	Calidad del servicio			Total		
	Deficiente	Regular	Óptimo			
Revisión de requisitos categóricos	Deficiente	% total	9,6%	14,5%	18,1%	42,2%
	Regular	% total	3,6%	19,3%	30,1%	53,0%
	Óptimo	% total	0,0%	2,4%	2,4%	4,8%
Total		% total	13,3%	36,1%	50,6%	100,0%

Nota: La tabla 4. A diferencia de los análisis previos, nos informa que de los 83 potenciales usuarios del Programa de Pensiones no contributivas “Pensión 65” identificados en la provincia de Zarumilla, el 19,3% sustentan que la calidad del servicio percibida en la revisión de requisitos categóricos ha sido “Regular”, frente al 30.1% que lo percibe como “Regular” cuando la calidad del servicio es “Óptima”. Separando esta última percepción; se puede inferir que el proceso de revisión de requisitos categóricos es visto en total en un 95.2% entre regular y deficiente y la calidad del servicio con menor proporción con 49.4%.

4.1.2 Análisis inferencial

A continuación, se detalla cada resultado inferencial en función de los objetivos e hipótesis de investigación correspondiente, en las siguientes tablas

Objetivo específico 1: Analizar la calidad del servicio en el proceso de recojo de documentación de los potenciales usuarios del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022.

Ho = No existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el proceso de recojo de documentación de los potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022

H_i = Existe relación significativa y directa entre calidad del servicio y el proceso de recojo de documentación de los potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022

Tabla 5

Correlaciones: Calidad del servicio y acopio de documentación

			Calidad del servicio	Acopio de documentación
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coef.de correlación	1,000	0,438**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	83	83
	Acopio de documentación	C. de correlación	0,438**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	83	83

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

Nota: Los resultados en tabla 5 muestran que entre las variables materia investigación, la calidad del servicio y el acopio de documentación existe una “*correlación positiva media*” y muy significativa conforme al baremo de correlación utilizado (Anexo 12) y en virtud al coeficiente no paramétrico Rho Spearman hallado es de 0,438 y su nivel significancia de 0,000, mucho menor a Pvalor 0,05. Que confirma una relación directa y desestima la hipótesis nula y admite de la hipótesis de estudio que infiere: la existencia de relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el proceso de recojo de documentación de potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, del distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022.

Objetivo específico 2: Analizar la calidad del servicio en el proceso de revisión y reevaluación de los potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022

H_o = No existe relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el proceso de revisión y reevaluación de los potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022

H_i = Existe relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el proceso de revisión y reevaluación de potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022

Tabla 6

Correlaciones: Calidad del servicio y revisión y reevaluación de potenciales usuarios

			Calidad del servicio	Revisión y reevaluación de potenciales usuarios
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coef.de correlación	1,000	0,529**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	83	83
	Revisión y reevaluación de potenciales usuarios	C. de correlación	0,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	83	83

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

Nota: Los hallazgos de la tabla 6 revelan que, entre las variables calidad del servicio y revisión y reevaluación de potenciales usuarios existe una “*correlación positiva considerable*” igualmente y muy significativa conforme al baremo de correlación utilizado (Anexo 12) debido al Rho Spearman hallado de 0,529** y su alto nivel de significancia de 0,000, menor a P valor de 0,05. Que confirma una relación directa desestimando la hipótesis nula y aceptando de la hipótesis de investigación que deriva: Existe relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el proceso de Revisión y reevaluación de potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022

Objetivo específico 3: Analizar la calidad del servicio en el proceso de revisión de requisitos categóricos de potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022

Ho = No existe relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el proceso de revisión de requisitos categóricos de potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022

Hi = Existe relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el proceso de revisión de requisitos categóricos de los potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022

Tabla 7

Correlaciones: Calidad del servicio y Revisión de requisitos categóricos

			Calidad del servicio	Revisión de requisitos categóricos
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coef. de correlación	1,000	0,179
		Sig. (bilateral)	.	0,105
		N	83	83
	Revisión de requisitos categóricos	C. de correlación	0,179	1,000
		Sig. (bilateral)	0,105	.
		N	83	83

Nota: Los resultados de la tabla 7 admiten que, entre las variables calidad del servicio y Revisión de requisitos categóricos; existe una “*correlación positiva media*” y no significativa conforme al baremo de correlación utilizado (Anexo 12) debido al Rho Spearman hallado de 0,179 y su nivel no significativo de 0,105, mayor a P valor de 0,05. Que ratifica una relación directa y no significativa aceptando la hipótesis nula que describe: No existe una relación significativa entre la calidad del servicio y el proceso de Revisión de requisitos categóricos de potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022, y desestimando la de investigación.

consecuentemente, con los resultados inferenciales encontrados, se revela una homogeneidad parcial al develar que las dimensiones acopio de documentación y revisión y reevaluación de potenciales usuarios acogen una relación directa media y

considerable y altamente significativa con la calidad del servicio que se brinda a potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022; no siendo así con la revisión de requisitos categóricos, pese a contar con una relación directa, esta no es significativa.

Objetivo General: Determinar la influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022.

Ho = No existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el proceso de afiliación y verificación del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022.

Hi = Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el proceso de afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022

Tabla 8

Correlaciones variables: Calidad del servicio y Afiliación

			Calidad del servicio	Afiliación y verificación
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coef. de correlación	1,000	0,466**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	83	83
	Afiliación y verificación	C. de correlación	0,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	83	83

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

Nota: Finalmente, los resultados de la tabla 8 señalan que, entre las variables calidad del servicio y el proceso de afiliación y verificación; existe una “*correlación positiva media*” y significativa conforme al baremo de correlación utilizado (Anexo 12) de acuerdo al Rho Spearman encontrado de 0,466 y su alto nivel de significancia de 0,000, menor a P valor de 0,05. Que ratifica una relación

directa y altamente significativa que permite rechazar la hipótesis nula y admitir la de investigación que describe: Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el proceso de afiliación y verificación de potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022.

4.2. Discusión de los resultados

La contrastación de los hallazgos se inicia con disponerlos frente a objetivos específicos y éstos, con la de autores que han obtenido resultados, atendiendo las mismas variables de investigación o relacionadas a ellas, que se desprenden del estado del arte; y culmina con el objetivo general siguiendo la misma ruta. En tal sentido:

Al determinarse la relación entre la calidad del servicio y el proceso de recojo de documentación en potenciales usuarios del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022, mediante una prueba no paramétrica, que logró un coeficiente Rho de Spearman de 0,438** y un sig. bilateral de 0,000. Nos dan cuenta de una relación positiva media entre estas variables de estudio. Estos resultados precisan que las actividades de acopio de documentación que ejecutan las instituciones responsables de este proceso, no son del todo eficientes, generan desaliento y frustración en usuarios, máxime en su condición de vulnerables y su edad. Ello obliga a rechazar la hipótesis nula y admitir la de investigación que infiere que si existe relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el proceso de recojo de documentación de potenciales usuarios, del Programa Pensión 65. Resultados, que no tienen parangón conforme a la revisión de la literatura, sin embargo, se sostienen con sus efectos tales como la clasificación socioeconómica señalado por Suti (2019) quien encuentra un nivel de calificación de malo y muy malo al 50% al sistema de focalización y una inadecuada evaluación socioeconómica. Con Gallegos (2016) quien identifica deficiencias en la focalización y cuestionamientos a la confiabilidad de la información que da origen a errores u omisiones en la elección de usuarios para el programa. En consecuencia, y luego del análisis de los resultados, se confirma que los esfuerzos desarrollados por las instituciones vinculadas a este proceso

representan una oferta media de satisfacción en los potenciales beneficiarios del programa Pensión 65, puesto que la dosis de calidad en el servicio que imprimen no se ajusta a lo percibido por los usuarios y/o potenciales beneficiarios del referido programa. Por ende, los esfuerzos deberán alcanzar mayores y mejores niveles de respuesta en el acopio de la documentación.

En lo referente a la determinación de la relación de calidad del servicio en procesos de revisión y reevaluación de potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022, se encontró dicha relación utilizando nuevamente una prueba no paramétrica, que alcanzó un Rho de Spearman igual a 0,529** y un Sig. Bilateral igual a 0,000, que reafirma la relación directa entre ambas variables de investigación, esto quiere decir que las actividades del proceso de revisión y reevaluación de potenciales usuarios tienden a vincularse considerablemente con la calidad del servicio percibido puesto que es una etapa más cercana a la priorización y selección de beneficiario de la referida pensión no contributiva. Este escenario permite que se rechace la hipótesis nula y se admita la de investigación que señala la existencia de una relación “*altamente significativa*” entre la calidad del servicio y el proceso de revisión y reevaluación a potenciales usuarios del programa Pensión 65. Los resultados contradicen lo encontrado por Ortega (2017) quien encuentra deficiencias en dimensiones como responsabilidad, autonomía y competencia profesional de la calidad de la ética en los promotores del programa Pensión 65. Y se alinea con la señalado por Vela (2019) quien devela que la satisfacción de los usuarios de Pensión 65 se posiciona con un grado medio con un 43% en su nivel de calificación. De lo analizado anteriormente, se deduce que, por esta parte del Perú, se ha revertido la conducta contradictoria que experimentaron estas variables de estudio, siendo el proceso de revisión y reevaluación de potenciales beneficiarios el que ha tenido mejor percepción respecto de la calidad del servicio que oferta el programa Pensión 65. Confirmando que incrementando y mejorando los conductores de la calidad del servicio se logre identificar adecuadamente a los beneficiarios del programa.

Con respecto a determinación de la relación respecto de la calidad del servicio con el proceso de revisión de requisitos categóricos de potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022. Esta se logró gracias al uso de la prueba no paramétrica, que develó un Rho de Spearman igual a 0,179 y un sig. (bilateral) de 0,105 > p valor de 0,05 que niega la relación entre estas variables de estudio. Estos resultados señalan categóricamente la independencia de estas variables y confirman lo descriptivo de la percepción, del orden de 95.2%, de los potenciales beneficiarios del programa, quienes indican que la calidad del servicio ofertada por el programa Pensión 65 en este proceso, se ubica entre regular y deficiente. Siendo ésta una etapa previa a la admisibilidad como beneficiario. Bajo este contexto, se admite la hipótesis nula que define: No existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el proceso de afiliación y verificación del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022, y se rechace la de investigación. Este hallazgo, se alinea con Flores (2018) quien demuestra una independencia de la gestión de la RENIEC con el acceso a programas sociales en virtud a una correlación positivo pero muy débil dado su nivel de significancia $P=0.682 > 0.05$ y un coeficiente Pearson = 0,035. Y contradice con lo encontrado por Gastón y Redondo (2014) quienes señalan, en lo descriptivo de sus resultados, tres formas de medir la calidad del servicio a lo largo del tiempo para adultos mayores con dependencia, la primera, con indicadores de estructura como la capacitación del talento humano, la segunda, de procesos, como la formalización de protocolos o guías de atención, y la tercera, de resultados, que intentan valorar las situaciones finales de usuarios; trabajados los procedimientos con insumos estructurales disponibles. Consecuentemente, Se advierte que la revisión de requisitos categóricos, representa un proceso de alta sensibilidad y generador de un “*alto*” rechazo por parte de potenciales usuarios del programa, dado su acercamiento al nivel de correlación directo pero débil y siendo no significativo. Pese a esfuerzos del programa por potenciar la calidad del servicio en este proceso, éstos no han sido validados por los encuestados. Ratificándose una abierta independencia entre estas variables analizadas.

Finalmente, al determinarse la relación general entre la calidad del servicio y la afiliación y verificación de potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022. Ésta se logró a través de la prueba no paramétrica que reveló un coeficiente rho de Spearman igual a 0,466** y su sig. bilateral igual a 0,000 < a p valor de 0.05. Y nos comunica que hay una relación positiva, pero “*media*” entre estas variables analizadas; este resultado nos da entender que, en general, las actividades del proceso de afiliación y verificación adolecen de eficiencia, teniéndose en cuenta las expectativas que el programa genera y la vulnerabilidad de su población objetivo, revela además que el estándar de calidad del servicio deberá ceñirse al logro de un nivel de categoría “*umbral*” puesto que dado su regularidad se expone al riesgo de perder la utilidad social que persigue. Estos resultados son corroborados por Hilari y Chura (2018) quienes revelan que la afiliación es calificada como “*ni buena ni mala*” en 43% de los casos, hacen referencia a las limitaciones en la atención de funcionarios municipales con el idioma, escasa capacitación y demoras en la entrega de la subvención; incluso este nivel persiste cuando ya es beneficiario, conforme lo describen Lazo (2015) quien suscribe que, pese a la subvención, las carencias son las mismas antes y después de la misma, por tanto, no ha mejorado su calidad de vida. Y Alberca (2019) quien señala que el 73% de usuarios valoran de “*regular*” el impacto del programa Pensión 65 en Tumbes. Contrario a lo señalado, Cangahuala (2019) si encontró influencia directa y significativa en la calidad de vida de adultos mayores del programa Pensión 65 en Aco – Concepción, Cuzco. En la misma línea de lo mediano del resultado, Ochochoque (2019) descubrió que en hogares de extrema pobreza en Perú la subvención no ha logrado revertir tal situación. Sin embargo, Neira (2016) encuentra una relación significativa y directa ($r=0,734$ y $p=0,000$) entre el programa Pensión 65 y la pobreza en Huarochirí. Alineándose en este sentido con lo señalado por Oliveri (2014) quien argumenta que las pensiones no contributivas constituirían una eficaz y eficiente política para enfrentar el desafío de la pobreza y vulnerabilidad para la vejez en América Latina. En consecuencia, de lo anteriormente descrito y analizado se confirma que mientras persista los mismos niveles de calidad de servicio mediante sus conductores, los procesos de la afiliación y verificación de potenciales usuarios del Programa Pensión 65, distrito de Zarumilla,

Tumbes, Perú, seguirán soportando desconfianza y frustración en la población objetivo que se pretende atender, máxime si esta población se incrementa sustancialmente con el transcurrir de los años. Requiriéndose que tales grados de calidad logren “umbrales” que garanticen la consolidación institucional del programa y la satisfacción de futuros usuarios del Programa Pensión 65.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: La calidad del servicio y el proceso de recojo de documentación de los potenciales usuarios del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022; concilian una correlación positiva “*media*” y altamente significativa al nivel de 0,01, lograda en virtud a una prueba no paramétrica. Y concluye que las actividades de acopio de documentación requerida por el programa Pensión 65, ejecutadas por instituciones responsables del proceso de recojo de documentación, no son del todo eficientes, generan desaliento y frustración en potenciales usuarios del programa, máxime en su condición de vulnerables y su edad.

SEGUNDA: la calidad del servicio reviste correlación “directa, considerable y altamente significativa con el proceso de revisión y reevaluación de los potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022”; y concluye que, las actividades del proceso de revisión y reevaluación de potenciales usuarios tienden a vincularse considerablemente con la calidad del servicio percibido puesto que es una etapa más cercana a la priorización y selección de beneficiario de la referida pensión no contributiva, por tanto, incrementando y mejorando la dinámica de los conductores de la calidad del servicio se logrará identificar adecuadamente a los beneficiarios del programa Pensión 65.

TERCERA: La calidad del servicio manifiesta una independencia en su relación con el proceso de revisión de requisitos categóricos de potenciales usuarios del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022, por tanto, se niega la relación entre estas variables de estudio. Se concluye que, la calidad del servicio que oferta el programa en el proceso de revisión de requisitos categóricos, se ubica entre un nivel de regular y deficiente. Siendo ésta una etapa previa a la admisibilidad como beneficiario.

CUARTA: En general, la calidad del servicio acoge una relación positiva, pero “*media*” con el proceso de afiliación y verificación de potenciales usuarios, del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022, y se concluye que, las actividades del proceso de afiliación y verificación adolecen de eficiencia, teniéndose en cuenta las expectativas que el programa genera y la vulnerabilidad de su población objetivo. Se revela que el estándar de calidad del servicio deberá ceñirse al logro de un nivel de categoría “*umbral*” puesto que dado su nivel de regularidad se expone al riesgo de perder la utilidad social que persigue el programa.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Para las municipalidades distritales y provinciales, mejorar y con eficiencia el proceso de acopio de documentación priorizando una excelente calidad en la atención de potenciales beneficiarios del programa Pensión 65 del distrito y provincia de Zarumilla en el departamento de Tumbes, puesto que es la primera línea de atención. Con la disposición de personal capacitado en las ULE's, en los diversos procesos ejecutados y articulados con el programa Pensión 65. relevar todos los conductores de calidad en la gestión pública con empatía, atención profesional y solidaridad.

SEGUNDA: Para las ULE's y promotores y coordinadores de las unidades territoriales del Programa Pensión 65 de cada jurisdicción, incrementar acciones de coordinación y visitas domiciliarias a potenciales usuarios con la finalidad de reducir plazos en respuestas sobre el estado situacional del procedimiento administrativo que sigue el potencial usuario, que evite el incremento de costos de transacción a esta población que es vulnerable, y su exposición a riesgo por la frecuencia de sus visitas a instalaciones municipales y unidades territoriales haciendo seguimiento de su trámite. Ultimar coordinaciones con instancias de dirección nacional con el fin de generar algún tipo de reporte que emita el Sistema de Operaciones de Pensión 65 (SISOPE), para dar cuenta del referido estado situacional al potencial beneficiario.

TERCERA: A los directivos del programa Pensión 65 de la sede central, elabore una directiva de procedimientos con plazos pre establecidos que permita a las instituciones públicas involucradas en alimentar el sistema de focalización de hogares – SISFOH (unidades territoriales del programa Pensión 65, Reniec, SBS, ONP, Essalud, Banco

de la Nación) que permita la emisión de un reporte inmediato e imprimible con carácter de declaración jurada, a fin de reducir sustancialmente el tiempo de respuesta del procedimiento administrativo al que se expone el potencial beneficiario que en ocasiones alcanzan los 24 meses sin que el mismo sea satisfactorio.

CUARTA: Para la Unidad de operaciones del SISOPE y el director ejecutivo del programa Pensión 65. Articular y activar acciones de capacitación y asistencia técnica a fin de profundizar y potenciar a las personas responsables de la atención de potenciales beneficiarios de las diferentes instituciones públicas vinculadas con el sistema nacional de focalización – SINAFO, y tomar en cuenta los conductores de la calidad arraigados en la Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP, modificada con la RSGP N°007-2019-PCM/SGP - Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios del sector público.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberca, E. (2019). *Impacto del programa Pensión 65 en el distrito de Tumbes - 2018*. Universidad César Vallejo, Tumbes. Perú: Universidad César Vallejo. doi:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42811>
- Bernal, N. (2016). *Los gastos públicos en pensiones en América Latina y sus proyecciones al año 2075: evidencia de Chile, Perú, Colombia y México*. Universidad del Pacífico. Revista de Ciencias Sociales. doi:<http://dx.doi.org/10.21678/apuntes.79.867>
- Cangahuala, K. S. (2019). *Influencia de la subvención económica en la calidad de vida sostenible de los usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Aco Concepción - 2018*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú. doi:<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5560>
- Cavero, D., Cruzado, V., & Cuadra, G. (2017). *Los efectos de los programas sociales en la salud de la población en condición de pobreza: evidencias a partir de las evaluaciones de impacto del presupuesto por resultados a programas sociales en Perú*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v34n3/a21v34n3.pdf>
- Clark, F., Mendoza, D. W., Durán, V. F., Picado, C. G., Morón, E., Rostagno, M., . . . Sánchez, R. C. (2019). *Envejecimiento con dignidad: Pensiones no contributivas para reducir la pobreza en el Perú*. Lima: Sonimágenes del Perú SCRL. Obtenido de <https://www.mesadeconcertacion.org.pe/sites/default/files/archivos/2015/documentos/11/oit-unfpa-pensiones-no-contributivas.pdf>

- El Peruano. (11 de Octubre de 2011). D.S. N°081-2011-PCM. *Diario Oficial El Peruano*(N° 451889), págs. 1-4. Obtenido de http://www2.pcm.gob.pe/Transparencia/Resol_ministeriales/2011/DS-081-2011-PCM.pdf
- El Peruano. (19 de Octubre de 2011). D.U. N°056-2011. *Diario Oficial El Peruano*(N° 451888), págs. 1-2. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/19039/DU_056-2011.pdf
- El Peruano. (24 de Octubre de 2012). D.S. N°001–2012-PCM. *Diario Oficial El Peruano*(N° 459656). Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe/normaslegales/2012/DS-001-2012-MIDIS.pdf>
- El Peruano. (06 de Mayo de 2012). D.S. N°006-2012-MIDIS. *Diario Oficial El Peruano*(N° 465836). Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/19019/DS_006_2012MIDIS.pdf
- El Peruano. (23 de Enero de 2012). D.S. N°008-2012-PCM. *Diario Oficial El Peruano*, págs. 1-3. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/establece-medidas-complementarias-para-acceder-a-la-subvenci-decreto-supremo-n-008-2012-pcm-744281-1/>
- El Peruano. (06 de Julio de 2012). D.S. N°009-2012-MIDIS. *Diario Oficial El Peruano*(N° 470080), pág. 1 2. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/160543/DS_009_2012MIDIS.pdf
- El Peruano. (14 de Diciembre de 2012). D.S. N°015-2012-MIDIS. *Diario Oficial El Peruano*(N° 480828), págs. 1-3. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/19005/DS_015_2012MIDIS.pdf
- El Peruano. (22 de Enero de 2012). D.U. N°001-2012. *Diario Oficial El Peruano*(N° 459604), págs. 1-4. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/19038/DU_001_2012.pdf
- El Peruano. (26 de Junio de 2012). R.D. N°014-2012-MIDIS/P65-DE. *Diario Oficial El Peruano*, págs. 1-8. Obtenido de <https://www.pension65.gob.pe/wp->

content/uploads/2018/06/rd-014-aprobar-directiva-002-2012-incentivos-y-estimulos.pdf

El Peruano. (10 de Mayo de 2013). R.D. N°024-2013–MIDIS/P65. *Diario Oficial El Peruano*(N° 497552), págs. 1-2. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-directivas-que-regulan-procedimientos-de-afiliacion-resolucion-directoral-n-024-2013-midisp65-de-952125-1/>

El Peruano. (10 de Junio de 2016). R.M. N°123-2016-MIDIS. *Diario Oficial El Peruano*, págs. 1-3. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/16086/RM_123_2016MIDIS.pdf

El Peruano. (08 de Enero de 2017). D.S. N°001-2017-MIDIS. *Diario Oficial El Peruano*(N° 1471198-2), págs. 1-6. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/18874/DS_N_001_2017_MIDIS.pdf

Escuela Europea de Excelencia. (31 de Mayo de 2016). *Cambios clave, nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de Nuevas normas ISO es una iniciativa de escuela Europea de Excelencia: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/05/el-gran-paso-que-ha-dado-la-norma-iso-9001-2015/>

Fernández, J. (2018). *Pensión 65 y su validez y eficiencia como régimen de pensiones no contributivas en el Perú*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. doi:<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624023>

Flores, E. (2018). *Gestión del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil y su relación con el acceso a programas sociales, en la comunidad nativa Pampa Sacha, distrito Pinto Recodo, 2018*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Tarapoto: Universidad César Vallejo. doi:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26041>

Gallegos, M. A. (2016). *Alcances y limitaciones de la gestión del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" en zonas rurales altoandinas, caso: Distritos de Cayarani y Puyca en el Departamento de Arequipa*. Pontificia Universidad Católica

- del Perú. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
doi:<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11742>
- Gascón, S., & Redondo, N. (2014). *Calidad de los servicios de largo plazo para personas adultas mayores con dependencia*. Cepal. Madrid: Eurosocial. Obtenido de http://www.sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1420801076-ESTUDIO_7_web.pdf
- Gertler, P., Galiani, S., & Bando, R. (2016). *Evaluación del Impacto del Programa Pensión 65: Nueva evidencia causal de las pensiones no contributivas en Perú*. Ministerio de Economía y Finanzas. Perú: Ministerio de Economía y Finanzas. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/ppr/eval_indep/informe_resultados_pension65.pdf
- Hernandez, G., Arcos, J. L., & Sevilla, J. J. (20 de Junio de 2013). *Gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior de México*. México: Scielo. Obtenido de Scielo: <https://www.scielo.cl/pdf/caledu/n39/art04.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mpexico: McGraw - Hill. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hilari, Y. M., & Chura, B. (2018). *Evaluación de los usuarios sobre la calidad de servicio del programa Pensión 65 en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla - 2017*. Universidad Nacional del Altiplano. Perú: Universidad Nacional del Altiplano. doi:<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10937>
- Landeau, R. (2007). Editorial Alfa. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=M_N1CzTB2D4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false
- Lazo, V. A. (2015). *Efectos del Programa Pensión 65, en la calidad de vida de los beneficiarios de Santo Tomas, Chumbivilcas - Cusco, 2012 - 2014*. Universidad Nacional de San Agustín. Perú: Universidad Nacional de San Agustín. doi:<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2205>

- MIDIS. (2014). *Guía de procesos para los equipos de las unidades territoriales del programa Pensión 65*. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Lima: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Obtenido de https://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/2018/06/guia_promotores.pdf
- MIDIS. (2015). *¿Qué es Focalización?* Obtenido de Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social: <http://www.sisfoh.gob.pe/el-sisfoh/conoce-sobre-focalizacion/que-es-focalizacion#:~:text=Conjunto%20de%20reglas%20e%20instrumentos,sociales%20y%20subsidios%20del%20Estado>
- MIDIS. (2016). *Quiénes Somos*. Programa Nacional de Asistencia Solidaria, Pensión 65. Lima: Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. Obtenido de <https://www.pension65.gob.pe/quienes-somos/>
- MIDIS. (2020). *Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH)*. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Perú: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Obtenido de <https://www.gob.pe/437-sistema-de-focalizacion-de-hogares-sisfoh>
- Neira, J. E. (2016). *Programa social pensión 65 y reducción de la pobreza según beneficiarios en el distrito de san juan de iris huarochirí 2011 - 2015*. Universidad César Vallejo. Perú: Universidad César Vallejo. doi:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7825>
- Ochochoque, J. (2019). *Impacto del programa nacional de asistencia solidaria pensión 65 en el bienestar y extrema pobreza, Perú, 2014 - 2017*. Universidad del Altiplano. Perú: Universidad del Altiplano. doi:<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12477>
- Oliveri, M. L. (2014). *Adultos mayores en América Latina: Pensiones No Contributivas y pobreza*. Universidad Nacional de la Plata. Argentina: Facultad de Ciencias Economicas. doi:<https://doi.org/10.35537/10915/46255>
- Ortega, M. E. (2017). *Calidad de la ética en el proceso de afiliación y verificación de los promotores del Programa Pensión 65 de la Unidad Territorial Ancash, 2017*.

- Universidad César Vallejo. Perú: Universidad César Vallejo.
doi:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12012>
- PCM. (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- PCM. (2019). *Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP*. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros: <https://sgp.pcm.gob.pe/norma-tecnica-de-calidad-de-gestion-de-la-calidad-de-servicios-en-el-sector-publico/>
- Pension 65. (2014). *Guía de procesos para los equipos de las unidades territoriales del programa Pensión 65*. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Perú: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Obtenido de https://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/2018/06/guia_promotores.pdf
- Popper, K. (1963). *La lógica de la investigación científica*.
- Suti, E. (2019). *Evaluación del reporte del sistema de focalización de hogares para el programa de solidaridad pensión - 65 en el distrito de Sicuani - Cuzco, 2018*. Universidad Nacional del Altiplano. Perú: Universidad Nacional del Altiplano. doi:<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11697>
- Tarrillo, R. E. (2017). *Evaluación de la gestión del programa pensión 65, en el proceso de selección de beneficiarios en el distrito de Chota en el año 2015*. Perú. Perú: Universidad Señor de Sipán. doi:<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4038>
- Vela, J. L. (2019). *Gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación Agencia Saposoa - 2018*. Universidad César Vallejo. Perú: Universidad César Vallejo. doi:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39419>
- Vidal, A. B. (2017). *Análisis económico del sistema de pensiones y asistencia social en México*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40741/1/T38212.pdf>

VIII. ANEXOS

Anexo N°1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Población y Muestra	Metodología
<p>General</p> <p>¿Cómo influye la calidad del servicio sobre el proceso de afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022?</p> <p>Específicos.</p> <p>¿Cómo influye la calidad del servicio en el proceso de recojo de documentación de los potenciales usuarios?</p> <p>¿Cómo influye la calidad del servicio en el proceso de revisión y reevaluación de potenciales usuarios?</p> <p>¿Cómo influye la calidad del servicio en el proceso de revisión de requisitos categóricos?</p>	<p>Principal</p> <p>Determinar la influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>Específicos</p> <p>Analizar la calidad del servicio en el proceso de recojo de documentación de los potenciales usuarios.</p> <p>Analizar la calidad del servicio en el proceso de revisión y reevaluación de potenciales usuarios.</p> <p>Analizar la calidad del servicio en el proceso de revisión de requisitos categóricos.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el proceso de afiliación y verificación del Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022.</p> <p>Específicas</p> <p>Existe relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el proceso de recojo de documentación de los potenciales usuarios.</p> <p>Existe relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el proceso de revisión y reevaluación de potenciales usuarios.</p> <p>Existe relación significativa y directa entre la calidad del servicio y el proceso de revisión de requisitos categóricos.</p>	<p>Variabes 01</p> <p>Calidad del servicio potenciales usuarios del programa Pensión 65</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato Profesional • Brindar información • Tiempo. • Resultado de la gestión/entrega. • Accesibilidad. • Confianza <p>Variable 02</p> <p>Afiliación de potenciales usuarios del programa Pensión 65.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recojo de documentación de los potenciales usuarios. • Revisión de potenciales usuarios para reevaluación. • Revisión de requisitos categóricos. 	<p>Población</p> <p>N = 500; Potenciales usuarios del programa pensión 65 (seleccionados, en reevaluación y desestimados)</p> <p>Muestra</p> <p>Se seleccionará una muestra a través de un muestreo probabilístico estratificado y sistemático con fórmula estadística para obtención de muestra con poblaciones finitas.</p> $n = \frac{z^2pqN}{E^2(N - 1) + z^2p \cdot q}$ <p>El marco poblacional lo constituye la relación de potenciales usuarios del distrito de Zarumilla, 2019, dispuesto por la coordinación territorial del programa Pensión 65 en Tumbes, y una tabla de doble entrada para el registro de los elementos seleccionados [Vara, 2010. pp.221].</p> <p>Muestreo: siendo 83 potenciales usuarios.</p>	<p>Tipo de Investigación: No experimental</p> <p>Diseño de Investigación: Por su finalidad es Básica, De carácter descriptivo correlacional, su naturaleza es de enfoque cuantitativa, por su alcance temporal es transversal y por la orientación que asume esta orientada a la aplicación. Landeau [como se citó en Abanto, 2015]</p> <p>Métodos y Técnicas de Investigación:</p> <p>Métodos Hipotético – deductivo [Paradigma epistemológico: El positivismo]</p> <p>Técnicas Entrevista</p> <p>Instrumento Cuestionario de 13 preguntas para cada variable de investigación.</p> <p>Área:</p> <p>Línea de Investigación: Políticas de gestión pública y privada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>

Anexo N°2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Título: Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Ítem
CALIDAD DEL SERVICIO	La política nacional de modernización de la gestión pública define que “la calidad está definida por la capacidad de cubrir necesidades y/o expectativas de quienes reciben el servicio y/o bien ofertado. Por tanto, la satisfacción ciudadana es la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del bien o servicio que recibe de la institución pública” [PCM, 2019]	La calidad del servicio, será medida a través del conjunto de conductores que impactan en la satisfacción de personas, que representan elementos presentes en la provisión de servicios y bienes contenidos en norma técnica para la gestión de la calidad del sector público, son universalmente aplicables a todos los tipos de bienes y servicios proveídos por las instituciones públicas y han sido identificados a partir de la valoración y percepción de la satisfacción de los usuarios como: trato profesional, información, tiempo, resultado de la gestión, accesibilidad y confianza; con la aplicación de un cuestionario estructurado. Los datos recopilados se colocarán al aplicativo SPSS V.26 y mediante tablas de contingencia, se procederá a analizar los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Trato Profesional. • Brindar información. • Tiempo. • Resultado de la gestión/entrega. • Accesibilidad. • Confianza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Igualdad en el trato. • Claro • Lenguaje sencillo. • Preciso. • Tiempo para obtener el resultado de su gestión. • Tiempo de espera del ciudadano. • Número de veces que acudió a la entidad. • Tiempo de inicio de la gestión. • Aplicación oportuna y eficiente de procedimiento administrativo y normativa vigente. • Tiempo final, entrega del bien o servicio de forma correcta. • Horarios de atención. • Nivel de confianza en la entidad. 	ENTREVISTA	13

<p style="text-align: center;">AFILIACIÓN Y VERIFICACIÓN</p>	<p>“Proceso que alcanza actividades orientadas a corroborar el cumplimiento de exigencias priorizados por el Programa Pensión 65, previo a la afiliación del usuario, y luego constatar que continúan cumpliéndose cuando ya son usuarios. Para las labores de verificación de los requisitos, la Unidad de operaciones realiza cotejos masivos con las entidades competentes y los equipos de campo realizan verificaciones en sus visitas domiciliarias” [Pensión 65, 2014, P.16]</p>	<p>La afiliación y verificación será medido a través de tres dimensiones; Proceso de recojo de información, revisión de potenciales usuarios para reevaluación y revisión de requisitos categóricos. Con el soporte y aplicación del cuestionario estructurado declarado previamente, los datos recopilados se dispondrán al aplicativo SPSS V.26 y mediante de las tablas de resultados, se procederá a analizar de los resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de recojo de documentación • Revisión de potenciales usuarios para reevaluación. • Revisión de requisitos categóricos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de recojo de documentación • Revisión de potenciales usuarios para reevaluación. • Revisión de requisitos categóricos. 	<p style="text-align: center;">Entrevista</p>	<p style="text-align: center;">13</p>
---	---	--	--	--	---	---------------------------------------

Anexo N°3: Instrumento de recolección de datos 1

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES	ESCUELA DE POSGRADO	Cuestionario para Entrevista
---	---	--------------------------------	---------------------------------

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Estimado Sr./Sra/Srta.

Con el propósito de desarrollar una investigación del nivel de Maestría, a cargo de la maestrante Br. Mirella Montealegre Barrientos “Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022”

Se solicita y agradece su cooperación por sus respuestas a la formulación del presente cuestionario. Permítame señalar que los datos que honestamente registre Ud. Tienen carácter de confidencial, los resultados finales que emerjan del procesamiento de los datos, se darán a conocer única y exclusivamente de manera tabulada e impersonal. Es fundamental que sus respuestas sean el reflejo de la verdad.

Variable de Investigación 01: CALIDAD DEL SERVICIO

OBJETIVO: Determinar la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022

Instrucciones:

Lea las preguntas que se citan a continuación y marque con [X] el casillero de su preferencia. Utilice la siguiente Escala.

Nunca **1** Casi nunca **2** A veces **3** Casi Siempre **4** Siempre **5**

Entrevistado: _____

Edad:	65-75 Años	<input type="checkbox"/>	76-85 Años	<input type="checkbox"/>	86-95 Años	<input type="checkbox"/>	> 96 Años	<input type="checkbox"/>		
Sexo:	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>						
Estado Civil:	Soltero	<input type="checkbox"/>	Casado	<input type="checkbox"/>	Viudo	<input type="checkbox"/>	Divorciado	<input type="checkbox"/>	Conviviente	<input type="checkbox"/>
Educación	S/Estudios	<input type="checkbox"/>	Primaria	<input type="checkbox"/>	Primaria	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Superior	<input type="checkbox"/>

N°	Relación de Preguntas	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
1	El trato personal que recibió por el funcionario público fue:	Muy malo <input type="checkbox"/>	Malo <input type="checkbox"/>	Más o Menos <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelén <input type="checkbox"/>
2	El funcionario público, ¿Conocía del problema que Ud.le informaba?	Nada <input type="checkbox"/>	Casi Nada <input type="checkbox"/>	Más o Menos <input type="checkbox"/>	Si conocía <input type="checkbox"/>	Conocía Total <input type="checkbox"/>
3	Al momento de dar respuestas a sus preguntas, el funcionario Público. ¿Se dejaba entender con facilidad?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
4	¿Le precisó correctamente el estado de su trámite de afiliación?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
5	¿Fue directamente al grano cuando le preguntó sobre el estado de su trámite?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
6	El tiempo que esperó Ud para ser atendido en las oficinas de la MPZ o Pensión 65 fue de:	01-05 Minuto <input type="checkbox"/>	06-10 Minutos <input type="checkbox"/>	11-15 Minutos <input type="checkbox"/>	16-20 Minutos <input type="checkbox"/>	21 Minutos <input type="checkbox"/>
7	El tiempo que utilizó el Funcionario para atenderlo fue de:	01-05 Minuto <input type="checkbox"/>	06-10 Minutos <input type="checkbox"/>	11-15 Minutos <input type="checkbox"/>	16-20 Minutos <input type="checkbox"/>	21 Minutos <input type="checkbox"/>
8	¿Cuantás veces tuvo que acudir a las oficinas de la MPZ o Pensión 65, para averiguar el Estado de su trámite?	00-03 veces <input type="checkbox"/>	04-05 Veces <input type="checkbox"/>	06-07 Veces <input type="checkbox"/>	08-10 Veces <input type="checkbox"/>	Mas de 10 veces <input type="checkbox"/>
9	Desde que año inició Ud. Su trámite	00 meses <input type="checkbox"/>	01 año <input type="checkbox"/>	02 años <input type="checkbox"/>	03 años <input type="checkbox"/>	03 año a más <input type="checkbox"/>
10	En estos momentos, ¿en que estado está su trámite?	Rechazado <input type="checkbox"/>	Ocurrido <input type="checkbox"/>	Entrame <input type="checkbox"/>	Avanzado <input type="checkbox"/>	Culminado <input type="checkbox"/>
11	Para Ud. Su trámite administrativo. ¿ha cumplido con la normatividad vigente?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
12	¿Esta Ud. conforme con el horario de atención para sus trámites?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
13	En General, ¿El funcionario público que lo atiende le genera confianza?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>

Anexo N°4: Instrumento de recolección de datos 2

 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES</p>	<p>ESCUELA DE POSGRADO</p>	<p>Cuestionario para Entrevista</p>
--	---------------------------------------	---

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Estimado Sr./Sra/Srta.

Con el propósito de desarrollar una investigación del nivel de Maestría, a cargo de la maestrante Br. Mirella Montealegre Barrientos "Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022"

Se solicita y agradece su cooperación por sus respuestas a la formulación del presente cuestionario. Permítame señalar que los datos que honestamente registre Ud. Tienen carácter de confidencial, los resultados finales que emerjan del procesamiento de los datos, se darán a conocer única y exclusivamente de manera tabulada e impersonal. Es fundamental que sus respuestas sean el reflejo de la verdad.

Variable de Investigación 02: AFILIACIÓN

OBJETIVOS: Determinar la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022

Instrucciones:

Lea las preguntas que se citan a continuación y marque con [X] el casillero de su preferencia. Utilice la siguiente Escala.

Nunca **1** Casi nunca **2** A veces **3** Casi Siempre **4** Siempre **5**

Entrevistado: _____

Edad: 65-75 Años 76-85 Años 86-95 Años > 96 Años
 Sexo: Masculino Femenino
 Estado Civil: Soltero Casado Viudo Divorciado Conviviente
 Educación S/Estudios Primaria Secundaria Superior

N°	Relación de Preguntas	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Lo han visitado funcionarios del Programa Pensión 65 o la Municipalidad para solicitarle alguna documentación.	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
2	Alcanzó toda la documentación solicitada por los funcionarios?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
3	En los últimos meses ha recibido alguna subvención económica periódica por el programa pensión 65 u otro programa?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
4	¿A recibido Ud. La visita de funcionarios del Programa Pensión 65 con frecuencia?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
5	¿Ud. Ha comunicado a la municipalidad o al Programa Pensión 65 algún cambio de domicilio?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
6	¿Ha verificado Ud. Si se encuentra en el listado de potenciales usuarios del programa Pensión 65?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
7	¿Ha sido informado sobre los resultados de su clasificación socioeconómica del SISFOH?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
8	¿Cuenta Ud. Con cuenta de ahorros activa en el Banco de la Nación?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
9	La Información que Ud. Registró en la Declaración Jurada. ¿Ha tenido fallas o ha sido observada?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
10	Su proceso de Afiliación, ¿ha sido observado por información contenida en su DNI?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
11	¿Ud. Padece de alguna enfermedad preexistente?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
12	¿Cuenta Ud. Con alguna certificación de discapacidad?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
13	¿Ud. Tiene a su cargo menores de edad o personas con discapacidad?	Nunca <input type="checkbox"/>	Casi Nunca <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>	Casi Siempre <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>

Anexo N°5: Conocimiento informado

Conocimiento informado

Estimado participante

Soy alumna del programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes. Como parte de los requisitos del programa, desarrollo una investigación; que trata sobre “Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022”. El objetivo de la investigación radica en conocer el nivel de influencia que genera la calidad del servicio en la afiliación y verificación de los potenciales beneficiados del Programa Pensión 65. Este estudio es una exigencia importante para alcanzar el grado académico de Maestría en Gestión Pública. Usted fue escogido para participar en este estudio, y radica en responder una relación de interrogantes. Ud. Podrá responder simplemente interrogantes que así desee.

La información resultante “será mantenida bajo estricta confidencialidad y su nombre no será utilizado. Ud. Tiene el derecho para retirar el consentimiento para participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo, ni recibe ningún beneficio”.

“Preguntas o dudas sobre los derechos como participante en este estudio pueden ser dirigidos a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes”.

Bach. MIRELLA MONTEALEGRE BARRIENTOS

Investigadora principal

AUTORIZACIÓN

He leído el contenido del escrito. El investigador me ha expuesto el estudio y ha absuelto mis dudas, “espontáneamente doy mi consentimiento para participar en el Estudio de la Bach. Mirella Montealegre Barrientos, sobre “Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022”. He recibido asimismo copia de este procedimiento”.

Nombre del participante		Firma
DNI N°		

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



INFORME DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

**Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación
al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022**

AUTORA:

Br. Mirella Montealegre Barrientos

DOCENTE DE CURSO:

Dra. Gaby León Tinoco

Línea de Investigación:

Políticas de Gestión Pública y Privada



Asesor

Mg. Galvani Guerrero García
ORCID: 0000-0003-1038-1866

Anexo N°7: Cuadro consolidado de la validación de la encuesta

Título de la Investigación: Influencia de la Calidad del Servicio en la Afiliación del Programa Pensión 65, Distrito Zaramilla, 2019

Autora: Br. MIRELLA MONTEALEGRE BARRIENTOS

Programa de Maestría en Gestión Pública - Escuela de Posgrado - Universidad Nacional de Tumbes - 2018 - III

N°	Afiliación													Calidad del Servicio													Total
	Revisión de potenciales usuarios para reevaluación						Revisión de requisitos categóricos							Trato profesional		Brindar Información			Tiempo		Resultado de la gestión/entrega		Accesibilidad			Confianza	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Encuestado	Lo han visitado funcionarios del programa Pensión 65 o la Municipalidad para solicitarle	En los últimos meses ha recibido alguna subvención económica periódica por el programa	En los últimos meses, ¿Ud. A adquirido bienes muebles e inmuebles?	¿A recibido Ud. La visita de funcionarios del programa pensión 65 con frecuencia?	¿Ud. Ha comunicado a la municipalidad o al programa Pensión 65 algún cambio de domicilio?	¿Ha verificado Ud. Si se encuentra en el listado de potenciales usuarios del programa Pensión 65?	¿Ha sido informado sobre los resultados de su clasificación socioeconómica del SISFOH?	¿Cuenta Ud. Con cuenta de ahorros activa en el banco de la nación?	La información que Ud. Registró en la Declaración Jurada. ¿Ha tenido fallas o ha sido	Su proceso de Afiliación, ¿ha sido observado por información contenida en su DNI?	¿Ud. Padece de alguna enfermedad preexistente?	¿Cuenta Ud. Con alguna certificación de discapacidad?	¿Ud. Tiene a su cargo menores de edad o personas con discapacidad?	El trato personal que recibió por el funcionario público fue:	¿Conocía del problema que Ud. Le informaba?	Al momento de dar respuestas a sus preguntas, el funcionario Público. ¿Se dejaba entender con	¿La precisión correctam e el estado de su trámite de afiliación?	¿Fue directamente al grano cuando le preguntó sobre el estado de su trámite?	El tiempo que esperó Ud para ser atendido en las oficinas de la MPZ o Pensión 65 fue de	El tiempo que utilizó el Funcionario para atenderlo fue de:	¿Cuántas veces tuvo que acudir a las oficinas de la MPZ o Pensión 65, para averiguar el Estado de su	Desde que año inició Ud. Su trámite	En estos momentos, ¿en que estado está su trámite?	Para Ud. Su trámite administrativo o. ¿ha cumplido con la normatividad vigente	¿Esta Ud. conforme con el horario de atención para sus trámites?	En General, ¿El funcionario público que lo atiende le genera confianza?	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	4	4	5	1	5	2	4	1	3	3	1	5	3	58	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	4	4	5	1	5	2	4	1	3	3	1	5	3	58	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	4	1	5	1	1	3	3	1	3	3	4	4	58	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4	1	5	1	3	2	1	1	4	3	4	5	5	54	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4	1	5	1	3	2	1	1	4	3	4	5	5	54	
6	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	4	1	2	3	3	3	2	1	5	5	4	4	4	60	
7	2	1	1	2	1	1	5	1	1	5	5	1	4	5	5	5	5	4	2	1	3	5	5	5	4	80	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	4	4	3	4	1	2	3	4	4	4	59	
9	3	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	4	4	5	4	4	2	3	2	2	5	5	5	5	71	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	2	1	2	3	4	4	4	55	
11	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4	3	5	5	5	3	4	1	2	3	4	5	5	65	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	4	4	5	4	4	2	3	1	3	3	4	5	5	64	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4	1	4	4	4	3	3	1	2	3	4	4	4	56	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4	4	5	5	5	2	3	1	2	3	4	4	4	61	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	4	4	4	5	5	2	3	1	2	3	4	4	4	62	

Media	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	4.20	1.00	1.80	4.00	2.20	5.00	1.00	3.40	2.20	2.60	1.00	3.40	3.00	2.80	4.80	4.00
Varianza	0.52	0.07	0.00	0.52	0.00	0.00	1.10	0.00	0.00	0.00	2.26	1.07	1.07	0.00	2.29	0.69	2.89	1.29	0.41	1.03	0.07	0.89	0.69	1.35	0.27	0.46

COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH

k = 15

$\sum S_i^2$ [Sumatoria de varianzas de items] = 18.90

k - 1 = 14

S_t^2 [Varianza de la suma de items] = 48.429

k/k - 1 = 1.0714

Coeficiente del Alfa de Cronbach = 0.65339

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de items
 Si²: Sumatoria de Varianzas de los Items
 S_T²: Varianza de la suma de los Items
 α: Coeficiente de Alfa de Cronbach


Asesor
Mg. Galvani Guerrero García
 ORCID: 0000-0003-1038-1866

Anexo N°8: Figura 1: Componentes del Modelo para la Gestión de la Calidad del Servicio

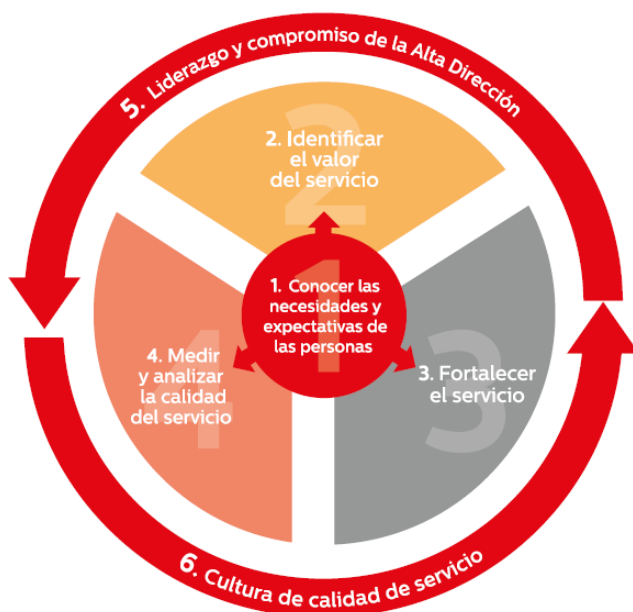
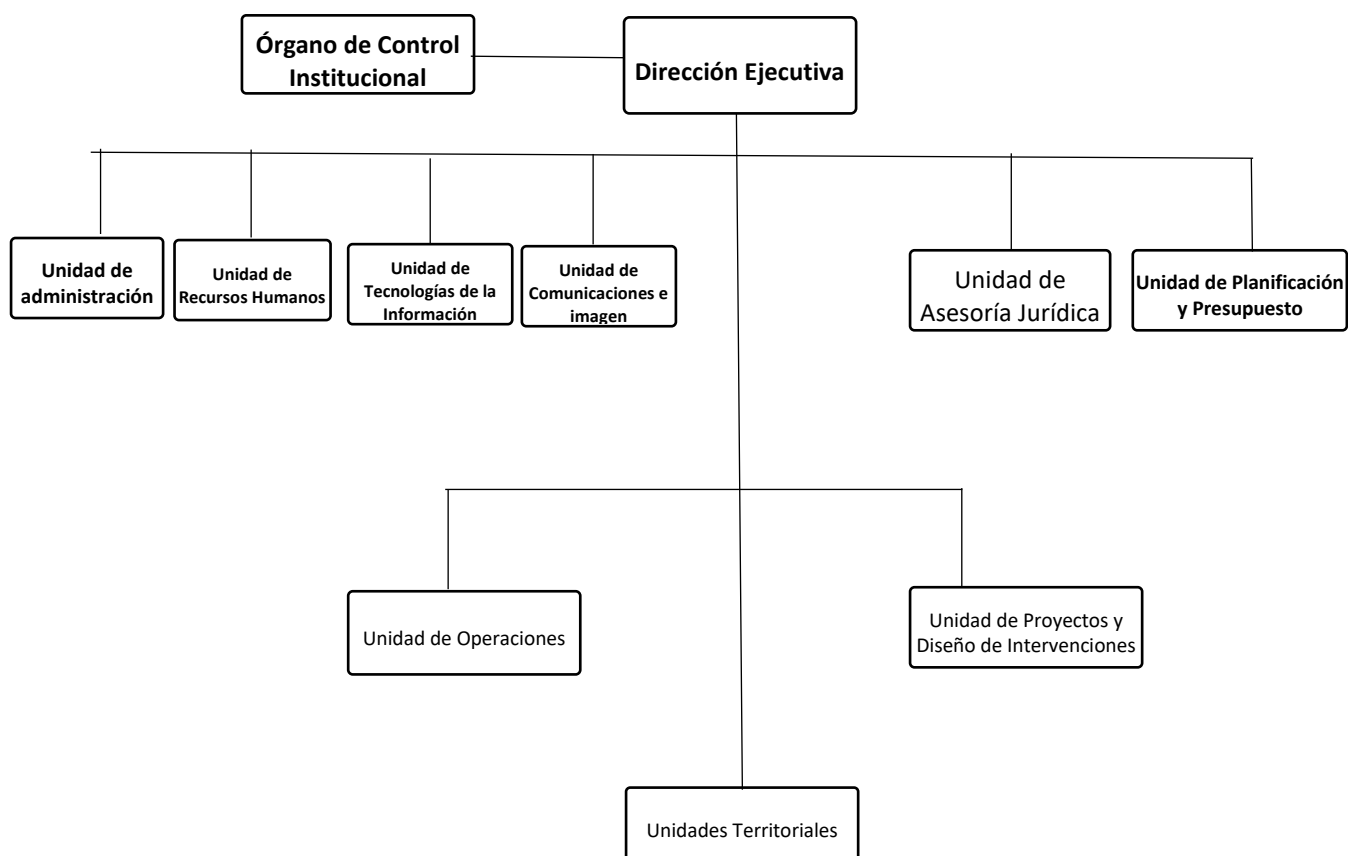


Figura 02: Estructura Orgánica del Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65”



Anexo N°9: Denominación de la escala de Likert

Tabla 9

Denominación de la escala de valoración Likert

Puntuación	Calificación	Iniciales
5	Siempre	S
4	Casi siempre	CS
3	A veces	AV
2	Casi nunca	CN
1	Nunca	N

Anexo N°10: Validación de expertos

Tabla 10

Confirmación de expertos

N°	Juicio de experto	Valoración del instrumento	Especialidad del experto
1	Lic. Ghenkys Amilcar Escurra Zavaleta	Aplicable	Doctor en Planificación pública y privada
2	Econ. José Alberto Bayona Ramírez	Aplicable	Maestro en Gestión Pública
3	Econ. Martín Alberto Maceda Espinoza	Aplicable	Maestro en Proyectos de inversión pública

Anexo N°11: Escala de medición coeficiente Alpha de Cronbach

Tabla 11

“Escala de medidas para evaluar el coeficiente de Alpha de Cronbach”

Valores	Grado o nivel
<0,5	Inaceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Cuestionable
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Anexo N°12: Niveles de correlación bilateral

Tabla 12

“Niveles de correlación bilateral – Baremo de correlación”

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Revista científica Montevideo Científico, 8(1), p.100. Mondragón, M. (2014).

Anexo N°13: Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 13

Resumen de procesamiento de casos: Variables **Calidad del servicio y Afiliación**

	N	%
Válido	83	100,0
Excluido ^a	0	,0
Casos		
Total	83	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 14

Estadísticas de fiabilidad: Variable **Afiliación y verificación**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,574	13

Nota: conforme a la tabla 14 se determinó que, de los 13 ítems ejercidos por el cuestionario de la variable “afiliación y verificación”, se consiguió un coeficiente de 0,574 con el test de *Alpha de Cronbach*, encontrándose en el rango que oscilan entre 0,5 y 0,6; de la escala de medición, que muestra que el test es “Pobre”, se precisa el empleo de 83 elementos de la muestra

Tabla 15

Estadísticas de fiabilidad: Variable **Calidad del servicio**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,791	13

Nota: conforme a la tabla 15 se determinó que, de los 13 ítems ejercidos por el cuestionario de la variable “Calidad de servicio”, se consiguió un coeficiente de 0,791 con el test de *Alpha de Cronbach*, encontrándose en el rango que oscilan entre 0,7 y 0,8; de la escala de medición, que muestra que el test es “Aceptable”, se precisa el empleo de 83 elementos de la muestra

Anexo N° 14: Pruebas de normalidad dimensiones y variables

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del Servicio	0,317	83	,000	0,754	83	0,000
Afiliación y verificación	0,235	83	,000	0,800	83	0,000
Recojo de Documentación	0,249	83	,000	0,802	83	0,000
Revisión y reevaluación de potenciales beneficiarios	0,279	83	,000	0,770	83	0,000
Revisión de requisitos categóricos	0,319	83	,000	0,732	83	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo N°15: Formatos de Validez de Expertos

Validez de experto 01: Martin Alberto Maceda Espinoza

Título de la tesis: Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022.
 Autora: Lic. MIRELLA MONTEALEGRE BARRIENTOS, Estudiante del Programa de Maestría en Gestión, Escuela de Posgrado, Untumbes.
 Instrumento: CUESTINARIO DE PREGUNTAS – ENCUESTA: **AFILIACIÓN Y VERIFICACIÓN**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA AFILIACIÓN Y VERIFICACIÓN

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Lo han visitado funcionarios del Programa Pensión 65 o la Municipalidad para solicitarle alguna documentación.	X		X		X		
2	¿Alcanzó toda la documentación solicitada por los funcionarios?	X		X		X		
3	En los últimos meses ha recibido alguna subvención económica periódica por el programa pensión 65 u otro		X		X		X	
4	¿A recibido Ud. La visita de funcionarios del Programa Pensión 65 con frecuencia?		X		X		X	
5	¿Ud. Ha comunicado a la municipalidad o al Programa Pensión 65 algún cambio de domicilio?		X		X		X	
6	¿Ha verificado Ud. Si se encuentra en el listado de potenciales usuarios del programa Pensión 65?		X		X		X	
7	¿Ha sido informado sobre los resultados de su clasificación socioeconómica del SISFOH?		X		X		X	
8	¿Cuenta Ud. Con cuenta de ahorros activa en el Banco de la Nación?	X		X		X		
9	La Información que Ud. Registró en la Declaración Jurada. ¿Ha tenido fallas o ha sido observada?		X		X	X		
10	Su proceso de Afiliación, ¿ha sido observado por información contenida en su DNI?		X		X			
11	¿Ud. Padece de alguna enfermedad preexistente?		X		X			
12	¿Cuenta Ud. Con alguna certificación de discapacidad?		X		X			
13	¿Ud. Tiene a su cargo menores de edad o personas con discapacidad?	X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si existen criterios de suficiencia, aplicabilidad, pertinencia, relevancia y claridad en las dimensiones e indicadores.

Martín Alberto Maceda Espinosa

Opinión de aplicabilidad: aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Grado académico, Apellidos y Nombres del Experto: _____

- ✓ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- ✓ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ✓ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


.....
Firma del Experto

Fecha: 25 de Setiembre del 2023

Validez de experto 01: Martin Alberto Maceda Espinoza

Título de la tesis: Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022.

Autora: Lic. MIRELLA MONTEALEGRE BARRIENTOS, Estudiante del Programa de Maestría en Gestión, Escuela de Posgrado, Untumbes.

Instrumento: CUESTINARIO DE PREGUNTAS – ENCUESTA: VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El trato personal que recibió por el funcionario público fue:	X		X		X		
2	El funcionario público, ¿Conocía del problema que Ud. le informaba		X		X		X	
3	Al momento de dar respuestas a sus preguntas, el funcionario Público. ¿Se dejaba entender con facilidad?	X		X		X		
4	¿Le precisó correctamente el estado de su trámite de afiliación?	X		X		X		
5	¿Fue directamente al grano cuando le preguntó sobre el estado de su trámite?	X		X		X		
6	El tiempo que esperó Ud para ser atendido en las oficinas de la MPZ o Pensión 65 fue de: 5'	X		X				
7	El tiempo que utilizó el funcionario para atenderlo fue de: 10'	X		X				
8	¿Cuántas veces tuvo que acudir a las oficinas de la MPZ o Pensión 65, para averiguar el Estado de su trámite?							
9	Desde que año inició Ud. Su trámite							
10	En estos momentos, ¿en qué estado está su trámite?							
11	Para Ud. Su trámite administrativo. ¿ha cumplido con la normatividad vigente?	X		X		X		
12	¿Esta Ud. conforme con el horario de atención para sus trámites?	X		X		X		
13	En General, ¿El funcionario público que lo atiende le genera confianza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si existen criterios de suficiencia, aplicabilidad, pertinencia, relevancia y claridad en las dimensiones e indicadores.

Opinión de aplicabilidad: aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Grado académico, Apellidos y Nombres del Experto: Martin Alberto Maceda Espinoza

- ✓ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- ✓ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ✓ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


.....
Firma del Experto

Fecha: 25 de Setiembre del 2023

Validez de experto 01:

Ejemplo Excmo. Sr. Dr. Ezequiel Amilec

Título de la tesis: Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022.
 Autora: Lic. MIRELLA MONTEALEGRE BARRIENTOS, Estudiante del Programa de Maestría en Gestión, Escuela de Posgrado, Untumbes.
 Instrumento: CUESTINARIO DE PREGUNTAS – ENCUESTA: AFILIACIÓN Y VERIFICACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA AFILIACIÓN Y VERIFICACIÓN

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Lo han visitado funcionarios del Programa Pensión 65 o la Municipalidad para solicitarle alguna documentación.	X		X		X		
2	¿Alcanzó toda la documentación solicitada por los funcionarios?	X		X		X		
3	En los últimos meses ha recibido alguna subvención económica periódica por el programa pensión 65 u otro	X		X		X		
4	¿A recibido Ud. La visita de funcionarios del Programa Pensión 65 con frecuencia?	X		X		X		
5	¿Ud. Ha comunicado a la municipalidad o al Programa Pensión 65 algún cambio de domicilio?	X		X		X		
6	¿Ha verificado Ud. Si se encuentra en el listado de potenciales usuarios del programa Pensión 65?	X		X		X		
7	¿Ha sido informado sobre los resultados de su clasificación socioeconómica del SISFOH?	X		X		X		
8	¿Cuenta Ud. Con cuenta de ahorros activa en el Banco de la Nación?	X		X		X		
9	La Información que Ud. Registró en la Declaración Jurada. ¿Ha tenido fallas o ha sido observada?	X		X		X		
10	Su proceso de Afiliación, ¿ha sido observado por información contenida en su DNI?	X		X		X		
11	¿Ud. Padece de alguna enfermedad preexistente?	X		X		X		
12	¿Cuenta Ud. Con alguna certificación de discapacidad?	X		X		X		
13	¿Ud. Tiene a su cargo menores de edad o personas con discapacidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si existen criterios de suficiencia, aplicabilidad, pertinencia, relevancia y claridad en las dimensiones e indicadores.

Opinión de aplicabilidad: aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Grado académico, Apellidos y Nombres del Experto: Ezcurra Escobedo Charlis Amilcar

- ✓ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- ✓ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ✓ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


.....
Firma del Experto

Fecha: ___ de _____ del 2023

Validez de experto 01: Eguma Zavala Ghankis Amilcar

Título de la tesis: Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022.
 Autora: Lic. MIRELLA MONTEALEGRE BARRIENTOS, Estudiante del Programa de Maestría en Gestión, Escuela de Posgrado, Untumbes.
 Instrumento: CUESTINARIO DE PREGUNTAS – ENCUESTA: VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El trato personal que recibió por el funcionario público fue:	X		X		X		
2	El funcionario público, ¿Conocía del problema que Ud. le informaba	X		X		X		
3	Al momento de dar respuestas a sus preguntas, el funcionario Público. ¿Se dejaba entender con facilidad?	X		X		X		
4	¿Le precisó correctamente el estado de su trámite de afiliación?	X		X		X		
5	¿Fue directamente al grano cuando le preguntó sobre el estado de su trámite?	X		X		X		
6	El tiempo que esperó Ud para ser atendido en las oficinas de la MPZ o Pensión 65 fue de:	X		X		X		
7	El tiempo que utilizó el funcionario para atenderlo fue de:	X		X		X		
8	¿Cuántas veces tuvo que acudir a las oficinas de la MPZ o Pensión 65, para averiguar el Estado de su trámite?	X		X		X		
9	Desde que año inició Ud. Su trámite	X		X		X		
10	En estos momentos, ¿en qué estado está su trámite?	X		X		X		
11	Para Ud. Su trámite administrativo. ¿ha cumplido con la normatividad vigente?	X		X		X		
12	¿Esta Ud. conforme con el horario de atención para sus trámites?	X		X		X		
13	En General, ¿El funcionario público que lo atiende le genera confianza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si existen criterios de suficiencia, aplicabilidad, pertinencia, relevancia y claridad en las dimensiones e indicadores.

Opinión de aplicabilidad: aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Grado académico, Apellidos y Nombres del Experto: Escuerra Zavala Chenlis Amilcar

- ✓ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- ✓ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ✓ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


.....
Firma del Experto

Fecha: ___ de _____ del 2023

Validez de experto 01: José Alberto Bayona Romero

Título de la tesis: Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022.
 Autora: Lic. MIRELLA MONTEALEGRE BARRIENTOS, Estudiante del Programa de Maestría en Gestión, Escuela de Posgrado, Untumbes.
 Instrumento: CUESTINARIO DE PREGUNTAS – ENCUESTA: AFILIACIÓN Y VERIFICACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA AFILIACIÓN Y VERIFICACIÓN

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Lo han visitado funcionarios del Programa Pensión 65 o la Municipalidad para solicitarle alguna documentación.	X						
2	¿Alcanzó toda la documentación solicitada por los funcionarios?	X						
3	En los últimos meses ha recibido alguna subvención económica periódica por el programa pensión 65 u otro	X						
4	¿A recibido Ud. La visita de funcionarios del Programa Pensión 65 con frecuencia?	X						
5	¿Ud. Ha comunicado a la municipalidad o al Programa Pensión 65 algún cambio de domicilio?	X						
6	¿Ha verificado Ud. Si se encuentra en el listado de potenciales usuarios del programa Pensión 65?	X						
7	¿Ha sido informado sobre los resultados de su clasificación socioeconómica del SISFOH?	X						
8	¿Cuenta Ud. Con cuenta de ahorros activa en el Banco de la Nación?	X						
9	La Información que Ud. Registró en la Declaración Jurada. ¿Ha tenido fallas o ha sido observada?	X						
10	Su proceso de Afiliación, ¿ha sido observado por información contenida en su DNI?	X						
11	¿Ud. Padece de alguna enfermedad preexistente?	X						
12	¿Cuenta Ud. Con alguna certificación de discapacidad?	X						
13	¿Ud. Tiene a su cargo menores de edad o personas con discapacidad?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si existen criterios de suficiencia, aplicabilidad, pertinencia, relevancia y claridad en las dimensiones e indicadores.

Opinión de aplicabilidad: aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Grado académico, Apellidos y Nombres del Experto: José Alberto Bayona Romo

- ✓ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- ✓ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ✓ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


.....
Firma del Experto

Fecha: 25 de septiembre del 2023

Validez de experto 01: Jose Alberto Bayona Romero

Título de la tesis: Influencia de la calidad del servicio sobre la afiliación y verificación al Programa Pensión 65, distrito Zarumilla, Tumbes, Perú, 2022.
 Autora: Lic. MIRELLA MONTEALEGRE BARRIENTOS, Estudiante del Programa de Maestría en Gestión, Escuela de Posgrado, Untumbes.
 Instrumento: CUESTINARIO DE PREGUNTAS – ENCUESTA: VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El trato personal que recibió por el funcionario público fue:	X						
2	El funcionario público, ¿Conocía del problema que Ud. le informaba	X						
3	Al momento de dar respuestas a sus preguntas, el funcionario Público. ¿Se dejaba entender con facilidad?	X						
4	¿Le precisó correctamente el estado de su trámite de afiliación?	X						
5	¿Fue directamente al grano cuando le preguntó sobre el estado de su trámite?	X						
6	El tiempo que esperó Ud para ser atendido en las oficinas de la MPZ o Pensión 65 fue de:	X						
7	El tiempo que utilizó el funcionario para atenderlo fue de:	X						
8	¿Cuántas veces tuvo que acudir a las oficinas de la MPZ o Pensión 65, para averiguar el Estado de su trámite?	X						
9	Desde que año inició Ud. Su trámite	X						
10	En estos momentos, ¿en qué estado está su trámite?	X						
11	Para Ud. Su trámite administrativo. ¿ha cumplido con la normatividad vigente?	X						
12	¿Esta Ud. conforme con el horario de atención para sus trámites?	X						
13	En General, ¿El funcionario público que lo atiende le genera confianza?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si existen criterios de suficiencia, aplicabilidad, pertinencia, relevancia y claridad en las dimensiones e indicadores.

Opinión de aplicabilidad: aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Grado académico, Apellidos y Nombres del Experto:

Jose Alberto Bayona Romero

- ✓ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- ✓ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ✓ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto

Fecha: 25 de Septiembre del 2023