

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA Y GOBERNABILIDAD



Tesis

Calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios del programa social pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022

Presentado por:

Anali Cconaya Puga

Cinthya Fedra Rios Juro

Para optar el título de Licenciado en Ciencia Política y Gobernabilidad

Abancay, Perú

2025



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA Y GOBERNABILIDAD



TESIS

Calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios del programa social pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022

Presentado por **Anali Cconaya Puga** y **Cinthya Fedra Rios Juro**, para optar el título de: **Licenciado en Ciencia Política y Gobernabilidad**

Sustentado y aprobado 08 de 04 de 2024 ante el jurado evaluador:

Presidente:



Mg. Karla Sadith Santa Cruz Vargas

Primer miembro:



Mg. William Rodriguez Cruz

Segundo miembro:



Mg. Piter Jaime Vega Tecsi

Asesor:



Mg. César Eduardo Cuentas Carrera



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS
DE APURIMAC

Licenciada por SUNEDU


CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD
N°032-2024

La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a través de la Unidad de Investigación de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales, declara que la Tesis intitulada: **Calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios del programa social pensión 65, san pedro de Cachora, Abancay 2022**, presentado para optar el título de Licenciado en Ciencia Política y Gobernabilidad, presentado por las Bachilleres: Analí Cconaya Puga y Cinthya Fedra Ríos Juro, han sido sometido a un mecanismo de evaluación de verificación de similitud, a través del software Original Turnitin , siendo el índice de similitud ACEPTABLE (11%), por lo que cumple con los criterios de originalidad establecidos por la Universidad.

Abancay, 06 de setiembre del 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
DE APURIMAC


Dr. Carlos Enrique Coacalla Castillo
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN UDI
Facultad de Educación y Ciencias
Sociales



Agradecimiento

A dios por haberme guiado por un buen camino, a darme mucha sabiduría y bendiciones cada día. A mis padres que cada paso que di estuvieron ahí guiándome, enseñándome a seguir adelante, su dedición por tener una hija con muchas virtudes, por todo el apoyo incondicional en todo este proceso de mi vida personal y profesional.

La presente tesis está dedicada incondicionalmente a Dios ya que ha sido soporte psicológico y espiritual para poder concluir mi carrera y darme la fuerza necesaria para no darme por vencida y mostrarme siempre el camino a la superación, siempre acompañándome en los momentos amargos y dulces de la vida. Fue mi motivación más grande para concluir con éxito este proyecto de tesis.



Dedicatoria

Este proyecto de investigación, se lo dedico a las personas quienes depositaron su confianza durante esta etapa; especialmente a mis padres por haberme formado con buenos hábitos y valores, a mis hermanos por ser un ejemplo a seguir sus pasos de superarse, así como también a los docentes que me inculcaron muchos valores durante mi etapa de formación profesional.

Mis más sinceros agradecimientos a mis padres Marleny y Emilio y mis hermanos Franklin y Yosmar que estuvieron incondicionalmente a mi lado brindándome todo su apoyo y sus consejos para así ser una persona de bien.

A mi familia Kevin y Bastian por su confianza y su amor infinito por haberme brindando el tiempo necesario para poder realizarme profesionalmente. Agradecida infinitamente con cada uno de ustedes por sus aportes y su inmensa bondad.



Calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios del programa social pensión 65, San
Pedro de Cachora, Abancay-2022
Sistema político y gobernabilidad

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 Descripción del problema	5
1.2. Enunciado del problema	9
1.2.1. Problema general	9
1.2.2. Problemas específicos	9
1.2.3. Justificación de la investigación	9
CAPÍTULO II	12
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	12
2.1. Objetivos de investigación	12
2.1.1. Objetivo general	12
2.1.2. Objetivos específicos	12
2.2. Hipótesis de la investigación	12
2.2.1. Hipótesis general	12
2.2.2. Hipótesis específicas	13
2.3. Operacionalización de variables	14
CAPÍTULO III	15
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	15
3.1. Antecedentes	15
3.2. Marco teórico	19
3.2.1. Teorías relacionadas con la calidad de gestión	19
3.2.2. Teorías relacionadas con la satisfacción de los beneficiarios del Programa Social Pensión 65	28
3.3. Marco conceptual	34
CAPÍTULO IV	37
METODOLOGÍA	37
4.1. Tipo y nivel de estudio	37
4.2. Diseño de la investigación	37
4.3. Población y muestra	38
4.4. Procedimiento	39
4.5. Técnicas e instrumentos	40
4.6. Análisis estadístico	40
CAPÍTULO V	42
	1



RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
5.1. Análisis de resultados	42
5.2 Análisis inferencial	45
5.3 Discusión	49
CAPÍTULO VI	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
6.1. Conclusiones	56
6.2. Recomendaciones	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	65



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de variables	14
Tabla 2 Rangos de interpretación de Alfa de Cronbach	40
Tabla 3 Baremación	43
Tabla 4 Niveles de la calidad de gestión (variable 1)	43
Tabla 5 Frecuencia de la satisfacción de los beneficiarios (variable 2)	44
Tabla 6 Resultado de la prueba de normalidad de las variables	45
Tabla 7 Coeficiente de correlación de calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios	46
Tabla 8 Coeficiente de correlación de estrategia y satisfacción de los beneficiarios	47
Tabla 9 Coeficiente de correlación de organización y satisfacción de los beneficiarios	48
Tabla 10 Coeficiente de correlación de Accesibilidad - Atención y satisfacción de los beneficiarios	49

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Investigación de diseño correlacional	38
Figura 2 Cálculo muestral	38
Figura 3 Frecuencia de la calidad de gestión	43
Figura 4 Niveles de satisfacci'on de los beneficiarios	44

INTRODUCCIÓN

Los programas sociales a nivel nacional tienen como objetivo reducir la desigualdad, por lo que los programas de apoyo a las zonas más vulnerables son una prioridad. En 2015, el impacto de estas políticas sobre los más pobres fue del 61%, lo que significa que sin estos programas sociales la tasa de pobreza habría alcanzado el 25,7%, 3,9 puntos porcentuales más de lo observado. San Pedro de Cachora es beneficiario de programas como Pensión 65 que protege a los adultos mayores de 65 años que carecen de las necesidades básicas, y se les proporciona una asignación económica de 300,00 soles cada dos meses para cubrir sus necesidades. Últimamente se ha notado que una proporción significativa de los beneficiarios ha expresado su insatisfacción con la falta de puntualidad en los pagos y los largos tiempos de espera, tanto en lo que respecta a la atención de reclamos como a la inscripción en el programa. Esto en términos políticos representa un malestar en la población que puede generar en medio del descontento un cambio en la decisión política de los ciudadanos por tanto un deterioro en la percepción del líder de estos programas o del estado como tal, al no cumplir con las promesas hechas. Es por ello que se busca determinar la relación entre la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.

La estructura de la investigación se ha diseñado meticulosamente para proporcionar un enfoque completo y sistemático hacia la comprensión y resolución de la problemática planteada. Cada capítulo despliega un papel crucial en este proceso, desglosando progresivamente los elementos esenciales que dan forma al estudio.

En el Capítulo I, la descripción detallada de la problemática no solo delinea el contexto en el que se enmarca la investigación, sino que también destaca su relevancia y urgencia. Las preguntas planteadas sirven como puntos de enfoque, orientando la exploración y delimitando los límites de la investigación. Además, las motivaciones expuestas proporcionan una visión clara de los impulsos y objetivos detrás del estudio, estableciendo así una base sólida para el trabajo futuro.



El Capítulo II, al presentar los objetivos y las hipótesis, proporciona una estructura clara y orientadora para la investigación. Los objetivos definen las metas específicas que se pretenden alcanzar, mientras que las hipótesis plantean suposiciones fundamentales que se someterán a prueba y análisis crítico a lo largo del estudio.

En el Capítulo III, la exposición de las bases y teorías científicas proporciona el marco teórico necesario para comprender en profundidad las variables y dimensiones que serán objeto de estudio. Al presentar conceptos fundamentales y evidencia científica relevante, este capítulo garantiza una comprensión sólida y fundamentada de los temas abordados en la investigación, permitiendo al lector contextualizar adecuadamente la información presentada.

El Capítulo IV, al detallar la metodología que será aplicada, asegura la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos. La descripción de los procedimientos de recolección y análisis de datos proporciona transparencia y claridad sobre cómo se llevará a cabo el estudio, así como sobre las herramientas que se aplicarán para recopilar y examinar la información relevante.

Finalmente, en el Capítulo V, se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación de la metodología. Estos resultados se organizan de manera sistemática y se analizan en relación con los objetivos planteados, así como con las hipótesis formuladas. Se proporciona una visión detallada de los hallazgos significativos, destacando las tendencias, patrones y relaciones identificadas durante el proceso de investigación.

Por otro lado, el Capítulo VI, que comprende las conclusiones y recomendaciones, ofrece una síntesis de los hallazgos clave de la investigación y su significado en relación con la problemática abordada. Se analizan las implicaciones de los resultados y se destacan las contribuciones al campo de estudio correspondiente. Además, se presentan recomendaciones prácticas para futuras investigaciones o acciones, basadas en las lecciones aprendidas durante el proceso y en las áreas que requieren mayor atención o desarrollo.



RESUMEN

El enfoque central de la investigación residió en reconocer la asociación existente entre la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65 en San Pedro de Cachora, Abancay-2022. Se empleó una metodología descriptiva con el fin de obtener datos característicos sobre los niveles de excelencia que se perciben en la gestión y así como también, los niveles de satisfacción entre los beneficiarios del programa. Además, se realizaron correlaciones para identificar asociaciones entre las variables y sus componentes. Se basó en la observación directa de los elementos evaluados, sin manipulación alguna. El grupo de estudio incluyó a 169 individuos adultos mayores. Los hallazgos destacaron una sólida y significativa asociación entre los elementos mencionados previamente, el coeficiente obtenido, $Rho = 0,935$, reveló una correlación positiva perfecta que fue respaldada por un nivel de sig. $p = 0,000$. Logrando concluir que, a medida que el nivel de calidad de gestión mejora, la satisfacción en los favorecidos aumenta de manera constante y predecible. Esta investigación enfatiza la importancia de una gestión efectiva en los programas sociales para garantizar la satisfacción en los receptores de los servicios. Además, estos resultados tienen implicaciones prácticas para las instituciones, ya que pueden utilizarlos para mejorar continuamente sus estrategias de gestión y la atención brindada a los beneficiarios. Esto contribuirá a crear una experiencia más positiva y enriquecedora para todas las partes involucradas.

Palabras clave: *estrategias, organización, accesibilidad, conformidad, expectativas.*



ABSTRACT

The central focus of the research was to recognize the association between the quality of management and the satisfaction of the beneficiaries of the Pension 65 social program in San Pedro de Cachora, Abancay-2022. A descriptive methodology was used with the purpose of obtaining characteristic data on the levels of excellence perceived in the management as well as the levels of satisfaction among the beneficiaries of the program. In addition, correlations were made to identify associations between the variables and their components. It was based on direct observation of the elements evaluated, without any manipulation. The sample consisted of 169 people over 65 years of age. The findings highlighted a strong and significant association between the previously mentioned elements, the coefficient obtained, $Rho = 0.935$, revealed a perfect positive correlation that was supported by a level of sig. $P = 0.000$. It was concluded that, as the level of management quality improves, satisfaction among the favored increases steadily and predictably. This research emphasizes the importance of effective management in social programs to ensure satisfaction among service recipients. In addition, these results have practical implications for institutions, as they can be used to continuously improve their management strategies and the care provided to beneficiaries. This will contribute to creating a more positive and enriching experience for all parties involved.

Keywords: *strategies, organization, accessibility, compliance, compliance, expectations.*



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En este contexto, los programas sociales son políticas públicas destinadas a paliar las carencias o a reforzar las capacidades básicas de los ciudadanos. Se destaca que tienen la finalidad de que los más desfavorecidos tengan la capacidad de obtener recursos para satisfacer las necesidades básicas e incrementar así su bienestar. Sin embargo, el diseño inicial de estos programas no se mantiene en el tiempo y se observan cambios cuando hay otros programas paralelos con los que deben interactuar. La vinculación de los programas o proyectos sociales con las políticas sociales a diferentes niveles (nacional, provincial, distrital) será virtuosa, dependiendo de las especificidades de los procesos de gobernanza, las consideraciones contextuales y la capacidad del Estado (Espinoza et al., 2020).

De forma mundial, las entidades gubernamentales tienen la responsabilidad de ofrecer servicios a la población con el propósito de mejorar diversos aspectos de la vida cotidiana y elevar su calidad de vida. Para ello, deben tener planes que beneficien claramente a los ciudadanos que no tienen medios para adquirir cosas básicas. Por ello, es de suma importancia que los programas que entren en vigor en el ámbito social e impulsados por el gobierno se desarrollen de manera eficiente y de calidad, ya que influyen positivamente en la satisfacción de cada beneficiario. Con la atención y la profesionalidad de los profesionales que trabajan en estas unidades ejecutivas, se pueden alcanzar todos los objetivos de la institución. Estos programas son una forma de contrarrestar la inseguridad alimentaria de la población, del mismo modo ayudan a las personas más vulnerables a evitar las carencias nutricionales y a mejorar la calidad de su forma de vivir (Lozano, 2018).

Los programas de bienestar social están orientados hacia las comunidades menos privilegiadas y buscan principalmente elevar el estándar de vida y asegurar el acceso a



servicios esenciales como la educación, la seguridad, la atención médica y otros. Esto ha llevado a varios organismos a poner en marcha numerosas medidas de programas sociales para facilitar el acceso a estos programas a los ciudadanos que cumplen determinados criterios (Haro et al., 2018).

La política social a nivel internacional tiene objetivos similares en los distintos países, con el fin de reducir las desigualdades sociales a lo largo del tiempo. En México se produjo un grave estancamiento en 2014, cuando el número de personas clasificadas como pobres pasó del 45,5% al 46,2%, lo que corresponde a unos 2 millones de personas que cayeron en la pobreza. Los programas de ámbito social como el Seguro Popular y Prospera han tenido resultados prometedores para varios beneficiarios, mejorando los ingresos, la salud, la nutrición y la educación. En 2013, la tasa de pobreza en América Latina se redujo al 28,1%, mientras que la desigualdad aumentó y la pobreza rural se multiplicó por 3,6 (Pinchi, 2019).

El monitoreo apropiado y el desarrollo continuo de programas, por lo tanto, se refieren a un conjunto de principios, políticas y procedimientos que subyacen a la evaluación de las intervenciones, llevadas a cabo de manera sistemática en un contexto social particular, miden la medida en que los objetivos de partes del programa se están logrando para tomar decisiones adecuadas que, a la larga, pueden mejorar el impacto de las intervenciones sociales. En cuanto al contenido, incluye la evaluación de aspectos, especialmente del rendimiento del programa, como la cobertura, los recursos, las intervenciones, el rendimiento del personal y la calidad de la atención (Espinoza et al., 2020). En este caso se enfocará en como la gestión de estos programas pueden mejorar el bienestar ciudadano y cuál es su nivel de satisfacción, ya que en políticamente uno de los objetivos que debe guiar las decisiones del estado es el buen desarrollo de la ciudadanía.

A nivel nacional hay problemas graves como la desnutrición y las enfermedades infecciosas que deben ser atendidos de inmediato, y los gobiernos locales deben tener un plan de acción eficaz en el momento oportuno, así como la administración, donde una buena planificación, organización, gestión y seguimiento permiten la eficacia de los procesos administrativos. Del mismo modo, es muy importante que cada uno de los objetivos previstos por la agencia se cumpla. La consecución de cada objetivo



organizativo marcará la diferencia y hará que los servicios prestados a la población sean realmente visibles (Paiva, 2018).

Los programas sociales a nivel nacional tienen como objetivo reducir la desigualdad, por lo que los programas de apoyo a las zonas más vulnerables son una prioridad (Alegría, 2018). En 2015, el impacto de estas políticas sobre los más pobres fue del 61%, lo que significa que sin estos programas sociales la tasa de pobreza habría alcanzado el 25,7%, 3,9 puntos porcentuales más de lo observado. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017) demostró en un informe sobre los distintos programas sociales que estos fueron ineficaces, debido a que el porcentaje de ciudadanos en situación de pobreza aumentó de 20,7% a 21,7%, un total de 6.906.249 personas, lo que demuestra que a estas alturas es imposible lograr los mismos resultados con la misma eficiencia que el gobierno anterior.

San Pedro de Cachora es beneficiario de programas como Juntos, cuyo objetivo es que las mujeres embarazadas, los niños y/o los adolescentes de familias pobres tengan acceso a servicios preventivos de salud materno-infantil y a la escolarización sin tener que abandonar la escuela, con su participación y de forma voluntaria. Por cumplir con su corresponsabilidad, reciben un incentivo económico de 100 soles mensuales, pagaderos cada dos meses. (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS], 2022).

Asimismo, se encuentra el programa "Pensión 65", el cual brinda apoyo a los individuos mayores de 65 años que se encuentran en situación de carestía, otorgándoles una asignación económica de 300,00 soles cada dos meses con el fin de cubrir sus necesidades esenciales (MIDIS, 2022).

La falta de puntualidad en los pagos y los extensos tiempos de espera para la atención de reclamos y la inscripción en programas de beneficios no solo afectan directamente a los beneficiarios, sino que también tienen repercusiones políticas significativas. Estas deficiencias en la gestión de programas de asistencia pueden erosionar la confianza y la satisfacción de los ciudadanos hacia las instituciones responsables y, por extensión, hacia los líderes políticos asociados con la implementación y supervisión de estos programas.



Desde una perspectiva política, la eficiencia y la eficacia en la administración de programas de asistencia social son cruciales para mantener el apoyo y la confianza de la población. Los retrasos y las complicaciones burocráticas no solo representan inconvenientes prácticos para los beneficiarios, sino que también pueden interpretarse como un reflejo de la capacidad del estado para cumplir sus compromisos y gestionar eficazmente los recursos públicos. En este sentido, la percepción de ineficiencia o negligencia puede traducirse en un descontento generalizado que, a su vez, afecte la base de apoyo político de los líderes y los partidos responsables.

La satisfacción de los beneficiarios con estos programas es un indicador clave de su éxito y aceptación. Cuando los ciudadanos experimentan retrasos en los pagos o encuentran obstáculos en el proceso de inscripción, es probable que su satisfacción disminuya, lo que puede llevar a una percepción negativa no solo del programa en sí, sino también de las autoridades a cargo. Esta situación puede provocar un cambio en la opinión pública, donde los ciudadanos, enfrentados a la falta de respuesta y eficiencia, pueden optar por apoyar a alternativas políticas que prometan una mejor gestión y mayor atención a sus necesidades.

Además, el malestar generado por la mala gestión de los programas de beneficios puede tener un efecto dominó en otros aspectos de la percepción pública del gobierno. Los ciudadanos pueden empezar a cuestionar no solo la competencia del estado en la administración de programas sociales, sino también su capacidad para gestionar otros aspectos de la gobernanza, como la economía, la seguridad y la infraestructura.

Las consecuencias de la insatisfacción no se limitan a la esfera personal de los beneficiarios, sino que también tienen implicaciones sociales y políticas. La desconfianza hacia la eficacia gubernamental y la confianza en las instituciones públicas pueden verse afectadas, lo cual, a su vez, podría influir en el comportamiento electoral de los ciudadanos. Esto destaca la importancia de no solo identificar y abordar las causas de la insatisfacción, sino también de implementar estrategias proactivas para mejorar la comunicación y fortalecer la capacidad institucional.



1.2. Enunciado del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de la calidad de gestión observada por los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad de la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022?
- ¿Qué relación existe entre la estrategia y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022?
- ¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65 San Pedro de Cachora, Abancay-2022?
- ¿Qué relación existe entre la accesibilidad-atención y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022?

1.2.3. Justificación de la investigación

a) Justificación teórica

El objetivo de este proyecto es estudiar la interacción entre la calidad de la gestión en conjunto con la satisfacción generada en los beneficiarios del programa de enfoque social "Pensión 65". Teóricamente, se supone que el principal objetivo de la gestión municipal es generar mejores condiciones de vida en los habitantes; con este trabajo se quiere poner a prueba esta relación en un ámbito territorial concreto; y a partir de los resultados de este estudio, se puede confirmar, y cuestionar la gestión municipal para buscar alternativas de mejora.



b) Justificación práctica

Desde una perspectiva pragmática, su relevancia se manifiesta en la potenciación de los logros obtenidos a través de los programas, ya que puede proporcionar perspectivas acerca del grado de eficiencia y supervisión en la ejecución de los programas sociales en la región de investigación. Con base en los hallazgos, se derivarán una serie de sugerencias o consejos para que los gobiernos puedan aplicar medidas institucionales que mejoren sus procesos internos y la eficacia de su gestión, cuando sea necesario. Esto con el fin de generar un mejor impacto político que mejore la percepción de los ciudadanos con respecto a los programas sociales impartidos por el estado.

En ese sentido, cabe destacar el rol que cumplen las instituciones del estado que tienen que ver con el manejo eficiente del presupuesto designado por el gobierno para gestionar proyectos de tipo social que involucren la participación de forma activa de los usuarios y bajo el marco de la legislación vigente, como medio de propulsar el desarrollo económico y social de las comunidades que no cuenten con acceso a servicios básicos o que presenten carencias económicas para sobrellevar una vida digna.

c) Justificación metodológica

Para el caso de la relevancia desde lo metodológico, este estudio pretende presentar un trabajo de investigación acorde con el método científico que pueda validar de forma exhaustiva la información aquí presentada; además, esta metodología crea herramientas para la evaluación de las variables de la investigación. Estos servirán como herramienta para obtener y evaluar de forma estructurada información relevante sobre la gestión del programa social y la satisfacción de los beneficiarios a lo largo de un periodo de tiempo. Esto sentará un precedente o punto de referencia para otros trabajos similares, lo que contribuirá a la gestión social, ya que podrá utilizarse para evaluar las variables, pero en contextos diferentes. Este trabajo también puede servir de guía o modelo para la autoevaluación de la gestión municipal por parte de las propias instituciones que manejan dichos programas.



El estudio se realizó en San Pedro de Cachora, Abancay. La ubicación geográfica está comprendida por las coordenadas 13°31'06" de latitud sur y 72°49'00" de longitud oeste, a 2.903 m de altitud; del mismo modo cuenta con una superficie de 108,77 km² y un número de habitantes según el censo de 2017 de 3.849 habitantes. Cabe recalcar que esta municipalidad pertenece al gobierno regional de Apurímac.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1. Objetivos de investigación

2.1.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.

2.1.2. Objetivos específicos

- Establecer el nivel de la calidad de gestión observada por los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.

- Establecer el nivel de la calidad de la satisfacción del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.

- Establecer la relación entre la estrategia y la satisfacción del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.

- Establecer la relación entre la organización y la satisfacción del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.

- Establecer la relación entre la accesibilidad-atención y la satisfacción del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.

2.2. Hipótesis de la investigación

2.2.1. Hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.



2.2.2. Hipótesis específicas

- Se evidencia un nivel bajo en la calidad de gestión observada por los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.
- Se evidencia un nivel bajo en la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.
- Existe una relación positiva y significativa entre la estrategia y la satisfacción del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.
- Existe una relación positiva y significativa entre la organización y la satisfacción del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.
- Existe una relación positiva y significativa entre la accesibilidad-atención y la satisfacción del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad de gestión	Puede considerarse como las acciones de la dirección y el liderazgo para abrir y cerrar continuamente brechas que conduzcan a la consecución de diferentes objetivos (Del Águila, 2022).	Es la calidad percibida por los usuarios del programa Pensión 65.	Estrategia	<ul style="list-style-type: none"> • Decisiones oportunas • Control de gastos • Seguimiento continuo 	1-4	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación • Políticas 	5-7	
			Accesibilidad-Atención	<ul style="list-style-type: none"> • Soluciones • Respuesta oportuna • Interacción con los trabajadores 	8-10	
Satisfacción de los beneficiarios	es el fruto del proceso de la información, que resulta de la comparación entre las expectativas y los resultados percibidos (Borda, 2020).	Es la satisfacción obtenida por los usuarios al hacer uso del servicio público.	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto con la organización • Servicio 	11-14	Ordinal
			Percepción	<ul style="list-style-type: none"> • Atención recibida 	15-18	
			Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Simpatía 	19-22	



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes

En base a estudios internacionales, Alvarado (2019) elaboró un estudio que buscó identificar cuál es el beneficio del bono de desarrollo humano en lo correspondiente a satisfacción de los beneficiarios. No se presentó manipulación de los elementos de estudio y fue descriptiva. En cuanto al nivel de satisfacción de los beneficiarios tras recibir el Bono Desarrollo Humano, el 93% dijo estar muy satisfecho mientras que el 7% se mostró satisfecho; la mayoría de ellos se mostró muy satisfecho porque se trata de un ingreso muy útil para cualquier hogar. Asimismo, respecto al nivel de satisfacción con la calidad de vida después de recibir el BDH, el 80% de los beneficiarios se mostró muy satisfecho y el 20% satisfecho porque sus condiciones de vida han mejorado desde que participan en el programa de protección social. Por otro lado, se observó que los ingresos generados por el Bono de Desarrollo Humano han permitido un gran respaldo para los beneficiarios en el presente ámbito de crisis económica, que generó un incremento de pobreza a la extrema.

Vélez (2021) dio a conocer un estudio que tuvo como énfasis en analizar de qué forma los programas sociales generan un efecto en la vida de los beneficiarios de Jipijapa. Se trató de una descripción donde no hubo manipulación alguna de los elementos. Los hallazgos indicaron que, las inversiones sociales del programa "Casa para Todos" favorecieron a las familias que no contaban con vivienda propia, puesto que el 51% de los participantes que viven en el programa de vivienda de la ciudad de Jipijapa residían en viviendas de alquiler antes de conseguir una vivienda propia. Al realizar el análisis del efecto en la calidad de vida de los beneficiarios del programa, se comprobó que éste se manifestó en cada uno de los indicadores de bienestar integral.

Estos programas de vivienda cuentan con espacios verdes, es decir, espacios recreativos.

Caldera et al. (2021) desarrolló un estudio para poder valorar el nivel de beneficio de los beneficiarios de los diversos centros de atención de Impulso Social en el Estado de México. Se trató de una descripción. Según los resultados obtenidos, los receptores muestran un nivel de satisfacción con sus vidas de 8.89 en una escala del 0 al 10. Los aspectos que más destacaron en cuanto a satisfacción fueron la vida familiar, la vida emocional y el logro personal. Además, se observa una tendencia hacia emociones positivas en el estado de ánimo, con un índice de felicidad de 8.71 en una escala del 0 al 10. Se puede concluir que el propósito del programa social ha sido alcanzado, dado que el bienestar subjetivo de los beneficiarios supera la media nacional y provincial. Las evaluaciones finales muestran que el estado de ánimo o balance emocional de los beneficiarios es mayoritariamente positivo y que se manifiestan sentimientos como serenidad, buen humor y vitalidad.

González (2020) presentó una investigación enfocada en saber las causas del abandono de beneficiarios del programa de abasto de leche en Colima, México. De acuerdo se trató de un estudio explicativo. Los hallazgos evidenciaron que, la probabilidad de que el encuestado abandone el programa por cuestiones de seguridad se eleva en 3% cuando deja de ser beneficiario de Liconsa. Por cada año que transcurre, la probabilidad de abandonar el programa por cuestiones de seguridad aumenta 0.02% y por cada hijo dependiente adicional 2.6%. Si el encuestado prefiere preparar otra bebida porque no pudo adquirir leche, la posibilidad de abandonar por inseguridad aumenta 7.9%. Si el encuestado aumenta su percepción de incomodidad debido al horario (cada punto en la escala Likert descrita anteriormente), la probabilidad de irse por inseguridad aumenta 3.7%; y por cada nivel de aumento en su percepción de incomodidad debido a un camino inseguro, la probabilidad de irse por inseguridad aumenta 9.1%.

Bautista et al. (2019) publicó un artículo que se enfocó en establecer la predominancia de la satisfacción percibida entre los beneficiarios de un Programa



de Alimentación Escolar (PAE) social en Colombia. Se trató de un estudio transversal. Los estudiantes expresaron un alto grado de satisfacción con las porciones que se les proporcionaron, destacándose que aquellos pertenecientes a los estratos socioeconómicos bajo y medio mostraron la mayor satisfacción, especialmente los niños de 5 a 8 años que recibieron raciones preparadas en casa. Se observó que el 25% de los alumnos de estrato socioeconómico medio y alto desperdiciaban la comida. Se concluyó que estos resultados demuestran la urgente necesidad de una identificación más estricta de los beneficiarios del programa, del mismo modo, determinados en el estudio para optimizar la calidad del PAE.

De acuerdo con referentes nacionales, Borda (2020) realizó un estudio para fijar la conexión presente entre la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios de un programa social. Según el estudio, se trata de un estudio correlacional. Después de analizar los hallazgos, se constató que hubo una conexión sig. entre los objetos estudiados de los beneficiarios de "Un Vaso de Leche". Dicho programa evidenció una correlación positiva a significativa, ya que el 57% y el 65% se encuentran en descontento con la calidad de la administración del programa, respectivamente. En resumen, la calidad percibida de la administración está asociada con la satisfacción de los beneficiarios con el proyecto. Por su parte, $R=$ es positivo con un nivel de significación de 0,01 y una probabilidad del 99% de que la correlación sea cierta. correlación es cierta.

Villanueva (2019) presentó un estudio para poder fijar si la calidad de gestión constituye un componente esencial en la satisfacción de los beneficiarios del programa social "un vaso de leche". Se trataba de una correlación. Los hallazgos evidenciaron que la calidad de gestión es efectivamente un factor determinante de la satisfacción de los beneficiarios del programa, puesto que la dependencia de ambos es (Sig.= 0,000), con ($r=0,730$) y un nivel de confianza del 95%. También mostró que el 72% de los beneficiarios se mostraban indiferentes con el programa, un % preocupante que ilustra la ineficacia del programa. En cambio, el índice con gran impacto fue la organización del programa, con $r= 0,856$.

Pinchi (2019) realizó un análisis destinado a explorar la conexión entre la calidad de vida y la satisfacción de los individuos respecto a los programas sociales. Esta



investigación se basó en un examen de correlación, revelando que el nivel percibido de calidad de vida entre los beneficiarios fue considerablemente alto, registrando un 48%, mientras que la satisfacción experimentada también se mostró en un nivel elevado, alcanzando un 42%. Se identificó una relación significativa entre los aspectos evaluados, confirmada por Rho, donde se observó un valor de significancia de 0.005 y un coeficiente de correlación de 0.659. Esto sugiere que la calidad de vida guarda una relación positiva con el nivel de satisfacción general. En resumen, se evidencia que a medida que la calidad de vida mejora, también aumenta el nivel de satisfacción.

Hidalgo et al. (2021) evidenció una investigación que tuvo como propósito identificar la asociación presente entre la gestión de calidad del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito. Se trató de una correlación. De acuerdo a los datos encontrados, la asociación entre los elementos de estudio resulta positiva pero débil, con una escala de correlación de 0,105 y un nivel de significación de 0,04, lo que significa que la correlación es menor a 0,05 significativa. Finalizaron que, la municipalidad tiene poco interés en manejar bien el desarrollo del programa, responsabilizando a personas que no les interesa el bienestar colectivo.

Alarcón (2018) presentó un estudio que se centró en establecer la vinculación entre calidad de gestión y lo correspondiente a satisfacción de los beneficiarios de programas sociales. Se basó en una correlación. Se constata que se presentó una vinculación sig. entre los fenómenos analizados con un coeficiente $r = 0,566$ y un coeficiente de determinación de 0,32, lo que significa que el 32% de la satisfacción de los beneficiarios se encuentra influida por la calidad de gestión. Por su parte, el impacto tiene sobre la satisfacción de los beneficiarios es el compromiso organizativo, con un coeficiente $r = 0,617$, lo que demuestra que cuanto mayor es el compromiso organizativo y la eficiencia de los procesos administrativos de la institución, mayor es el impacto sobre la variable satisfacción del beneficiario.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Teorías relacionadas con la calidad de gestión

3.2.1.1. Teoría de la política social

La teoría de la política social subraya la necesidad de que las políticas sociales se formulen considerando las condiciones objetivas de la economía. Esta teoría parte de la premisa de que la política económica influye decisivamente en la disponibilidad de recursos para programas sociales y, por tanto, en la capacidad del Estado para atender a los grupos más vulnerables de la sociedad. Asimismo, es fundamental que los responsables políticos y los implementadores de políticas tengan una conciencia clara de su papel en la promoción del bienestar social y estén motivados para actuar en beneficio de estos grupos (Usquiano, 2022).

Esta teoría también implica que las políticas sociales deben ser dinámicas y capaces de adaptarse a cambios en el entorno económico. Reconoce la importancia de una gestión eficaz y eficiente de los recursos para maximizar el impacto de los programas sociales. Además, aboga por una comprensión holística de las necesidades de los beneficiarios, asegurando que las políticas no solo se centren en la asistencia económica directa, sino también en el fortalecimiento de capacidades y el desarrollo sostenible.

3.2.1.2. Teoría de la calidad total de Ishikawa

Se centra en la mejora continua y el compromiso de todos los integrantes de una organización hacia la calidad. Ishikawa planteó que la calidad no recae únicamente en el departamento de calidad, sino que es responsabilidad de cada individuo dentro de la organización. Esta teoría enfatiza el uso de métodos estadísticos para mejorar los procesos y fue pionera en su implementación en la industria japonesa, demostrando cómo la recopilación y

análisis de datos pueden ser cruciales para comprender y mejorar la calidad (Mogollón, 2019).

Ishikawa introdujo herramientas como el diagrama de Ishikawa (o diagrama de espina de pescado), que facilita la identificación de las causas raíz de un problema de calidad. Este enfoque sugiere que la mejora de la calidad debe ser un proceso inclusivo que incorpore la retroalimentación de los usuarios finales de los servicios o productos, lo que puede aplicarse en la gestión de programas sociales para adaptar los servicios a las necesidades reales de los beneficiarios.

3.2.1.3. Calidad total de Deming

La filosofía de calidad total de Deming se enfoca en mejorar constantemente productos y servicios, destacando la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Deming presentó 14 principios para transformar la gestión y la producción, subrayando la importancia de comprender las necesidades del cliente, mejorar continuamente los procesos de producción y servicio, y eliminar obstáculos que obstaculicen la mano de obra orgullosa (Diz y Salazar, 2021).

En el contexto de los programas sociales, los principios de Deming pueden aplicarse para asegurar que los servicios se diseñen y mejoren continuamente con el objetivo de satisfacer las necesidades de los beneficiarios. Esto implica un enfoque en la retroalimentación de los beneficiarios, la utilización de datos para la toma de decisiones y la promoción de una cultura de mejora continua entre todos los involucrados en la gestión y ejecución de programas sociales.

3.2.1.4. Calidad de gestión

Así pues, se define como el producto de cotejar lo que el receptor anticipa del servicio con lo que efectivamente experimenta, esto

es pues, el desfase entre lo esperado y lo observado. Por lo tanto, la calidad que un usuario atribuye a un producto es un criterio totalmente subjetivo, que puede coincidir o no con la calidad objetiva en relación con la percepción. Esto significa que la evaluación de la calidad empresarial es la evaluación directa que recibe del destinatario cuando compra un bien o un servicio. No obstante, no siempre cabe esperar una percepción positiva por parte del destinatario, ya que el grado de satisfacción depende de las necesidades individuales. Puede considerarse como las acciones de la dirección y el liderazgo para abrir y cerrar continuamente brechas que conduzcan a la consecución de diferentes objetivos; con procesos administrativos eficientes (Del Águila, 2022).

En el ámbito de los servicios públicos, un sistema de gestión de calidad implica una serie de protocolos destinados a fortalecer la entidad y cumplir con las necesidades de los usuarios de servicios particulares. En el caso de los programas sociales, es esencial considerar aspectos logísticos, financieros y operativos, ya que las municipalidades tienen la responsabilidad de proporcionar, distribuir, dar seguimiento y evaluar estos programas. El aspecto organizativo debe ser tenido en cuenta, ya que debe ser correcto y adecuado, con la mayor eficacia y eficiencia para cada necesidad, pues de él depende el buen funcionamiento del programa, la rentabilidad que pueda alcanzar y, principalmente, la mejor percepción que los beneficiarios tengan del servicio ofrecido (Suyón, 2022).

3.2.1.5. Características de la Calidad de Gestión

La Calidad de Gestión se refiere a la capacidad de una organización para planificar, ejecutar y controlar sus procesos y recursos de manera eficiente, con el objetivo de satisfacer o superar las expectativas de sus clientes y otras partes interesadas.



Este marco teórico abarca diversos componentes y principios que se consideran esenciales para lograr una gestión de calidad en cualquier tipo de organización, ya sea pública o privada, pequeña o grande, en distintos sectores de actividad.

- **Enfoque al Cliente:** La satisfacción del cliente es el objetivo principal. La organización se esfuerza por comprender y anticipar las necesidades y expectativas del cliente.
- **Liderazgo:** Los líderes de la organización establecen una visión clara de la futura dirección y estrategias para alcanzarla. Promueven una cultura de calidad y son un ejemplo a seguir.
- **Compromiso del Personal:** Todos los miembros de la organización están involucrados y comprometidos con los objetivos de calidad. Se fomenta su desarrollo y participación.
- **Enfoque de Proceso:** La eficacia en la gestión se logra mediante la comprensión y la administración de los procesos interrelacionados como un sistema coherente que contribuye al logro de los objetivos de calidad.
- **Gestión de Relaciones:** La organización establece relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores, socios y otras partes interesadas para optimizar el rendimiento.

3.2.1.6. Metodologías de Calidad de Gestión

- **Calidad Total (TQM, Total Quality Management):** se trata de una perspectiva organizativa que prioriza la mejora constante en todos los aspectos de una entidad. Requiere el compromiso de todos los integrantes, desde los líderes hasta el personal de base, para asegurar la consecución y el



mantenimiento de altos estándares de calidad en productos, servicios y procedimientos. Esta filosofía resalta la importancia de una cultura corporativa enfocada en la calidad, donde se fomente la innovación, se promueva la participación del equipo, se busque la satisfacción del cliente y se persiga la mejora continua en todas las facetas de la organización.

- **ISO 9001:** esta norma es reconocida a nivel mundial, establece los criterios para lograr un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) efectivo, con el propósito de auxiliar a las entidades en la mejora de la calidad de sus productos y servicios, así como en su eficiencia operativa. Este estándar se enfoca en diversos aspectos cruciales como la satisfacción del cliente, el liderazgo, la implicación del personal, los procedimientos y la búsqueda constante de mejoras. Obtener la certificación ISO 9001 indica el compromiso de una organización con la calidad y puede generar ventajas competitivas al incrementar la confianza de los clientes y la eficacia de los procesos internos. La implantación de un SGC conforme a ISO 9001 proporciona beneficios significativos a las organizaciones, mejorando su eficiencia operativa, reduciendo errores, aumentando la satisfacción del cliente y permitiendo el acceso a nuevos mercados donde el cumplimiento normativo es indispensable.
- **Seis Sigma:** se trata de una estrategia de gestión que se centra en la mejora constante de los procesos para minimizar defectos y reducir la variabilidad en los productos y servicios proporcionados por una entidad. Se basa en un enfoque organizado y en la utilización de datos estadísticos para identificar y eliminar las causas de error, siguiendo el ciclo DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar). Su propósito es alcanzar un rendimiento óptimo y una calidad excepcional que satisfagan las necesidades del cliente y permitan a la organización alcanzar niveles altos de eficiencia y

competitividad. Este enfoque sistemático asiste a las organizaciones en alcanzar estándares superiores de calidad y eficiencia, lo que resulta en una mayor satisfacción del cliente y en reducciones significativas en los costos.

- **Lean Management:** se trata de una perspectiva de gestión que prioriza la maximización del valor para el cliente al tiempo que se reduce al mínimo la generación de desperdicios. Su enfoque se dirige hacia la eliminación de actividades que no añaden valor y hacia la optimización de los procesos para mejorar tanto la eficiencia como la calidad. Además, fomenta la participación activa de los empleados en la identificación y resolución de problemas, así como en la mejora continua de los procesos. En síntesis, Lean Management persigue la creación de organizaciones ágiles, adaptables y centradas en el cliente, mediante la eliminación de desperdicios y la optimización de los recursos disponibles.

3.2.1.7. Dimensiones de la calidad de gestión

De acuerdo con Paiva (2018), se dan a conocer las siguientes dimensiones de la gestión de calidad:

- **Estrategia:** Las principales decisiones relativas a la calidad de vida de los ciudadanos se formulan en una perspectiva deductiva mediante una serie de determinaciones esenciales dentro del ente estatal. El marco general se expresa mediante proyecciones prospectivas de la conducta de los primordiales elementos del desarrollo social. Se refiere a una estrategia o enfoque de desarrollo social que establece un plan a largo plazo con decisiones integrales destinadas a abordar los desafíos sociales de la nación en cuestión. Esta estrategia está estrechamente relacionada con aspectos como la visión del hombre, la forma planificada de la sociedad, el papel del

estado, la intervención de la sociedad civil, entre otros. Dicha estrategia social adopta la forma de un plan de desarrollo vinculado al tiempo, el nivel de gasto fiscal, la especificación de la política social, el compromiso territorial y una sólida base institucional (Paiva, 2018).

En el corazón de una estrategia efectiva para el desarrollo social yace la integración de objetivos estratégicos claros y medibles, diseñados para guiar cada acción hacia el logro de una visión compartida para el bienestar de la sociedad. Estos objetivos, fundamentales para el avance colectivo, deben ser inclusivos, abarcando las necesidades y aspiraciones de toda la comunidad, asegurando así que cada decisión contribuya al bien común. La base de esta estrategia es un análisis y diagnóstico meticuloso de la situación actual, que identifica las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a través de un análisis FODA. Este proceso es crucial para entender los retos a enfrentar y explorar posibles cursos de acción (Paiva, 2018).

La creación de estas estrategias no puede ser un ejercicio aislado. Requiere de la participación activa y la colaboración de todos los sectores de la sociedad, enriqueciendo la estrategia con una diversidad de perspectivas y asegurando un fuerte apoyo comunitario. Además, en un mundo que cambia constantemente, las estrategias deben ser flexibles y adaptables, capaces de evolucionar frente a nuevos desafíos y circunstancias, lo que implica revisiones y ajustes regulares de planes y objetivos (Paiva, 2018).

Para garantizar que estas estrategias se traduzcan en acciones efectivas, es esencial implementar sistemas robustos de monitoreo y evaluación. Estos sistemas permiten seguir el progreso hacia los objetivos establecidos, evaluar la eficacia



de las intervenciones y realizar ajustes basados en evidencia. Igualmente, importante es la sostenibilidad de las estrategias, que deben procurar no solo el desarrollo social inmediato, sino también garantizar que las decisiones de hoy no comprometan el futuro de las próximas generaciones, considerando aspectos económicos, sociales y ambientales (Paiva, 2018).

- **Organización:** La gestión de programas sociales se define como la cooperación y coordinación interdisciplinaria, intersectorial e interinstitucional que incluye a todos los componentes de una institución en la programación, implementación y ejecución de programas sociales en diversas entidades. Dentro de este sentido, la especialización se enfoca en una gama de actividades requeridas dentro de una entidad de asistencia social para poner en funcionamiento y modificar las políticas de manera que atiendan a los intervalos de intereses, fortalezas, necesidades y derechos de los participantes en los programas (Paiva, 2018).

Esta especialización tiene como objetivo capacitar a los trabajadores sociales para convertirse en administradores, supervisores y gerentes en la gestión de programas sociales. Prepara a los estudiantes para puestos directivos y de supervisión en la administración, con especial hincapié en el diseño y desarrollo de programas, sistemas de información de gestión, evaluación de servicios y trabajo en equipo, incluyendo comités, coaliciones, consejos, alianzas y órganos legislativos (Paiva, 2018).

La enseñanza de la especialización abarca medidas de efectividad y eficiencia de programas sociales, comprendiendo la reorganización administrativa y



programática de organizaciones en un marco ético, político, legal, económico y social. La especialización sitúa las prácticas profesionales de gestión en una perspectiva sistémica e integra elementos de la macropráctica para lograr una gestión participativa de los programas sociales que promueva el cambio individual y colectivo (Paiva, 2018).

- **Accesibilidad-atención:** Esta visión argumenta que la participación en programas de políticas sociales involucra a dos grupos de actores que operan bajo enfoques particulares: los beneficiarios y los prestadores de servicios. Así pues, este proceso de interacción implica intrínsecamente una relación asimétrica: determina principalmente quién ofrece soluciones y no quién las necesita y demanda. La definición de una política presupone que la necesidad subyacente ya ha sido definida y que esta, se refleja en el tipo de respuesta que la política pone en práctica: la delimitación de los requerimientos corresponde a los niveles de decisión a todos los niveles, ya que son ellos los que determinan qué recursos se ofrecerán como respuesta (Hornes y Maglioni, 2020).

La accesibilidad y atención en las políticas sociales deben comenzar con un proceso inclusivo y detallado de identificación de necesidades, que vaya más allá de las suposiciones previas de los niveles de decisión. Esto implica realizar estudios de campo, encuestas y grupos focales con los beneficiarios potenciales para comprender sus situaciones, expectativas y desafíos específicos (Hornes y Maglioni, 2020).



3.2.2. Teorías relacionadas con la satisfacción de los beneficiarios del Programa Social Pensión 65

3.2.2.1. Teoría de las expectativas

Su propósito radica en anticipar el grado de agitación experimentado por las personas, especialmente en el contexto laboral, centrándose en la probabilidad de que un individuo emprenda una acción si cree que sus esfuerzos resultarán en un resultado favorable, incluyendo consecuencias positivas. Es decir, cumplir los requisitos acordados o anticipar futuras oportunidades de retención de usuarios. Por este motivo, se recomienda que los diversos procedimientos y el nivel de atención de una institución estén orientados hacia el beneficio del usuario. Esto significa que la atención ya no se centra exclusivamente en el producto, sino en la demanda de satisfacción intangible, en otras palabras, implica experimentar un precio más favorable, recibir información adecuada, obtener orientación, contar con un servicio de seguimiento, puntualidad, y la garantía de la calidad, entre otros aspectos (Alvarado, 2019).

En la gestión de calidad subraya la importancia de alinear las expectativas de los beneficiarios con los servicios ofrecidos. Según esta teoría, si los individuos creen que sus esfuerzos o participación en un programa llevarán a resultados favorables, es más probable que se involucren y queden satisfechos con los resultados. En el contexto de programas sociales, esto significa que la calidad y el nivel de atención deben diseñarse y gestionarse de manera que cumplan o superen las expectativas de los beneficiarios. Esto no solo se refiere a los resultados tangibles del programa, sino también a aspectos intangibles como el trato recibido, la puntualidad, la información proporcionada y el seguimiento post-servicio (Alvarado, 2019).

3.2.2.2. Teoría de los dos factores

Esto significa que los productos o servicios dependen de la percepción del usuario, que se basa en su satisfacción con el servicio. Del mismo modo, dicha satisfacción contempla un componente fundamental para la evolución de la entidad, ya que un usuario satisfecho es rentable para la empresa a medio y largo plazo. Las ventas combinan aspectos materiales y humanos, y la satisfacción depende del comportamiento y la actitud de los encargados y la empresa, así como de demás elementos materiales. Por tanto, la organización debe conocer las medidas que repercuten en la adaptación del usuario y conducen a aumentar la lealtad de la empresa (Hidalgo et al., 2021).

Por otro lado, distingue entre factores que pueden causar satisfacción (factores motivacionales) y aquellos que pueden prevenir la insatisfacción (factores de higiene). En la gestión de programas sociales, los factores motivacionales podrían incluir el reconocimiento de las necesidades específicas de los beneficiarios, el trato personalizado, y el impacto directo y positivo de los servicios en su calidad de vida. Los factores de higiene, como un entorno seguro, accesibilidad a los servicios y la competencia del personal, aunque no aumentan por sí solos la satisfacción, su ausencia puede causar insatisfacción. Por tanto, es crucial que los programas sociales se diseñen con una comprensión clara de estos dos tipos de factores para maximizar la satisfacción de los beneficiarios (Hidalgo et al., 2021).

3.2.2.3. Satisfacción del beneficiario

Se compone de dos expectativas: La calidad del servicio se deriva tanto de la experiencia del usuario como de su nivel de satisfacción. Además, se forma a través del proceso de retroalimentación, que surge al contrastar lo esperado con lo percibido como resultado. El modelo de contenido emocional es un



concepto complicado debido a que no solo se basa en las emociones experimentadas por el usuario, sino que también está influenciado por sus expectativas en relación al servicio y su grado de satisfacción con dicho servicio. Esta cualidad también se refleja en la actitud humana, una virtud de coordinación para anticiparse y responder a una necesidad de la población en un momento dado, es decir, una forma de elegir acudir en el lugar y momento adecuados, ya que la falta de puntualidad, por ejemplo, pudiendo ser una manera de desprecio en función del resto, y, por tanto, no da buena satisfacción con los servicios prestados (Borda, 2020).

Dicha satisfacción en los programas sociales ya no debe ser una actividad de supervisión o rendición de cuentas. Los programas sociales, que son también mecanismos de integración e inclusión social, son un servicio que también está sujeto a evaluación. El beneficiario no sólo pertenece a un grupo con necesidades insatisfechas, sino que es esencialmente un ciudadano con derecho a exigir o reclamar un servicio de calidad. Los organismos gubernamentales intentan hacerlo de forma holística, pero la conceptualización y las dimensiones del análisis aún están evolucionando. Resulta paradójico que la evaluación de la percepción y satisfacción de los usuarios con los programas sociales no se haya desarrollado en la misma medida que la evaluación de los bienes y servicios brindados por las empresas privadas (Espinoza et al., 2020).

3.2.2.4. Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Se basa en el otorgamiento de subvenciones económicas a los adultos desde los 65 años de edad, que estén en condición de gran problema al momento de acceder al programa y que tengan cumplimiento con los requerimientos de ingreso y permanencia que se encuentran fijados por la norma actual. Únicamente es

incompatible con la percepción de toda pensión que provenga del contexto privado o público, incorporando a aquellas prestaciones económicas que se brinden por medio del seguro social de salud (Gobierno del Perú, 2014).

3.2.2.5. Programas sociales

Normalmente, el núcleo de la política social está compuesto por una combinación de medidas específicas, comúnmente denominadas programas. Justamente en estos programas se establece la inclusión de proyectos poblacionales, los cuales son concebidos como intervenciones innovadoras, discontinuas en el tiempo o en el espacio, teniendo como objetivo o meta la modificación de los determinantes que condicionan la conducta demográfica de la población elegida. Asimismo, el proyecto de población, establecida su efectividad y eficiencia luego de repetidas aplicaciones, podría transformarse en programas institucionales en el marco de las respectivas políticas sociales. La naturaleza creativa de los proyectos mejora la experimentación con medidas que luego pueden constituir la base de nuevas políticas sociales (Ocupa, 2019).

Esto no se aplica a las políticas de población, que en muchos casos son el resultado de decisiones globales sin un proceso inductivo que pruebe los proyectos locales de población y su implementación sobre la base de programas nacionales o regionales establecidos. En última instancia, esta limitación en el desarrollo de políticas demográficas puede mitigarse utilizando el espacio institucional que abren los programas sociales. La ventaja de estos programas es que son estables en el tiempo y el espacio (largo plazo y nacional) y tienen seguridad institucional y financiera (Loarte, 2022).

En cambio, los equipos técnicos que implementan la política de población se componen de profesionales que normalmente trabajan en programas sociales, haciendo del programa su entorno natural y habitual de trabajo. Las relaciones con la comunidad son cercanas, lo cual posibilita la identificación de áreas innovadoras sin tener la necesidad de aguardar cambios político-institucionales que, por lo general, tardan en llegar y vienen acompañados de una serie de interrupciones a nivel programático (Mendoza, 2022).

3.2.2.6. Los beneficiarios

Dichos ciudadanos disfrutan de ayudas económicas y pueden elegir cómo gastarlas. Los términos dan al Estado un mecanismo para prevenir que residentes de diferentes estados que respaldan un acuerdo no puedan enriquecerse indebidamente (Paiva, 2018).

3.2.2.7. Dimensiones del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

- **Expectativas:** Se refieren a las respuestas, estándares, pautas y servicios de alta calidad que los beneficiarios deben recibir de una institución, es decir, todo lo que el beneficiario espera de una organización. Normalmente, sus expectativas están vinculadas a sus experiencias previas con organizaciones similares o con la organización actual. A partir de estas experiencias, los usuarios desarrollan una percepción sobre aspectos como la manera de operar, los servicios o productos proporcionados, entre otros, el tipo de atención al público o la calidad de estos servicios. El beneficiario, cada vez que solicita un servicio, tiene contacto con la organización, y ésta debe procurar por todos los medios satisfacer sus expectativas y dar la mejor impresión de los valores y principios que la organización representa (Alegría, 2018).



Las expectativas de los beneficiarios son un factor determinante en su nivel de satisfacción con los servicios recibidos. Estas expectativas se forman a partir de experiencias previas, tanto con la misma organización como con otras similares, así como por la comunicación y la imagen que la organización proyecta. Los beneficiarios esperan respuestas rápidas, servicios eficientes, trato digno y respetuoso, y soluciones efectivas a sus necesidades. Para satisfacer estas expectativas, las organizaciones deben entenderlas claramente, lo que implica no solo recoger feedback de manera regular, sino también analizar tendencias y ajustar servicios para alinearlos con las expectativas cambiantes. La gestión proactiva de expectativas incluye educar a los beneficiarios sobre lo que pueden razonablemente esperar, estableciendo así un marco realista que puede satisfacerse o superarse (Alegría, 2018).

- **Percepción:** La percepción es el filtro a través del cual los beneficiarios evalúan la calidad de los servicios recibidos. Esta evaluación no se basa únicamente en la calidad objetiva del servicio, sino también en cómo se compara con lo que el beneficiario esperaba recibir. La percepción se ve influenciada por múltiples factores, incluyendo la actitud del personal, la facilidad de acceso a los servicios, la comunicación y la eficacia con que se resuelven los problemas. Para mejorar la percepción, las organizaciones deben enfocarse en la calidad en todos los puntos de contacto con los beneficiarios, asegurando una experiencia coherente y positiva que refuerce su confianza en la organización. Esto también implica gestionar y ajustar las expectativas a través de una comunicación clara y efectiva (Vélez, 2021).
- **Conformidad:** La conformidad se refiere a cómo los servicios y productos ofrecidos por una organización cumplen con ciertos estándares de calidad y expectativas del beneficiario.



La conformidad es una medida de la capacidad de la organización para proporcionar de manera consistente servicios o productos que satisfagan o superen las normas establecidas, lo que a su vez fomenta la lealtad y reduce las críticas negativas. Para alcanzar un alto nivel de conformidad, las organizaciones deben implementar procesos de revisión y mejora continua, asegurando que los servicios no solo sean de alta calidad en su entrega inicial, sino que también se ajusten y mejoren en respuesta a los comentarios de los beneficiarios y a los cambios en sus necesidades. La conformidad efectiva requiere una evaluación y documentación rigurosa de los servicios, así como un compromiso con la mejora continua (Pinchi, 2019).

3.3. Marco conceptual

Chávez (2020) dio a conocer la siguiente terminología:

- a) **Accesibilidad a los Servicios:** Facilidad con la que los beneficiarios pueden obtener los servicios ofrecidos por el programa. Incluye aspectos físicos, económicos y de información.
- b) **Asistencia solidaria pensión 65:** bajo este régimen se protege y subsidia a las personas mayores de 65 años que viven en la pobreza extrema.
- c) **Bienestar emocional:** Engloba la salud emocional de las personas, abarcando sus estados mentales, sus emociones y reacciones, y refleja cómo se sienten consigo mismas y en su entorno.
- d) **Bienestar material:** Garantizar el bienestar económico es garantizar que las personas dispongan de los medios para poder abarcar los requerimientos esenciales y aumentar al máximo su bienestar social.



- e) **Buen trato:** Necesita ser un proceso constante y adaptable, sustentado en datos sobre los resultados del tratamiento y la satisfacción subjetiva de los usuarios.
- f) **Calidad de vida:** Se refiere a niveles de felicidad individuales y multidimensionales, distinguiendo entre factores subjetivos y objetivos que permiten satisfacer carencias básicas.
- g) **Desarrollo personal:** Esta transformación personal se percibe como una fase de autosuperación y crecimiento, en la que las personas adquieren nuevos conocimientos y nuevas costumbres que les capacitan para desplegar nuevas actitudes y comportamientos.
- h) **Equidad en la Prestación de Servicios:** Principio de ofrecer servicios de manera justa y sin discriminación, asegurando que todos los beneficiarios tengan igualdad de oportunidades para acceder a ellos.
- i) **Expectativas del Beneficiario:** Son las creencias o esperanzas que los beneficiarios tienen respecto a los servicios ofrecidos por un programa social antes de recibirlos. Las expectativas pueden estar influenciadas por experiencias previas, recomendaciones y la comunicación del programa.
- j) **Inclusión social:** consiste en la intervención de ciudadanos en condición de pobreza que son marginadas por los demás.
- k) **Mejora Continua:** Proceso sistemático para optimizar los servicios y procesos de gestión con el fin de incrementar la satisfacción del beneficiario y la eficiencia operativa.
- l) **Pobreza:** Incapacidad para abordar los problemas básicos, falta de supervisión de los activos, falta de formación y desarrollo de habilidades, debilidad crónica, problemas de salud, malnutrición, acceso limitado a los servicios de gestión y desinfección del agua.
- m) **Programa Social:** Un conjunto de políticas, planes y acciones diseñados e implementados por el Estado o entidades privadas con el objetivo de mejorar



el bienestar social de una población específica, en este caso, los adultos mayores.

- n) **Satisfacción del Beneficiario:** Es la percepción del beneficiario sobre hasta qué punto sus necesidades y expectativas han sido cumplidas por los servicios proporcionados. La satisfacción es un indicador clave de la calidad del servicio.



CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de estudio

En primer lugar, la naturaleza fue descriptiva, debido a que no busca la implementación de mejoras o cambios en el problema, sino que se enfoca en dar a conocer las características y estado del mismo (Hernández y Mendoza, 2018). A su vez fue también correlacional, debido a que busca el análisis por medio de la estadística entre las interacciones de dos o más variables, es muy usado para saber cómo afecta una característica o variable a un problema en específico (Carrasco, 2019).

Se ejemplificó un enfoque cuantitativo y se desarrolló el estudio con base en las pruebas numéricas y, con ello, comprobar las hipótesis con ayuda de la estadística, además de caracterizarse (Hernández y Mendoza, 2018).

4.2. Diseño de la investigación

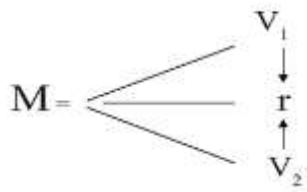
Se empleó el diseño no experimental, por cuanto se afirma que las investigadoras ejecutaron el estudio sin la manipulación deliberada e intencional de las variables con el objeto de obtener resultados que puedan ser registrados y validados por medios científicos. Por otro lado, se enmarcó en un corte transversal ya que se recolectarán datos de importancia para los resultados en un solo momento en el tiempo.

De esta forma, se presenta el esquema de investigación, que busca establecer relaciones de una muestra específica por medio de un coeficiente de correlación, denominado “r”, siguiendo la siguiente estructura:



Figura 1

Investigación de diseño correlacional



Nota. figura extraída de Carrasco (2019)

4.3. Población y muestra

Puede concebirse como el conjunto completo compuesto por unidades de análisis (individuos, elementos, cuestiones) que constituyen una parte integral del propósito de la investigación (Carrasco, 2019). En consecuencia, se empleó como marco de referencia poblacional el censo de 2017 en el departamento de Abancay, específicamente en el distrito de San Pedro de Cachora, mostrando un total de 1227 pobladores en general y el cual registró una población de 348 personas mayores de 65 años (INEI, 2017).

Utilizando un enfoque de muestreo probabilístico, se extrajo una muestra de la población, la cual constituye una porción representativa de la totalidad de sujetos, siguiendo la fórmula específica para poblaciones finitas:

Figura 2

Cálculo muestral

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

Donde

$N = 348$

$Z = 1.96$

$P = 50\%$

$q = 50\%$

$e = 5.00\%$

El tamaño de la muestra obtenido fue de 183 personas mayores de 65 años, pero solo el 92% de esta muestra estaría cumpliendo con nuestros criterios de inclusión



mostrando un total de 169 usuarios activos. Siendo requisitos fundamentales que tengan una edad mayor a 65 años y sean beneficiarios activos del programa Pensión 65. Seguidamente se aplicaron los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

- Personas mayores de 65 años.
- Beneficiarios activos del programa Pensión 65.
- Tener disposición de participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- No beneficiarios del plan social estudiado.
- No querer participar.
- No cumplir con los requisitos de Pensión 65.

Luego de aplicar los criterios correspondientes, y de recabar información directamente de la sucursal administrativa del programa Pensión 65, se indica que el total de personas activas es de 169.

4.4. Procedimiento

El estudio estuvo orientado a la aplicación de encuestas, esta se lleva a cabo al momento de intervenir a la muestra del estudio de forma directa con el fin de extraer información necesaria para la investigación. Por consiguiente, el instrumento utilizado en el estudio fue un cuestionario el cual está formado por una serie de preguntas que deben ser respondidas por la muestra de estudio, asimismo, las preguntas deben ser claras y que no confundan al participante (Hernández, et al., 2019). Asimismo, este análisis fue aplicado por las investigadoras mediante una escala de tipo Likert, en la que: 1 = nunca y 5 = Siempre.

Del mismo modo, a los participantes se le entregó un consentimiento informado con el cual dan permiso para el uso de sus datos dentro del presente estudio, esto con el fin de garantizar la integridad del mismo.



En cuanto a la validez, estuvo dada por la aprobación de tres expertos en la materia con el fin de asegurar la aplicabilidad del mismo. En el caso de la confiabilidad, estuvo dada por el cálculo del alfa de Cronbach con ayuda del programa SPSS, lo que garantizó la coherencia interna del instrumento.

Tabla 2

Rangos de interpretación de Alfa de Cronbach

Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach	
Valores de Alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80 – 0.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
<0.50	Se califica como no confiable

Nota. Tabla extraída de Hernández Sampieri y Mendoza (2018)

4.5. Técnicas e instrumentos

Se empleó la encuesta como un enfoque principal para la recopilación de datos, la cual permite obtener información sistemática y estructurada a través de la formulación de preguntas específicas a los participantes.

En consecuencia, se destinó un cuestionario como instrumento, que permitió la recolección de los datos y que cual comprende una serie de preguntas estructuradas con la intención de adquirir datos específicos de los individuos que fueron participes en la investigación.

4.6. Análisis estadístico

Para seguir el proceso de cálculos descriptivos e inferenciales, se acudió al programa estadístico SPSS v25 para manejar los principales cálculos relacionados, además de generar y ordenar la base de datos para poder describir



lo encontrado. Para ello, se definieron pruebas no paramétricas como la de Rho de Spearman para conocer la correlación y responder las hipótesis, esta selección se basó en la naturaleza ordinal de las variables medidas.



CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis de resultados

Análisis descriptivo

El análisis descriptivo constituye un componente fundamental de nuestra investigación, ya que ofrece una vista panorámica y detallada de los datos recolectados. Su propósito es describir, de manera sistemática, las características principales de las variables estudiadas, proporcionando así una comprensión inicial del fenómeno bajo investigación.

Los objetivos se centran en examinar los niveles de las variables involucradas. Dado que estas variables pueden variar significativamente entre los sujetos de estudio, era imperativo implementar un método que permitiera una organización y categorización efectiva de los participantes según dichos niveles. Por lo tanto, se optó por desarrollar un sistema de baremación.

La baremación es un proceso mediante el cual se establecen criterios objetivos para evaluar y clasificar las respuestas o características de los individuos en diferentes niveles. Este proceso se diseñó cuidadosamente para garantizar que la organización de los participantes en categorías refleje con precisión sus características o respuestas en relación con las variables de interés (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 3

Baremación

Variable	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
calidad de gestión	10-23	24-37	38-50
satisfacción de los beneficiarios	12-28	29-44	45-60

Calidad de gestión (variable 1)

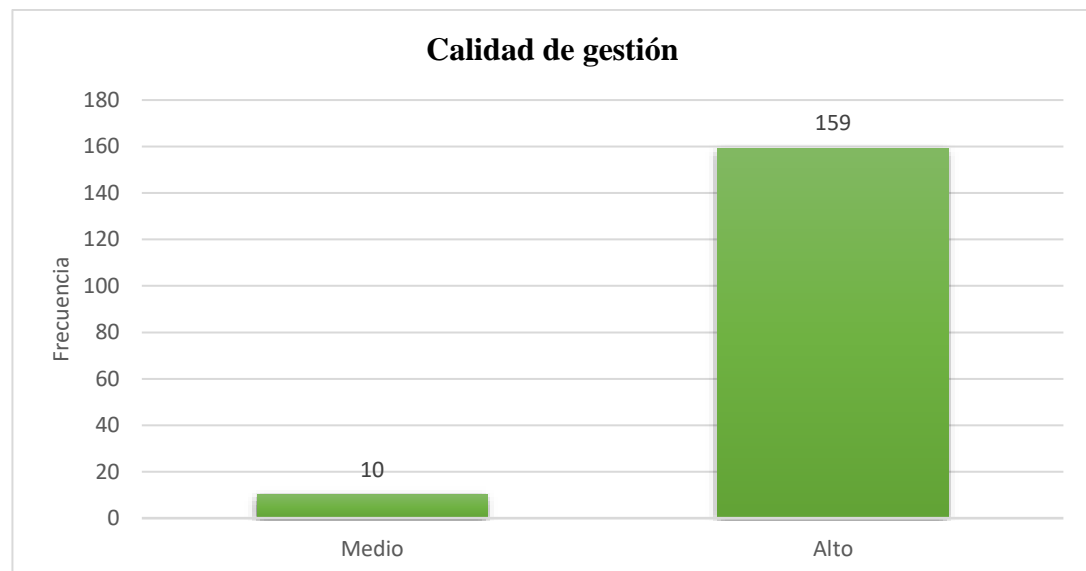
Tabla 4

Niveles de la calidad de gestión (variable 1)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	10	5,9	5,9
	Alto	159	94,1	100,0
	Total	169	100,0	100,0

Figura 3

Frecuencia de la calidad de gestión



De acuerdo a lo evidenciado en la tabla 1 y gráfico 4. La mayoría de los participantes (94,1%) evaluó la calidad de la gestión como alta, reflejando un notable grado de conformidad. En contraste, una proporción menor (5,9%) la



calificó como media. Este análisis subrayó la predominante percepción positiva sobre la calidad de la gestión entre los encuestados. Estos datos demostraron una tendencia generalizada hacia una valoración favorable de la administración en el grupo analizado, sin embargo, una proporción de estos participantes considera que se deben realizar mejoras en cuanto a la calidad de la gestión.

Satisfacción de los beneficiarios (variable 2)

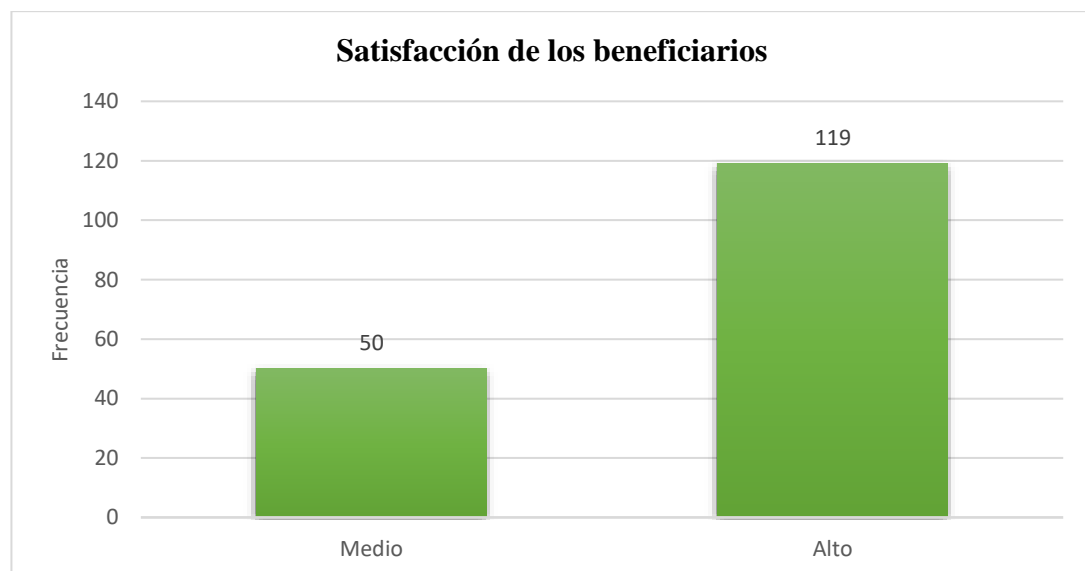
Tabla 5

Frecuencia de la satisfacción de los beneficiarios (variable 2)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	50	29,6	29,6	29,6
	Alto	119	70,4	70,4	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Figura 4

Niveles de satisfacción de los beneficiarios



Conforme a lo que se presentó en la Tabla 2 y la Figura 5, una amplia mayoría de los participantes (70,4%) tuvo una percepción altamente positiva del programa social Pensión 65. Esto reflejó un notable nivel de conformidad y sugirió una eficacia percibida del programa en ese momento. No obstante, fue importante destacar que casi un tercio de los encuestados (29,6%) expresó un grado moderado



de satisfacción, lo que indicó la existencia de oportunidades para optimizar y mejorar ciertos aspectos del programa.

5.2 Análisis inferencial

Tabla 6

Resultado de la prueba de normalidad de las variables

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de gestión	,262	169	,000	,829	169	,000
Satisfacción de los beneficiarios	,122	169	,000	,944	169	,000

Se examinaron los datos recopilados con el objetivo de entender cómo estaban distribuidos. Es decir, se buscó comprender si los datos seguían un patrón específico o si estaban dispersos de manera aleatoria. Se eligió realizar la prueba estadística específica de Kolmogorov-Smirnov, debido a la proporción de la muestra. Esta prueba es adecuada cuando se tienen tamaños de muestra más grandes, lo que la hace robusta en tales situaciones. De acuerdo a los valores que se obtuvieron, las distribuciones para las variables no se encontraban ajustadas a una distribución normal. Para respaldar esta conclusión, se observó un nivel de significancia bajo ($p < 0.001$), de acuerdo a esto, se tomó la decisión de utilizar el estadístico de Spearman (Rho) como herramienta estadística para evaluar la asociación entre los elementos de estudio y contrastar las hipótesis.



Contrastación de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.

No existe una relación positiva y significativa entre la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022

Tabla 7

Coefficiente de correlación de calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios

Correlaciones		V1	V2
Calidad de gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,935**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	169	169
Rho de Spearman Satisfacción de los beneficiarios	Coefficiente de correlación	,935**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	169	169

De acuerdo al análisis, el coeficiente de Spearman obtenido de $Rho = 0.935$, dejó en evidencia la representación de una relación positiva perfecta entre la calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios. La relevancia de esta asociación se vio enfatizada por su significación estadística, respaldada por el valor de $p = 0.000$ considerablemente bajo, lo que conduce al rechazo de H_0 . En consecuencia, esto establece que cada vez que la calidad en cuanto a la gestión experimenta mejoras, de la misma manera la satisfacción de los beneficiarios lo hace de manera constante y predecible. Esto sugiere que medidas para incrementar la calidad de gestión, podrían verse reflejado de manera positiva en la satisfacción de los beneficiarios.



Contrastación de la hipótesis específica 3

Existe una relación positiva y significativa entre la estrategia y la satisfacción del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.

No existe una relación positiva y significativa entre la estrategia y la satisfacción del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.

Tabla 8

Coefficiente de correlación de estrategia y satisfacción de los beneficiarios

		D1V1	V2	
Rho de Spearman	Estrategias	Coefficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Satisfacción de los beneficiarios	Coefficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

Con un coeficiente obtenido $Rho = 0,927$, se comprobó de manera concluyente una relación positiva perfecta entre las estrategias y la satisfacción de los beneficiarios. Este hallazgo fue respaldado con un nivel de sig. extremadamente bajo $p = 0.000$, inferior al valor de referencia, lo que conlleva a la admisión de la hipótesis alterna y refuerza la certeza de que esta asociación no se debe al azar. Esto implica que, cuando mejora la percepción de las estrategias implementadas por la organización, la satisfacción de los beneficiarios con el programa tiende a aumentar de manera consistente. Esto recalca la relevancia de las estrategias en cuanto al desarrollo de la satisfacción de los beneficiarios y resalta la relevancia de tomar medidas para optimizarlas en el contexto del programa social.

Contrastación de la hipótesis específica 4

Existe una relación positiva y significativa entre la organización y la satisfacción del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.



No existe una relación positiva y significativa entre la organización y la satisfacción del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.

Tabla 9

Coefficiente de correlación de organización y satisfacción de los beneficiarios

		D2V1	V2
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,868**
		N	,000
Spearman	Satisfacción de los beneficiarios	Coefficiente de correlación	,868**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

Asimismo, en lo que respecta al coeficiente que se obtuvo de $Rho = 0.868$, este evidenció la efectividad de una correlación positiva muy fuerte entre la organización y la satisfacción de los usuarios beneficiarios. La cual fue respaldada por un nivel de sig. de $P = 0.000$ que se encuentra por debajo del valor de referencia establecido, rechazando la hipótesis nula. Esto indica que, a medida que la percepción de la organización mejora, también tiende a aumentar la satisfacción de los favorecidos con respecto al programa de ayuda, lo que implica que los cambios en la organización están directamente relacionados con cambios notables en la satisfacción de los beneficiarios.

Contrastación de la hipótesis específica 5

Existe una relación positiva y significativa entre la accesibilidad-atención y la satisfacción del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.



No existe una relación positiva y significativa entre la accesibilidad-atención y la satisfacción del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.

Tabla 10

Coefficiente de correlación de Accesibilidad - Atención y satisfacción de los beneficiarios

		D3V1	V2
Rho de Spearman	Estabilidad - Atención	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,872**
	Satisfacción de los beneficiarios	Coefficiente de correlación	,872**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	169

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

El coeficiente que se obtuvo con un valor de $Rho = 0.872$, dejó en evidencia, la presencia de una importante relación positiva y fuerte entre la estabilidad - atención y la satisfacción de los beneficiarios. La relevancia de esta relación fue respaldada por un nivel de sig. $p = 0.000$, que es menor que el umbral de referencia, donde la suposición inicial alterna es aceptada. Demarcando que, a medida que mejora la percepción de la estabilidad y la atención, la satisfacción de los beneficiarios también tiende a aumentar de manera consistente.

5.3 Discusión

De acuerdo a los hallazgos obtenidos del análisis descriptivo, se pudo apreciar la distribución de los niveles de calidad de gestión, donde la mayor parte de los participantes (94,1%) otorgó una calificación de alta a la calidad de la gestión, lo cual refleja un nivel sustancial de satisfacción. En contraste, una proporción de 5,9% optó por una evaluación media, este análisis enfatizó la perspectiva preponderante y positiva en relación a la calidad de la gestión por parte de los



encuestados y evidencian de manera clara una tendencia generalizada hacia una valoración favorable de la administración dentro del grupo analizado.

En similitud con Alvarado (2019), quien evaluó la satisfacción de beneficiarios en programas de desarrollo humano, particularmente en lo que concierne al subsidio de progreso humano, particularmente dentro del marco del programa de desarrollo humano, donde el 93% de los favorecidos expresó una alta satisfacción, mientras que el 7% se mostró satisfecho. La razón principal para la alta satisfacción fue la utilidad del ingreso en los hogares. En correspondencia a la satisfacción con la calidad de vida después de recibir el bono, el 80% se sintió muy satisfecho y el 20% satisfecho, atribuyendo esta mejora a su participación en el programa de protección social.

En contraste con Pinchi (2019) quien estudió la asociación entre el nivel de bienestar de los individuos y su nivel de satisfacción con los programas sociales. y obtuvo que un 48% de los remunerados presentó una disposición en cuanto a calidad de vida alta, mientras que un 42% manifestó una satisfacción alta con los programas sociales, reflejando las distintas perspectivas y variables estudiadas, así como las diferentes proporciones de satisfacción entre los participantes en cada caso.

Asimismo, el análisis de datos relacionado con la satisfacción de los beneficiarios del programa de apoyo en San Pedro de Cachora, ubicado en Abancay, reveló que la mayor parte de los partícipes (70,4%) tenía una percepción muy positiva del programa, lo cual indicó un nivel notable de satisfacción y sugirió la efectividad percibida del programa en ese contexto. Sin embargo, aproximadamente un tercio (29,6%) expresó un grado moderado de satisfacción, señalando la existencia de posibilidades para mejorar y optimizar ciertos aspectos del programa en esa área específica.

En divergencia con Vélez (2021), quien aunque evaluó enfoques similares en programas apoyo y sus implicaciones en la vida de los beneficiarios, donde el 51% de los encuestados que vivían en viviendas de alquiler, lograron obtener una

vivienda propia gracias al programa y demostró tener un efecto positivo en la mejora de la calidad de vida de las personas beneficiarias en varios indicadores de bienestar integral, difiriendo en los programas analizados y las derivaciones obtenidas en procesos de satisfacción y efectividad percibida.

En relación a las tablas cruzadas, se reveló que la mayor parte de los beneficiarios que evaluaron la calidad de gestión como alta también manifestaron un alto nivel de satisfacción, abarcando el 68,6% del total de la muestra. Asimismo, entre aquellos que calificaron la calidad de gestión como media, la mayoría (4,1%) también indicó un grado medio de satisfacción. Por otro lado, un porcentaje más reducido (1,8%) que otorgó una calificación media a la gestión, expresó un alto grado de satisfacción. Además, se observó que entre los beneficiarios que reportaron una satisfacción de nivel medio, la mayoría (25,4%) también calificó la calidad de gestión como alta. Estos resultados resaltan la estrecha relación a la apreciación de la calidad de la administración y el grado de contento de los receptores.

En la evaluación concerniente con la calidad de gestión y la dimensión de expectativas, se observó una clara tendencia que merece ser discutida. Los hallazgos demostraron que la mayor parte de los favorecidos que calificaron la calidad de gestión como alta también tenían expectativas que se situaban en los niveles medio y bajo. Sin embargo, lo que destaca es el predominio significativo de expectativas en la categoría baja (89,9%). Contrariamente, se encontró que todos los participantes que consideraron la calidad de gestión como media también tenían expectativas bajas, representando un 5,9% del total de la muestra. En este sentido, no se identificaron casos en los que la calidad de gestión fuese considerada como media y las expectativas también fueran medias, lo que podría implicar que las expectativas de los beneficiarios influyen en su evaluación de la calidad de gestión del programa social.

En relación a la calidad de gestión y la percepción de los beneficiarios, en este análisis, se pudo constatar que la mayoría de los involucrados que evaluaron la calidad de gestión como alta también tuvieron una percepción alta, abarcando un notable 78,7% del total de la muestra. En contraste, aquellos que calificaron la



calidad de gestión como media exhibieron una variación en sus percepciones. Si bien un porcentaje menor (15,4%) percibió un nivel medio, se destacó que la gran mayoría (93%) mantuvo una percepción alta. Es relevante subrayar que no se identificaron situaciones en las que la calidad de gestión fuese media y la percepción de los favorecidos fuese baja. Estos resultados enfatizan la efectividad de una conexión sólida entre la percepción de la calidad de gestión y la calificación otorgada por los beneficiarios y sugieren que una alta calificación en la calidad de gestión está asociada con una percepción favorable de los beneficiarios hacia dicha gestión, y esta relación es recíproca.

Por otra parte, para la calidad de gestión y el nivel de conformidad de los favorecidos, a partir de los datos recabados, se pudo observar que la mayoría de los beneficiarios que otorgaron una calificación alta a la calidad de gestión también mostraron un nivel alto de conformidad, lo cual representó un significativo 63,9% del total de la muestra. Por otro lado, aquellos que evaluaron la calidad de gestión como media presentaron una variabilidad en su grado de conformidad. En detalle, el 30,2% expresó una conformidad de nivel medio, mientras que un 8,5% obtuvo un nivel bajo de conformidad. Es crucial señalar que no se identificaron situaciones en las que la eficacia de gestión tuvo un nivel intermedio y la satisfacción de los beneficiarios fue baja. Esto sugiere que una calificación alta de la calidad en cuanto a la gestión que a la vez se asocia de manera directa con un nivel elevado de satisfacción.

Dentro del marco del análisis inferencial, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov debido al tamaño muestral, con el propósito de examinar el comportamiento de las variables y así determinar la apropiada metodología estadística a utilizar. Al evaluar el valor de sig. obtenido, que fue inferior a 0,05, se comprobó que los datos no cumplían con los criterios de una distribución normal, dando lugar a la elección de aplicar el estadístico Rho de Spearman. para analizar las correlaciones establecidas.

En cuanto al objetivo principal, el coeficiente obtenido, reveló una conexión sólida e importante entre los elementos evaluados, alcanzando un valor de 0,935, lo cual es indicativo de una relación positiva perfecta, la cual fue respaldada por



el valor de $P=$ de 0,000. En términos prácticos, este resultado sugiere que un aumento en la percepción de la calidad de gestión guarda una conexión directa con un incremento proporcional y predecible en la satisfacción de los beneficiarios. Esta interdependencia entre ambas variables subraya la importancia de una gestión efectiva para garantizar la satisfacción de los beneficiarios que pertenecen al programa.

Bajo estas condiciones, se encontró una estrecha vinculación con la filosofía de la calidad total de Ishikawa, la cual se centra en la instauración de la calidad y eficacia en todos los ámbitos de una entidad, haciendo énfasis en la responsabilidad y compromiso de todos los integrantes, así como destacando la relevancia de la satisfacción en la gestión con respecto a los usuarios o beneficiarios.

En contraste Hidalgo et al. (2021), quien identificó una conexión entre la gestión de calidad del programa social y otros elementos de estudio y obtuvo como resultados una asociación positiva, pero de baja intensidad, con un $Rho= 0,105$ y un nivel de sig. de 0,04, indicando que las variaciones en la gestión de calidad del programa social se asocian con cambios relativamente pequeños en los otros elementos de estudio analizados.

Asimismo, para el tercer objetivo específico, se logró identificar una importante entre la estrategias y la satisfacción de los beneficiarios, respaldada por el valor de $Rho = 0,927$, reflejando una correlación positiva perfecta entre estos dos elementos y confirmada por un nivel de sig. de 0,000, lo que indicó que un incremento en la percepción de las estrategias implementadas por la organización se traduce en un aumento constante y predecible en la satisfacción de los remunerados con respecto al programa.

De manera similar Pinchi (2019) investigó sobre la asociación entre los niveles de satisfacción y la calidad en cuanto a la administración en programas de ayuda social en los individuos que gozan de los beneficios del programa de ayuda social, donde obtuvo un valor de $Rho = 0,659$, exponiendo una relación positiva y de



magnitud intermedia, lo que implica que a medida que una variable se incrementa, la otra tiende a aumentar, aunque no de forma perfectamente proporcional o lineal.

Por otra parte, en cuanto al cuarto objetivo específico, se logró reconocer una asociación coherente entre la eficacia de la organización y la satisfacción de individuos que pertenecen al programa de ayuda social, con un coeficiente Rho de 0.868. Esto reflejó una asociación positiva muy fuerte entre los componentes, respaldada por un p valor igual a 0.000, lo que sugiere que a medida que la percepción de la organización mejora, también la satisfacción de parte de los beneficiarios que se encuentran en el programa social asume la misma tendencia, lo que implica que los cambios en la organización están directamente relacionados con cambios notables en la satisfacción de los beneficiarios.

Este hallazgo, concuerda con la teoría de las expectativas, la cual se centra en predecir cómo los individuos se sienten y actúan en situaciones específicas, basándose en su percepción de cómo sus esfuerzos conducirán a resultados deseables. Dado que los beneficiarios esperan que el programa social funcione de manera óptima y que cumpla sus expectativas en términos de calidad, atención y resultados, una organización bien gestionada y orientada hacia la satisfacción de las expectativas del usuario tiene un impacto directo en su percepción y satisfacción.

Por último, en lo que se refiere al quinto objetivo específico se logró verificar la similitud objetiva y relevante entre la estabilidad - atención y la satisfacción de los beneficiarios del programa social, esto con un valor de Rho = 0.872. Señalando una relación positiva y fuerte entre los elementos, respaldada por un valor de P= 0.000 por debajo del valor referencial, lo cual indica que a medida que mejora la percepción de la estabilidad y la atención, la satisfacción de los beneficiarios también tiende a aumentar de manera consistente.

En convergencia con Villanueva (2019), quien en su estudio evaluó si la calidad de gestión constituye un componente esencial en la complacencia de los favorecidos de un programa social, quien obtuvo un valor positivo de $r=0,730$ con



un valor de sig. 0,000 equivalente a una relación fuerte y positiva e implica que un aumento en la calidad de gestión está acompañado de un incremento que se puede prever y se relaciona de manera proporcional con la satisfacción de los beneficiarios que se encuentran el programa de ayuda.

Con base en la exhaustiva revisión y análisis descriptivo realizado en esta investigación, se extrajeron conclusiones significativas acerca de la calidad de gestión en los programas sociales estudiados y su impacto en la satisfacción de los beneficiarios. Los hallazgos revelaron una clara tendencia de apreciación positiva hacia la gestión de estos programas, donde una abrumadora mayoría de los participantes expresó altos niveles de satisfacción. Esto subrayó la efectividad de las estrategias implementadas, la cual se reflejó en la percepción favorable de los beneficiarios y en la alineación de sus expectativas con los resultados obtenidos. Tal correlación positiva entre la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios no solo resaltó la importancia de prácticas de gestión efectivas sino también su rol central en el cumplimiento de los objetivos programáticos y en la promoción de un impacto social positivo.

Adicionalmente, la comparativa con estudios previos permitió contextualizar estos resultados dentro de un marco más amplio de investigaciones sobre satisfacción y calidad de gestión en programas sociales. La consistencia en los niveles altos de satisfacción observados en diferentes contextos y programas reafirmó la relevancia de una gestión de calidad como pilar fundamental para el éxito de iniciativas de apoyo social. Estos resultados contribuyeron de manera valiosa al cuerpo existente de conocimiento, ofreciendo puntos de vista prácticos para la mejora continua de programas sociales a través de la optimización de sus procesos de gestión y la adecuada alineación de sus estrategias para satisfacer y superar las expectativas de los beneficiarios.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La mayoría de los participantes expresó una valoración alta en cuanto a la calidad de la gestión, lo que indicó un grado sustancial de satisfacción. En contraste, una minoría optó por una calificación intermedia. Esto demostró la predominante percepción positiva sobre la calidad de la gestión entre los encuestados, lo que sugiere una tendencia generalizada hacia una apreciación favorable de la administración en el grupo analizado.

Asimismo, se pudo demostrar que la mayoría de los participantes manifestó una percepción muy positiva del programa social, lo que indicó un alto nivel de satisfacción y una efectividad percibida del programa. No obstante, es relevante mencionar que una proporción significativa expresó un grado moderado de satisfacción, lo que involucra la existencia de oportunidades para mejorar ciertos aspectos del programa.

Se pudo establecer de manera efectiva, la concurrencia de una asociación autoritariamente positiva entre la calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios. La importancia de esta relación se destacó debido a su significación estadística, lo que conlleva a que cada vez que la calidad respecto a la gestión tiende a mejorar, también la satisfacción de los beneficiarios aumenta de manera constante y predecible.

De manera similar, se evidenció una asociación positiva perfecta entre las estrategias y la satisfacción de los beneficiarios. Esto sugiere que cuando la percepción de las estrategias implementadas por la organización mejora, la satisfacción de las personas favorecidas por el programa de ayuda, también tiende a aumentar de manera consistente.

Además, se demostró que la organización y la satisfacción de los beneficiarios se encuentran estrechamente vinculadas. Esto implica que mejoras en la organización están directamente relacionadas con cambios notables en la satisfacción de los participantes.

Por último, se corroboró la objetividad de una asociación positiva y fuerte entre la estabilidad-atención y la satisfacción de los beneficiarios. Esto conlleva a que cuando la percepción de la estabilidad y atención mejora, la satisfacción de los beneficiarios también tiende a aumentar de manera consistente.

6.2. Recomendaciones

A la gestión de programas sociales en San Pedro de Cachora, Abancay, se sugiere llevar a cabo evaluaciones regulares de la calidad de gestión en el programa social Pensión 65. Estas evaluaciones permitirán identificar áreas que requieren mejoras y garantizar que los niveles de gestión sean adecuados para mantener la satisfacción de los beneficiarios.

Asimismo, Con el propósito de avanzar de manera constantemente, se sugiere a la administración del programa social Pensión 65 en San Pedro de Cachora, Abancay, realizar análisis periódicos de la satisfacción de los beneficiarios. Estos análisis podrían beneficiar en cuanto a la identificación de áreas específicas en las que se puede trabajar para optimizar la satisfacción general y brindar una experiencia más enriquecedora a los beneficiarios.

A la vez, para la implementación de estrategias se aconseja a la administración del programa social Pensión 65, que fortalezca las estrategias identificadas como influyentes en la satisfacción de los beneficiarios. Mantener una estrecha alineación entre las estrategias implementadas y las necesidades y expectativas de los beneficiarios contribuirá a mantener altos niveles de satisfacción.

Del mismo modo, para el fortalecimiento organizacional se sugiere a la organización del programa social Pensión 65, implementar medidas que fortalezcan la formación interna. Esto implica la optimización de procedimientos,



así como el reforzar la comunicación interna y la formación del equipo con el propósito de asegurar un funcionamiento eficaz de la entidad y se traduzca en niveles más altos de satisfacción de los beneficiarios.

En cuanto a la atención al usuario, se sugiere poner un enfoque especial en la accesibilidad y atención brindada a los beneficiarios del programa social Pensión 65. Esto puede lograrse a través de la implementación de canales de comunicación efectivos, respuestas oportunas a las consultas y preocupaciones de los favorecidos, y la disponibilidad de caudales que faciliten su participación en el programa.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegría, K. (2018). *Gestión del programa techo propio y su influencia en la satisfacción del beneficiario de la residencial Las Lomas de Cacatachi, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto]. Repositorio Institucional, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26010>
- Alvarado, E. (2019). *El bono de desarrollo humano y su contribución en la calidad de vida de los beneficiarios del cantón cascales, provincia de Sucumbíos, período 2017-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo, Chimborazo]. Repositorio Institucional, <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6341/1/Tesis%20-%20El%20Bono%20de%20Desarrollo%20Humano%20y%20su%20contribuci%20en%20la%20calidad%20de%20vida%20de%20los%20beneficiarios%20del%20Cant%20Cascales%20provincia%20de%20Sucumb%20ados%20>
- Banco mundial. (2022). *Índice de crecimiento demográfico en Perú*. https://datacommons.org/place/country/PER?utm_medium=explore&prop=country&pop=Person&hl=es
- Bautista, L., Gamboa, E., & Serrano, T. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 51(3), 247. doi:<https://doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019007>
- Borda, Y. (2020). *Calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del Distrito de Lucre - Aymaraes, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay]. Repositorio Institucional, https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/933/T_0588.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Caldera, D., Ortega, M., & Sánchez, M. (2021). Bienestar subjetivo: self-perception in beneficiaries of a social program in Guanajuato, México. *Investigación y desarrollo*, 29(1), 212. <https://doi.org/10.14482/indes.29.1.307.1>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica* (Decimo novena ed.). Lima: San Marcos E I R.
- Chávez, M. (2020). *Satisfacción por la calidad de atención y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa juntos del distrito de Quisqui. Huánuco, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco, Huánuco]. Repositorio Intitucional, <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2472/Ch%c3%a1vez%20Falc%c3%b3n%2c%20Madeleine%20Rosa.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Del Águila, R. (2022). *Programa Pensión 65 y la calidad de vida de los beneficiarios en la localidad de La Banda de Shilcayo, año 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima]. Repositorio Institucional, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84760/Del%20Aguila_DR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*(39), 24. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Espinoza, L., Espinoza, J., & Molina, S. (2020). El seguimiento en la gestión de los programas sociales. *Gaceta Científica*, 6(2), 69-79. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/783>
- Gobierno del Perú. (2014). *Decreto supremo N°048-2014-PCM*. https://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/2021/10/DS_048_2014PCM.pdf



- González, R. (2020). ¿Por qué los beneficiarios de la Leche Liconsa abandonan el programa? Análisis de su satisfacción y percepción de inseguridad en el estado de Colima en 2018. *Paradigma económico*(1), 109-131. <https://paradigmaeconomico.uaemex.mx/article/view/14789/11140>
- Haro, J., Haro, J., Macías, M., López, B., Ayala, M., & Gutiérrez, A. (2018). Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Polo del Conocimiento*, 3(11), 210-234. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/790>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Alicante: Editorial Área de Innovación y desarrollo, S.L. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cientifica-Arturo-Andres-Hernandez-Escobar.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, culitativa y mixta*. México: McGrawHill.
- Hidalgo, C., Espinoza, F., & Coz, Y. (2021). *Nivel de gestión del programa social vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiacios en el distrito de Yomaykichwa, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional "Hermilio Valdizán", Huánuco]. Repositorio Institucional, <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6489/TEC00417H51.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hornes, M., & Maglioni, C. (2020). Accesibilidad y políticas sociales en la Argentina reciente: una interpretación desde los saberes expertos en programas de transferencias monetarias. *Cuadernos de Trabajo Social*, 33(1), 78.



https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/145894/CONICET_Digital_Nro.872c6585-989d-46b2-bace-24390fd39dea_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y

INEI. (2017). *Resultados Definitivos de los Censos Nacionales 2017*. <https://censo2017.inei.gob.pe/resultados-definitivos-de-los-censos-nacionales-2017/>

Loarte, K. (2022). *Gestión de servicio y satisfacción de los usuarios del programa pensión 65 en el distrito de Végueta, 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho]. Repositorio Institucional, <http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6836/LOARTE%20CUTE%20KARINA%20NAYDU.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lozano, S. (2018). *Calidad de la Gestión y la Satisfacción de los Beneficiarios de los Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo]. Repositorio Institucional, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27534>

Mendoza, E. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del programa nacional de asistencia solidaria pensión 65, distrito de Yunga, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa]. Repositorio Institucional, <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14431/UPmeque.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MIDIS. (2022). *Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65*. <https://www.gob.pe/institucion/pension65/institucional>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS]. (2022). *Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS*. <https://www.gob.pe/institucion/juntos/institucional>



- Mogollón, E. (2019). *Modelo de gestión de calidad total sustentado en las teorías de Henry Fayol y de Edwards Deming para mejorar los procesos de dirección y control que afectan la administración educativa de la institución educativa "Fidel Oyola Romero" N°055, distrito de S, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque]. Repositorio Institucional, https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/6926/Mogoll%c3%b3n_March%c3%a1n_Eliana_Milagritos.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ocupa, J. (2019). *Modelo de gestión para la evaluación continua de la calidad de vida de los usuarios del programa pensión 65 en el distrito de Chachapoyas, 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Chiclayo]. Repositorio Institucional, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68393/Ocupa_RJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paiva, O. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Piura]. Repositorio Institucional, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Pinchi, R. (2019). *Calidad de vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto]. Repositorio Institucional, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40726/Pinchi_GRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suyón, S. (2022). *Programa nacional de asistencia solidaria pensión 65 y calidad de vida de los beneficiarios José Leonardo Ortiz-Chiclayo, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel]. Repositorio Institucional, <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9958/Suyon%20Torrer%20Shirley%20Elizabeth.pdf?sequence=6&isAllowed=y>



Usquiano, S. (2022). *Gestión del Programa Social Pensión 65 y calidad de vida de los usuarios del distrito de Carabamba – provincia Julcán, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo]. Repositorio Institucional, <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/19286/USQUIANO%20RIOS%20-%20TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vélez, J. (2021). *La inversión social del programa "Casa para todos" y su impacto en la calidad de vida de las familias beneficiarias de la ciudad de Jipijapa, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Manabí]. Repositorio Institucional, <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2972/1/TESIS%20-%20Jorge%20Velez%20final.%281%29.pdf>

Villaveva, L. (2019). *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de tocacha, región San Martín, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María]. Repositorio Institucional, http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1579/LMVA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y



ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>General</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022?</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de la calidad de gestión observada por los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022? • ¿Cuál es el nivel de la calidad de la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022? • ¿Qué relación existe entre la estrategia y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022? • ¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022? • ¿Qué relación existe entre la accesibilidad-atención y la 	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer el nivel de la calidad de gestión observada por los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022. • Establecer el nivel de la calidad de la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022. • Establecer la relación entre la estrategia y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022. • Establecer la relación entre la organización y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022. • Establecer la relación entre la 	<p>General</p> <p>Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.</p> <p>Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia un nivel bajo en la calidad de gestión observada por los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022. • Se evidencia un nivel bajo en la satisfacción por los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022. • Existe una relación positiva y significativa entre la estrategia y la satisfacción por los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022. • Existe una relación positiva y significativa entre la organización y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022. • Existe una relación positiva y 	<p>Independiente</p> <p>Satisfacción de los beneficiarios</p> <p>Dependiente</p> <p>Calidad de gestión</p>	<p>Enfoque de investigación</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Población</p> <p>Constituida por 348 habitantes > 65 años</p> <p>Muestra</p> <p>183 adultos mayores, obtenidos por muestreo probabilístico</p> <p>Factor de discriminación: 7%</p> <p>Muestra total: 169 beneficiarios.</p>



Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022?	accesibilidad-atención y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.	significativa entre la accesibilidad-atención y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.		



Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

Estimados, el objetivo de este cuestionario es el de determinar la relación entre la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022.

DATOS ESPECÍFICOS

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

Este cuestionario es anónimo. Es importante que responda todas las interrogantes con veracidad. Gracias por su valioso aporte.

ÍTEMS		Escala Likert				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Variable I: Calidad de gestión						
<i>D1: Estrategia</i>						
1	La organización toma buenas decisiones para el beneficio de los pensionados					
2	La organización hace el esfuerzo por demostrar que trabajan para mejorar					
3	Son transparentes con los gastos de la organización					
4	Se encargan siempre de mejorar la atención					
<i>D2: Organización</i>						
5	Se percibe una coordinación para atender a los pensionados					
6	Se tienen políticas que toman en consideración al usuario					
7	Constantemente puedo notar cambios para mejorar el servicio					
<i>D3: Accesibilidad-Atención</i>						
8	El programa brinda soluciones oportunas a los problemas					
9	Los tiempos de esperas para la solución del problema son cortos					
10	La atención por parte de los trabajadores es muy empática					
Variable II: Satisfacción de los beneficiarios						
<i>D1: Expectativas</i>						
11	La accesibilidad debería ser fácil para todos los pensionados					
12	Las instalaciones son cómodas para esperar el turno de atención					
13	Los trabajadores resuelven las dudas de forma eficiente					

14	No tengo problemas con el servicio					
<i>D2: Percepción</i>						
15	Es fácil poder acercarme a la organización para solucionar mis dudas					
16	Me siento cómodo al ir a las instalaciones para resolver cualquier recaudo					
17	Me siento bien atendido con los trabajadores de Pensión 65					
18	La atención recibida es la que yo esperaba					
<i>D3: Conformidad</i>						
19	Estoy conforma con la atención recibida					
20	Estoy conforma con lo accesible que es llegar a la organización					
21	Estoy conforma con las instalaciones donde se me presta atención por parte del servicio					
22	Estoy conforma con el servicio Pensión 65					



Anexo 3. Validación de los instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

Facultad de Educación y Ciencias Sociales

Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad

FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

I) INFORMACIÓN GENERAL

Jonathan Rivas Ramos	DOCENTE DEL DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES	Calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios del programa salud pensión 65.	Anali Conroya Puga Cinthya Fahn Ríos Juno
Nombre y apellidos	Cargo en la institución que labora	Nombre del instrumento	Autor del instrumento

II) ASPECTOS DE EVALUACIÓN

Indicadores	Criterios	Escala de valoración																					
		Deficiente %0-%20				Regular %21-%40				Buena %41-%60				Muy buena %61-%80				Excelente %81-%100					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1- Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X		
2- Objetivo	Esta expresado en conductas observables																					X	X
3- Actualidad	Esta acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio																					X	
4- Organización	Hay una organización lógica																					X	
5- Suficiencia	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad																					X	
6- Intencionalidad	Es adecuado para valorar la variable seleccionada																					X	
7- Consistencia	Es basado en aspectos teóricos y científicos																						X
8- Coherencia	Hay relación entre indicador y dimensiones																					X	
9- Metodología	El instrumento se relaciona con el método planeado en el proyecto																					X	
10- Aplicabilidad	El instrumento tiene la facilidad de ser aplicada																					X	



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

Facultad de Educación y Ciencias Sociales

Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad

III) OTRAS OBSERVACIONES

..... *NINGUNA*

.....

.....

IV) DESPUÉS DE REVISAR EL INSTRUMENTO

Debe corregirse

Procede a aplicarlo

V) OPINION DE APLICABILIDAD


..... *EL INSTRUMENTO PROCEDE A SU APLICACIÓN*

.....

.....

VI) PROMEDIO PORCENTUAL DE VALIDACIÓN

75%

 Mg. Jonathan Riveros Ramos <i>DOCENTE</i>	<i>Abancuy, 31 mayo 2023</i>	<i>42642987</i>
Firma del experto	Lugar y fecha	DNI



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

Facultad de Educación y Ciencias Sociales

Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad

Validación de expertos N°01

Ficha de observación

I. DATOS GENERALES:

- a) Nombre *Yahaira Martha Quinteros*
- b) Especialidad
- c) Lugar y fecha *05/06/23*
- d) Nombre del instrumento *Calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios del Programa Social Pensión 65*

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación del proyecto de investigación “Calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022”

II. OBSERVACIONES ENTORNO A:

- Forma (atender a la ortografía, coherencia lingüística, redacción)
No presenta observación alguna
- Estructura (coherencia en torno al instrumento, si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)
Existe relación
- Contenido (ver la profundidad de los ítems)
Coherencia con los ítems



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

Facultad de Educación y Ciencias Sociales

Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad

FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

I) INFORMACIÓN GENERAL

Yahaira Warkon Quinsonilla	Docente	calidad de gestión u satisfacen a los usuarios	Análisis de la Ley Puga Unión de Padres de Juro
Nombre y apellidos	Cargo en la institución que labora	Nombre del instrumento	Autor del instrumento

II) ASPECTOS DE EVALUACIÓN

Indicadores	Criterios	Escala de valoración																				
		Deficiente %0-%20				Regular %21-%40				Buena %41-%60				Muy buena %61-%80				Excelente %81-%100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1- Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X		
2- Objetivo	Esta expresado en conductas observables																				X	X
3- Actualidad	Esta acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio																				X	
4- Organización	Hay una organización lógica																				X	
5- Suficiencia	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad																		X			
6- Intencionalidad	Es adecuado para valorar la variable seleccionada																				X	
7- Consistencia	Es basado en aspectos teóricos y científicos																				X	
8- Coherencia	Hay relación entre indicador y dimensiones																				X	
9- Metodología	El instrumento se relaciona con el método planeado en el proyecto																				X	
10- Aplicabilidad	El instrumento tiene la facilidad de ser aplicada																				X	



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

Facultad de Educación y Ciencias Sociales

Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad

III) OTRAS OBSERVACIONES

..... Na. Presenta.....
.....
.....

IV) DESPUÉS DE REVISAR EL INSTRUMENTO

Debe corregirse



Procede a aplicarlo

V) OPINION DE APLICABILIDAD

..... Aprobado.....
.....
.....

VI) PROMEDIO PORCENTUAL DE VALIDACIÓN

80 %

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC E.A.P. CIENCIA POLÍTICA Y GOBERNABILIDAD  Mtra. Najara Warthon Quintanilla DOCENTE	05/06/2023 Jumburco	70803721
Firma del experto	Lugar y fecha	DNI



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

Facultad de Educación y Ciencias Sociales

Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad

Validación de expertos N°01

Ficha de observación

I. DATOS GENERALES:

- a) Nombre *Yahaira Warthon Quintanilla*
- b) Especialidad
- c) Lugar y fecha *05.10.6.17.3*
- d) Nombre del instrumento *Calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios del Programa Social Pensión 65.*

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación del proyecto de investigación “Calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022”

II. OBSERVACIONES ENTORNO A:

- Forma (atender a la ortografía, coherencia lingüística, redacción)
... No ... presenta ... observación ... alguna ...
- Estructura (coherencia en torno al instrumento, si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)
... Existe ... relación ...
- Contenido (ver la profundidad de los ítems)
... Coherencia ... con ... los ítems ...



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

Facultad de Educación y Ciencias Sociales

Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad

FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

I) INFORMACIÓN GENERAL

Walter Wardman Guintonilla	Docente	calidad de gestión y satisfacción a los docentes	Anali Cenaya Puga Uniba Pedro Pablo Kuczynski
Nombre y apellidos	Cargo en la institución que labora	Nombre del instrumento	Autor del instrumento

II) ASPECTOS DE EVALUACIÓN

Indicadores	Criterios	Escala de valoración																				
		Deficiente %0-%20				Regular %21-%40				Buena %41-%60				Muy buena %61-%80				Excelente %81-%100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1- Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X	
2- Objetivo	Esta expresado en conductas observables																				X	X
3- Actualidad	Esta acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio																				X	
4- Organización	Hay una organización lógica																				X	
5- Suficiencia	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad																				X	
6- intencionalidad	Es adecuado para valorar la variable seleccionada																				X	
7- Consistencia	Es basado en aspectos teóricos y científicos																				X	
8- Coherencia	Hay relación entre indicador y dimensiones																				X	
9- Metodología	El instrumento se relaciona con el método planeado en el proyecto																				X	
10- Aplicabilidad	El instrumento tiene la facilidad de ser aplicada																				X	



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

Facultad de Educación y Ciencias Sociales

Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad

III) OTRAS OBSERVACIONES

..... No presenta.....
.....
.....

IV) DESPUÉS DE REVISAR EL INSTRUMENTO

Debe corregirse



Procede a aplicarlo

V) OPINION DE APLICABILIDAD

..... Debe ser.....
.....
.....

VI) PROMEDIO PORCENTUAL DE VALIDACIÓN

80 %

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC E.A.P. CIENCIA POLÍTICA Y GOBERNABILIDAD  Mifa Tajara Warthon Quintanilla DOCENTE	05/06/2023 Aamburco	70803721
Firma del experto	Lugar y fecha	DNI

Anexo 4. Base de datos

V1										V2										
La organización hace el énfasis por demostrar que trabaja para mejorar	Los trabajadores en los países de la organización	Se asegura siempre de mejorar la relación	Se permite una comunicación para atender a las necesidades	Se tienen políticas que tienen en consideración a sí mismo	Constantemente se busca mejorar las cosas para mejorar el servicio	El programa brinda soluciones oportunas a las políticas	Los tiempos de espera para la solución del problema son cortos	La atención por parte de los trabajadores es muy amigable	La accesibilidad debería ser fácil para todos los personalistas	Las instalaciones son cómodas para el resto de usuarios	Los trabajadores involucran las ideas de forma adecuada	No tengo problemas con el servicio	En todo poder atenciones a la organización para solucionar mis dudas	Me siento cómodo al estar en instalaciones para recibir cualquier servicio	Me siento bien atendido con los trabajadores de Perinot El	La atención recibida es la que yo esperaba	Estoy conforme con la atención recibida	Estoy conforme con lo acordado que es según a la organización	Estoy conforme con las instalaciones desde mi perspectiva siempre por parte del servicio	Estoy conforme con el servicio Perinot
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	2
4	4	1	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

	P1V1	P2V1	P3V1	P4V1	P5V1	P6V1	P7V1	P8V1	P9V1	P10V1	P11V1	P12V1	P13V1	P14V1	P15V1	P16V1	P17V1	P18V1	P19V1	P20V1	P21V1	P22V1	P23V1
1	Casi sí	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
2	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
3	Casi sí	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
4	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
5	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
6	Casi sí	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
7	Casi sí	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
8	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
9	Casi sí	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
10	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
11	Casi sí	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
12	Casi sí	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre
13	Casi sí	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
14	Casi sí	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
15	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
16	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
17	Casi sí	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
18	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
19	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
20	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
21	Casi sí	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
22	Casi sí	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
23	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre



Anexo 5. Organización y etiqueta de los datos

P1V1	Namérico	8	0	1. La organización toma buenas decisiones para el beneficio de los peni.	(1, Nunca)	Ninguno	7	Centrado	Ordinal
P2V1	Namérico	8	0	2. La organización hace el esfuerzo por demostrar que trabajan para mej.	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P3V1	Namérico	8	0	3. Son transparentes con los gastos de la organización	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P4V1	Namérico	8	0	4. Se encargan siempre de mejorar la tención	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P5V1	Namérico	8	0	5. Se percibe una coordinación para atender a los pensionados	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P6V1	Namérico	8	0	6. Se tienen políticas que toman en consideración al usuario	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P7V1	Namérico	8	0	7. Constantemente puedo notar cambios para mejorar el servicio	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P8V1	Namérico	8	0	8. El programa brinda soluciones oportunas a los problemas	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P9V1	Namérico	8	0	9. Los tiempos de esperas para la solución del problema son cortos	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P10V1	Namérico	8	0	10. La atención por parte de los trabajadores es muy empática	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P1V2	Namérico	8	0	1. La accesibilidad debería ser fácil para todos los pensionados	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P2V2	Namérico	8	0	2. Las instalaciones son cómodas para esperar el turno de atención	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P3V2	Namérico	8	0	3. Los trabajadores resuelven las dudas de forma eficiente	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P4V2	Namérico	8	0	4. No tengo problemas con el servicio	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P5V2	Namérico	8	0	5. Es fácil poder acercarme a la organización para solucionar mis dudas	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P6V2	Namérico	8	0	6. Me siento cómodo al ir a las instalaciones para resolver cualquier reca.	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P7V2	Namérico	8	0	7. Me siento bien atendido con los trabajadores de Pensión 65	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P8V2	Namérico	8	0	8. La atención recibida es la que yo esperaba	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P9V2	Namérico	8	0	9. Estoy conforme con la atención recibida	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P10V2	Namérico	8	0	10. Estoy conforme con lo accesible que es llegar a la organización	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
P11V2	Namérico	8	0	11. Estoy conforme con las instalaciones donde se me presta atención p.	(1, Nunca)	Ninguno	8	Centrado	Ordinal

Anexo 6. Cálculo de las variables y dimensiones

V1	D1V1	D2V1	D3V1	V2	D1V2	D2V2	D3V2	V1_BAR	D1V1_BAR	D2V1_BAR	D3V1_BAR	V2_BAR
39	15	12	12	46	14	15	17	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto
48	18	15	15	54	17	18	19	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
38	14	12	12	43	13	14	16	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
48	18	15	15	56	18	18	20	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
48	18	15	15	56	18	18	20	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
38	14	12	12	44	15	14	15	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
39	15	12	12	47	15	15	17	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto
49	19	15	15	54	17	19	18	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
40	16	12	12	48	16	16	16	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto
48	18	15	15	52	16	18	18	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
40	16	12	12	48	16	16	17	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto
33	14	11	8	35	13	11	11	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
38	15	12	11	43	13	15	15	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
40	16	12	12	48	15	16	17	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto
47	17	15	15	52	15	17	20	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
48	18	15	15	56	18	18	20	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
38	14	12	12	43	14	14	15	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
47	17	15	15	53	16	17	20	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
47	17	15	15	53	17	17	19	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
49	19	15	15	58	19	19	20	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
39	15	12	12	44	14	15	15	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
39	15	12	12	46	15	15	16	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto
48	18	15	15	56	18	18	20	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto



Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario de la variable I: Calidad de gestión

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	169	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	169	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	10

Cuestionario de la variable II: Satisfacción de los beneficiarios

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	169	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	169	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	12



Anexo 8. Reporte de similitud

TESIS PRUEBA			
ORIGINALITY REPORT			
20%	20%	4%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	5%	
2	repositorio.unamba.edu.pe Internet Source	2%	
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1%	
4	hdl.handle.net Internet Source	1%	
5	repositorio.unas.edu.pe Internet Source	1%	
6	repositorio.unap.edu.pe Internet Source	<1%	
7	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Student Paper	<1%	
8	dspace.unitru.edu.pe Internet Source	<1%	
9	repositorio.unsa.edu.pe Internet Source	<1%	



Anexo 9. Soporte de solicitud de listado de beneficiarios del programa Pensión 65



SOLICITO: La data de los beneficiarios del programa pensión 65 del año 2022.

DOCTORA LAXMI HINOJOSA SALAS

JEFA DE LA UNIDAD TERRITORIAL PENSION 65 DE APURIMAC

Yo, CINTHYA FEDRA RIOS JURO, identificada con DNI N° 75221026 con domicilio en Urbanización Miraflores pasaje Julián H Medrano s/n del distrito de Abancay provincia de Abancay departamento de Apurímac.

Yo, ANALI CCONAYA PUGA, identificada con DNI N° 73372347 con domicilio en Jirón Taracalle s/n del distrito de Abancay provincia de Abancay departamento de Apurímac.

Ante usted respetuosamente nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Que, teniendo el grado de bachiller de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de la escuela académico profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, venimos ejerciendo un arduo trabajo en la realización de nuestro trabajo de investigación conjuntamente con nuestro asesor Magister Cesar Cuentas Carrera, docente a tiempo completo de la Universidad Nacional Micaela Batidas de Apurímac.

Por ser de suma importancia para la realización de nuestra tesis titulada **"Calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios del programa social Pensión 65, San Pedro de Cachora, Abancay-2022"**, solicitamos a su despacho la data de los beneficiarios del programa social Pensión 65 del año 2022 detalladamente por todos los meses respetivos del año (de enero a diciembre).

Así mismo le suplicamos encarecidamente la información brindada sea sensata ya que será adjuntado como bibliografía al final de nuestro trabajo de investigación.

POR LO EXPUESTO:

Rogamos a usted acceder a nuestra solicitud

Abancay, 03 julio del 2023


BACH.CINTHYA RIOS JURO


BACH.ANALI CCONAYA PUGA


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
MG. CESAR CUENTAS CARRERA