



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del programa  
pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - Oxapampa, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Roque Dominguez, Dorly Magaly ([orcid.org/0000-0003-3536-9919](https://orcid.org/0000-0003-3536-9919))

**ASESOR:**

Dr. Guevara Ramirez, Jose Alexander ([orcid.org/0000-0001-7332-0978](https://orcid.org/0000-0001-7332-0978))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Es presente trabajo está dedicado primeramente a Dios y luego a todas las personas que nos vienen apoyando día a día y que hacen realidad de cumplir nuestros sueños de poder ser grandes profesionales, y también a las personas que nos vienen brindando su apoyo incondicional

### **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradecemos a Dios por todo el amor y sabiduría que nos brinda a diario y luego a nuestra Universidad Cesar Vallejo por darnos la oportunidad de ser parte de esa gran familia vallejana y así mismo agradecer a nuestro docente JOSE ALEXANDER GUEVARA RAMIREZ por brindarnos todas sus enseñanzas y lograr desarrollar de manera satisfactoria nuestro curso.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN: .....	1
II. MARCO TEÓRICO: .....	3
III. METODOLOGÍA: .....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación: .....	9
3.2. Variables y operacionalización: .....	9
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestro, unidad de análisis: .....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	12
3.5. Procedimientos: .....	13
3.6. Método de análisis de datos: .....	13
3.7. Aspectos éticos: .....	13
IV. RESULTADOS: .....	14
V. DISCUSIÓN: .....	19
VI. CONCLUSIONES: .....	23
VII. RECOMENDACIONES: .....	24
REFERENCIAS:.....	25
ANEXOS:.....	34

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultado de distribución de los usuarios según el nivel de calidad del servicio .....	14
Tabla 2 Resultado de distribución de los usuarios según el nivel de las dimensiones de la calidad del servicio.....	14
Tabla 3 Resultado de distribución de los usuarios según el nivel de satisfacción .	15
Tabla 4 Resultado de distribución de los usuarios según el nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario. ....	15
Tabla 5 Correlación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	16
Tabla 6 Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario .....	17
Tabla 7 Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario .....	17

## RESUMEN

La investigación titulada “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del programa pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - Oxapampa, 2023, tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la Satisfacción del usuario del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez – 2023, desarrollado mediante un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con diseño no experimental, de estudio aplicada, la población estuvo conformada por 638, con una muestra de 240 usuarios, y la información fue recopilada empleando la técnica de encuesta e instrumento de cuestionario, puesto que se quería conocer la calidad del servicio que brindan y cuan satisfechos se encontraban los usuarios. Los datos se procesaron por métodos estadísticos usando el programa SPSS 26. El resultado obtenido fue que la calidad del servicio que brinda el programa pensión 65 es mala y los usuarios se sienten insatisfechos, así mismo determino que existe relación entre la variable 1 y la variable 2. Finalmente se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la variable 1 y la Variable 2, por lo que se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ , puesto que existe una relación significativa entre las variables

Palabras clave: Pensión, adulto, usuario

## **ABSTRACT**

The investigation titled “Quality of the service and users satisfactions of the PENSION 65 program of Puerto Bermudez District-Oxapampa, 2023” It has had as an objective to determine the relation that exist between the service quality and the satisfaction of the users about the PENSION 65 program of Puerto Bermudez District – 2023, this investigation was developed through a study of quantitative approach, of correlational type, with a non experimental design, of applied study. The population was conformed for 638, with a simple of 240 users, and the information was collected using the survey technique and questionnaire instrument because we want to know the service quality that provide the workers and how satisfied were the users. The data that was processed by statistical methods using SPSS 26 program. The result obtained was that the service quality that provides PENSION 65 program is bad and the users feel dissatisfied, at the same time this study determined that there is a relationship between variable 1 and the variable 2. Finally this study concluded that there is a direct relationship and significant between the variable 1 and the variable 2, so the  $H_1$  is accepted and it rejects the  $H_0$ , since there is a significant relationship between the variables.

Keywords: pension, adult, user

## **I. INTRODUCCIÓN:**

La presente investigación busca desarrollar dos variables como: La calidad del servicio y satisfacción de las personas que perciben un ingreso del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez-2023, indicando a que dichas variables a estudiar nos permitirá indicar y sintetizar el comportamiento de las mismas, de igual manera indicar que, en el Distrito de Puerto Bermúdez habitan personas que requieren brindarles mayor apoyo y orientación en sus trámites, por ello la institución encargada al no ofrecer un buen servicio generaría insatisfacción en los usuarios y quejas de una mala experiencia ante los demás.

Kotler (1997) señala que, la calidad del servicio al cliente es toda actividad que se ofrece de una parte a otra, que son sustancialmente imperceptibles y no dan cabida a ninguna otra cosa. Su creación puede estar emparentada o no con una utilidad”..

Hoy en día, podemos decir que todas las instituciones ya sean estatales o particulares buscan lograr una buena satisfacción del cliente, ya que los usuarios son muy exigentes, ya sea por un buen precio y/o buena atención o por un ambiente más agradable, ya que varios estudios revelan que existen muchos factores que influyen en ello. Por tanto, en esta investigación conoceremos cuan satisfechos o no se encuentran las personas que perciben un ingreso del Programa Pensión 65.

La satisfacción del cliente por un determinado producto o servicio, genera una buena experiencia del consumidor; y en cuanto a la experiencia sea mejor, la valoración o calificación, será mucho mayor, en el que se podrá realizar recomendaciones del servicio o producto. Según Kotler (2005) define que, la satisfacción al cliente es el efecto de placer o desilusión que resulta al contrastar el efecto apreciado de un producto según sus perspectivas.

La investigación se desarrollara con un enfoque cuantitativo, empleando un método no experimental, cuyo diseño será correlacional, en el que buscará desarrollar y dar como respuesta al problema planteado: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la Satisfacción del usuario del Programa

Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023?, para lo cual he trazado como problema específico: ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la calidad del servicio y la Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023?

Por tanto, esta investigación se desarrollará con una población de cuya muestra será de 638 personas, en el que se empleara métodos para la recopilación de datos, que incluyen interrogaciones, tanto en la calidad del servicio, como en la satisfacción de los usuarios.

En consecuencia, tendremos como nuestro objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la Satisfacción del usuario del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023. Así mismo se formuló como objetivos específicos: Identificar el nivel de la calidad del servicio del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023. Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la calidad del servicio y la Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023.

Por tanto, por todos los argumentos mencionados desarrollemos una hipótesis a fin de poder iniciar con nuestro proyecto de investigación, cuya planteación iniciara en base a una suposición: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la Satisfacción del usuario del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez – 2023.

## II. MARCO TEÓRICO:

Se realizó la búsqueda de investigaciones relacionados al tema y no se encontró ninguna investigación, sin embargo, se encontró investigaciones relacionados a nuestra variable de estudio y para ello consideramos que será una contribución adecuada para nuestra investigación

Flores (2022) realizó una tesis sobre una empresa que ofrece productos lácteos que son producidos por ellos mismos, a fin de conocer sobre el tipo de calidad del servicio que promete la empresa Casa Blanca y cuan satisfechos se encuentran los clientes de la ciudad de Apata, cuya provincia a la que pertenece es Jauja”, para ello realizó una búsqueda cuantitativa, cuyo diseño fue no experimental transeccional, seleccionado a una población de 385 personas de las edades de 18 años que concurren la empresa Casa Blanca, en el que se consiguió como resultado que tangibilidad representa el 82.69% de menor valor, y así mismo que consta de una dependencia positiva con ambas variables con un nivel de confianza del 95%, cuyo valor de la prueba realizado empleando el método Chi cuadrado se obtuvo un resultado de 425.690, alejado del monto de 16.9190, así mismo se obtuvo como resultado que si existe una dependencia verdadera con las variables y también las dimensiones.

Cipriano (2019) realizó una tesis sobre una empresa de capital proveniente del extranjero que se dedica a otorgar créditos personales, para negocios y créditos apoyando a los agricultores, cuyo fin fue de conocer sobre el tipo de calidad del servicio que da la Financiera Qapaq S.A., y cuan satisfechos se encuentran los clientes de la Agencia Huancayo, desarrollando una indagación cuantitativa, cuyo diseño fue no experimental transaccional de tipo descriptivo en el que empleó la técnica de cuestionario para la recogida de los datos, a una población de 384 personas, que refieren que, el 52.87% opinan que se encuentran satisfechos, mientras que el 25% opina lo contrario, puesto que la empresa tiene que mejorar las falencias encontradas, y cuyos resultados obtenidos por dimensiones indican que, el 46.88% opinan indiferente a la pregunta de tiempo de espera, mientras que el 32.81% de los clientes opinan positivamente, y el 20.32% opina lo contrario, puesto que el tiempo de espera

establecido por cada operación es demasiado extenso, mientras que el 41.41% opina indiferente a la pregunta de falta de capacitación, mientras que 41.15% opina favorablemente, y el 17.45% opina lo contrario, y que constan de una dependencia positiva entre las variables y a su vez cuentan con un alto nivel de confiabilidad y así mismo se consiguió como consecuencia de los análisis verificados a los objetivos específico que si hay una correspondencia afirmativa entre las variables y así mismos con las dimensiones

Salas (2022) realizo una tesis sobre una organización publica, a fin de conocer sobre el tipo de calidad del servicio que promete la sucursal de Camaná del Banco de la Nación, y cuan satisfechos se encuentran los clientes de la ciudad de Arequipa 2021”, desarrollando una indagación no experimental y cuantitativa, empleado a un total de 368 personas de las edades de 18 años que conviven en la Ciudad de Camaná y que utilicen el servicio de la sucursal financiera de Camaná, en el que se consiguió como resultado que hay una semejanza débil con las variables puesto que existe un factor de spearman de 0.437, así mismo se obtuvo como resultado de los análisis realizados a los objetivos específico que si consta de una correlación efectiva entre las variables y dimensiones.

Quiroz (2021) realizo una tesis, a fin de conocer sobre el tipo de calidad del servicio que brinda el centro médico especializado Chiclayo SAC, y cuan satisfechos se encuentran sus pacientes de la ciudad de Chiclayo, desarrollando una indagación no experimental y cuantitativa, de tipo correlacional, y se trabajó con aprox. un total de 75 pacientes, en el que se aplicó un experimento de Alfa del Cronbach, analizados con el programa SPSS versión 25, con en el que obtuvo como respuesta un 0.734 que significa que consta correlación positiva con las dos variables y dimensiones.

Tinco (2022) realizo una tesis, a fin de conocer sobre el tipo de calidad del servicio que promete la distribuidora de Gas Lidia, y cuan satisfechos se encuentran sus clientes, desarrollando una indagación cuantitativa, cuyo diseño fue no experimental - correlacional, la población estaba integrada por 160 consumidores y se trabajó con una muestra de 114 clientes, en el que se aplicó

un experimento de alfa del cronbach, analizados con el software SPSS 25, con en el que obtuvo como respuesta un 0.950 que significa que consta correlación entre las dos variables y las dimensiones.

Remache (2019) realizó una tesis, a fin de conocer sobre el tipo de calidad del servicio que promete la organización de Sipecom SA. y cuan satisfechos se encuentran sus clientes de la Ciudad de Guayaquil ubicado en el país de Ecuador, desarrollando una indagación cuantitativa, cuyo diseño fue no experimental - correlacional, se trabajó con una muestra de 12 clientelas, en el que se aplicó un experimento de Alfa del Cronbach, en el que obtuvo como respuesta un 0.947 y 0.913, que significa que consta correlación entre las variables y las dimensiones por lo que existe un alto grado de aceptación.

Silva & Venegas (2017) realizaron una tesis, a fin de conocer sobre el tipo de la calidad del servicio que promete el Banco de Chile y cuan satisfechos se encuentran sus clientes de la sucursal de Chillán”, desarrollando una indagación cuantitativa, cuyo diseño fue descriptivo, la población estaba integrada por 4,462 clientes y se trabajó con una muestra de 118 clientes, en el que se aplicó un experimento de Servqual, con en el que obtuvo como respuesta un índice de 0.94. que significa que consta correlación entre las variables, y se obtuvo como resultado que existe una buena atención a sus clientes, obteniendo un puntaje promedio de 6.02 sobre una cantidad de 7 lo que es muy favorable para la empresa.

Rivera (2019) realizó una tesis, a fin de conocer sobre el tipo de calidad del servicio que promete la organización de Greenandes y cuan satisfechos se encuentran sus clientes exportadores del país de Ecuador”, desarrollando una indagación cuantitativa, cuyo diseño fue no experimental transversal, la población estaba integrada por 336 clientes y se trabajó con una muestra de 179 clientes, en el que se aplicó un experimento de Servqual, con en el que obtuvo como respuesta un índice de 0.952. que significa la existencia de la correlación entre las variables, así mismo podemos concluir que la hipótesis planteada es bajo cuyo resultado es de 0.457, en el que nos indica que ambas variables tienen relación, y las dimensiones dan como resultados negativos, por

lo que podemos decir que la empresa debe enfocarse más en la atención que se les da a las personas y la calidad del servicio que les dan, puesto que se quiere contar con clientes satisfechos, ya que es primordial para mantener una buena relación.

Domínguez (2018) realizó una tesis, a fin de conocer sobre el tipo de calidad del servicio que brinda el Banco Internacional, y cuan satisfechos se encuentran sus clientes de la ciudad de Guayaquil, desarrollando una indagación cuantitativa, empleando un muestro no probabilístico, la población estaba integrada por 12,300 clientes y se trabajó con una muestra de 373 personas, en el que se aplicó un método SERVQUAL, a fin de evaluar el efecto que ostentan las variables y conocer cuan alto afecta a la calidad de los servicios que brinda la banca online del Banco Internacional, por consiguiente se concluyó que tanto las variables y las dimensiones están relacionadas entre sí, por lo que nos indica que, a fin de garantizar la fidelidad de los usuarios es primordial primeramente conocerlos mejor, es decir emplear tácticas que llame la atención del cliente, de igual madera realizar un análisis de mercado y listado de sus preferencias.

Chino (2019) realizó una tesis, a fin de conocer sobre el tipo de calidad del servicio que brinda la Veterinaria, y cuan satisfechos se encuentran sus clientes de la Ciudad de Puno, en el que empleo el diseño no experimental y ha desarrollado una indagación cuantitativa, de tipo correlacional y transversal, cuya población estaba integrada por 167 clientes y se trabajó con una muestra de 69 pacientes, en el que indica que el 44.9% de los clientes se sienten mediamente satisfechos, ya que creen que el sistema que emplean no es el adecuado y es insuficiente, mientras que el 14.5% indican que recibieron un servicio adecuado, así mismo se obtuvo un índice de confiabilidad del 95% y un porcentaje por corregir de 10%, por consiguiente podemos concluir según el objetivo general que hay una correlación continua con las dos variables, y por ende podemos decir que, en cuanto exista una buena calidad de atención al servicio existirá una mayor satisfacción de las personas, así mismo concluimos

que hay una alta semejanza directa con las variables y así mismo las dimensiones propuestas.

Chapilliquen (2022) realizó una tesis, a fin de conocer sobre el tipo de calidad del servicio que brinda a las personas del establecimiento de salud Clas Chapaira y cuán satisfechos se encuentran sus pacientes, desarrollando una indagación cuantitativa, cuyo diseño fue no experimental - descriptiva - transversal correlacional, la población estaba integrada por 2788 pacientes y se trabajó con una muestra de 384 pacientes, y se usó el coeficiente de Cronbach en el que consiguió como respuesta un 0.760 que significa que hay un 76% de seguridad de los datos, que consta correlación positiva con las dos variables y las dimensiones

Caceres & Mamani (2020) realizaron una tesis, con la intención de conocer la correspondencia que hay entre la calidad del servicio con la satisfacción de todos los clientes del Banco de la sucursal de J.L.B y Rivero, para ello han empleado un diseño no experimental y desarrollado una indagación cuantitativa, de tipo descriptivo – correlacional, cuya muestra es de 189 clientes, y emplearon el procedimiento de encuesta y confiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo una correlación 0.954 positiva entre ambas variables, en el que emplearon el método estadístico SPSS, y los resultados se hizo con frecuencias y figuras, e hicieron un estudio no paramétrica de Rho-SPEARMAN, logrando identificar que consta un alto porcentaje de semejanza positiva de 0.954 con ambas variables, rechazando la hipótesis nula, por ello, decimos que la calidad del servicio que promete el Banco de la sucursal de J.L.B y Rivero tiene una relación significativamente en la satisfacción de los clientes.

Contreras (2018) realizó una tesis, a fin de conocer la calidad de servicio que promete la financiera de Interbank ubicado en San Juan de Lurigancho y su correspondencia que hay con la satisfacción de los clientes, desarrollando una indagación de tipo aplicada con el propósito de dar solución a los problemas planteados, tipo descriptivo – correlacional, cuyo estudio fue no experimental y transversal, considerando una cantidad infinita de personas, en el que aplicó la fórmula estadística, obteniendo como resultado una muestra de 100 personas,

para ello su instrumento de investigación fue validado por expertos de su universidad, empleando el método de alfa de Cronbach con el fin de conocer el valor de confiabilidad, y para el desarrollo de la investigación se empleó el programa SPSS 23, obteniendo como resultado una correlación de  $Rho = 0.976$  que significa que hay una correspondencia significativa con las variables de estudio

Huaman (2018) realizó una tesis, con la finalidad de saber la calidad de servicio que promete la Agencia BCP en La Victoria y su influencia que existe con la satisfacción de los personas que concurren, desarrollando una indagación no experimental y transversal, considerando una población infinita, en el que aplicó la formula estadística, obteniendo como resultado una muestra de 80 personas, para ello su instrumento de investigación fue validado por expertos de su universidad, empleando alfa de Cronbach y saber el número de confiabilidad, y para el desarrollo de la investigación se empleó el programa SPSS 23, en el que se obtuvo como respuesta una correlación de  $Rho = 0.934$  y una sig. = de 0.000 que señala que hay relación con las variables de estudio.

Tejada (2020) realizó una tesis, a fin de saber la calidad de servicio que brinda la SUNARP Oficina Tarapoto y su efecto que hay con la satisfacción de sus clientela, desarrollando una indagación de diseño correlacional, empleando el método de estudio documental, que fue aplicado a un total de 102 personas, obteniendo un Rho-SPEARMAN de significancia de 0.000 el  $p > 0.005$  y un grado de relación de 0.535, cuyos resultados demuestran que se admite la hipótesis de la indagación, así mismo podemos expresar que hay una correspondencia demostrativa con las variables.

Hidalgo (2020) realizó una tesis, a fin de conocer la calidad de servicio que brinda el Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. y su relación que existe con la satisfacción de los clientes, desarrollando una indagación no experimental, de tipo correlacional, aplicado a 134 personas, obteniendo que un 53% califican como bajo, un 33% como media y un 14% indica que es alta, cuyo valor de significancia fue de 0,000, por lo tanto, podemos decir que se acepta la hipótesis de investigación

### **III. METODOLOGÍA:**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación:**

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

Presenta un enfoque cuantitativo, ya que para evaluar las variables de estudio se realizó mediante cuestionarios de escala Likert, y se desarrolló de forma presencial, empleando medidas de mucha seguridad para prevención y resguardo de la salud de las personas del adulto mayor, y el tipo de estudio fue aplicada – no experimental, ya que se pretende buscar soluciones a los problemas específicos, y no realizar ninguna alteración al comportamiento de las variables.

##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

Se desarrolló una indagación de diseño correlacional, puesto que se pretende buscar si hay relación entre las dos variables de estudio, a fin de que nos permitirá tomar las mejores decisiones en cuanto a los resultados encontrados.

#### **3.2. Variables y operacionalización:**

Para el desarrollo del estudio se consideró dos variables, siendo uno de ellos la Calidad del Servicio que es calificado como independiente

- **Definición conceptual:**

Según Mendoza (2007), define calidad de servicio como “un atributo que favorece a una empresa a posicionarse en el mercado a un largo plazo, cumpliendo con las expectativas que los consumidores”

- **Definición operacional:**

Para efectuar la calificación de calidad del servicio se desarrolló una encuesta tomando en cuenta sus dimensiones a fin de recabar información.

- **Indicadores:**

Los indicadores de la variable se subdividen en 05 dimensiones y a su vez en 11 indicadores, que detallo a continuación:

Tangibilidad:

- Instalación física
- Calidad de servicio

Confiabilidad

- Nivel de confiabilidad
- Fecha de pago
- Conocimiento adecuado

Respuesta

- Tiempo de espera
- Atención a los reclamos

Seguridad

- Nivel de seguridad
- Servicio cómodo

Empatía

- Dedicación de tiempo al usuario
- Se preocupan por los usuarios

- **Escala de medición:**

La primera variable se consideró una escala de medición ordinal

Y como segunda variable se consideró la satisfacción del cliente, que es calificado como dependiente

- **Definición conceptual:**

Según Kotler y Armstrong (2012), define a la satisfacción al cliente como el efecto de placer o desilusión que resulta al contrastar el efecto apreciado de un producto según sus perspectivas

- **Definición operacional:**

Para efectuar la estimación de la satisfacción de las personas se desarrolló una encuesta tomando en cuenta sus dimensiones a fin de recabar información

- **Indicadores:**

Los indicadores la variable se subdividen en 03 dimensiones y a su vez en 08 indicadores, que detallo a continuación:

Expectativa del servicio:

- Satisfacción e insatisfacción
- Experiencia del servicio

Calidad

- Servicio esperado
- Confianza
- Experiencia

Comunicación - Monto a percibir

- Grado del precio y servicio
- Comunicación post-servicio
- Sugerencias o reclamos

- **Escala de medición:**

La segunda variable se consideró una escala de medición ordinal

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestro, unidad de análisis:**

#### **3.3.1. Población:**

Según el autor Arias (2006) menciona que, población es un conjunto determinado o indeterminado con características frecuentes, por lo cual los desenlaces del estudio serán amplios. Esta permanece definida por el problema y el propósito de la investigación.

La población de nuestra investigación fueron los Usuarios que forman parte del Programa que el estado brinda denominado Pensión 65 en el Distrito de Puerto Bermúdez, 2023

#### **Criterios de Inclusión:**

Personas de ambos sexos de 65 años a mas inscritos al programa pensión 65

#### **Criterios de Exclusión:**

Personas de ambos sexos menores de los 65 años.

### **3.3.2. Muestra:**

De igual manera Arias (2006) menciona que, es un “subconjunto específico y definido que se obtiene de la población disponible”

La muestra a estudiar según la fórmula estadística fue de 240 Usuarios que forman parte del Programa que el estado brinda denominado Pensión 65 en el Distrito de Puerto Bermúdez, 2023

### **3.3.3. Muestreo:**

Por otro lado, Arias (2006) señala que, el muestreo se define como “un proceso en el que cada elemento tiene una probabilidad conocida de integrar la muestra”.

Se ejecutó una toma de muestras no probabilístico, en este caso a los Usuarios que forman parte del Programa que el estado brinda denominado Pensión 65 en el Distrito de Puerto Bermúdez, 2023

### **3.3.4. Unidad de Análisis:**

Se eligió a los Usuarios que forman parte del Programa que el estado brinda denominado Pensión 65 en el Distrito de Puerto Bermúdez, 2023

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

### **Técnica:**

La técnica que se empleó para el desarrollo de mi presente investigación fue la encuesta para ambas variables, en el que se utilizó un instrumento cuantitativo para la recolección de información haciendo uso de cuestionarios que está compuesto por preguntas que tienen relación entre sí, para nuestra variable independiente se empleó 05 dimensiones, constituidas por 11 indicadores, para nuestra variable dependiente se empleó 03 dimensiones, constituidas por 08 indicadores, evaluados mediante la escala de Likert, cuya apreciación será del 1 al 5 (totalmente insatisfecho y totalmente satisfecho), así mismo se presentó

una confiabilidad y validez de nuestra matriz de evaluación de ambas variables validado por 03 expertos

### **3.5. Procedimientos:**

Para la obtención de datos, se realizó la numeración de todas las encuestas y posterior a ello se empezó a ingresar cada respuesta obtenida en el programa Excel, a fin de poder procesar los resultados de nuestra variable de estudio, que estuvo compuesta por un numero de preguntas, realizadas para ese fin, cuyas algunas preguntas desarrollaron nuestra variable de calidad de servicio y otras hicieron referencia a nuestra variable de satisfacción del Usuario.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Se realizó investigaciones donde se empleó programas estadísticos como Excel y SPSS a fin de lograr su mayor interpretación de los datos cuantitativos y medición de las variables, así mismo se empleó la prueba no paramétrica del método de Rho de Spearman, cuyos resultados fueron desarrollados mediante tablas y gráficos estadísticos, las cuales ya fueron desarrolladas e interpretadas

### **3.7. Aspectos éticos:**

- Para comenzar a desarrollar esta indagación, se garantizó el anonimato por cada uno de los usuarios beneficiarios del programa que brinda el estado denominado pensión 65.
- Del mismo modo para el código de ética en temas de investigación, nuestra universidad tuvo como finalidad promover la integridad, efectuando los esquemas de rigor, compromiso y pudor para certificar con exactitud el conocimiento científico.
- Se tuvo en cuenta los derechos de autor de las referencias bibliográficas empleadas, en el que se deberá de citar adecuadamente mediante las normas APA.
- La investigación certifica la autenticidad de la información que se mostró, en el que deberá de contener los fundamentos teóricos del estudio.

#### IV. RESULTADOS:

**Objetivo específico 1:** Identificar el nivel de la calidad del servicio del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez – 2023

*Resultado de distribución de los usuarios según el nivel de calidad del servicio.*

**Tabla 1**

*Resultado de distribución de los usuarios según el nivel de calidad del servicio*

<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	151	62,9%
Regular	42	17,5%
Bueno	47	19,6%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100,0%</b>

Nota: SPSS versión 26

El resultado obtenido nos muestra que, el 62.9% de los usuarios aprecian la calidad del servicio que les brindan como malo, mientras que el 19.6% lo aprecian como bueno y el 17.5% lo consideran como Regular.

**Tabla 2**

*Resultado de distribución de los usuarios según el nivel de las dimensiones de la calidad del servicio*

<b>Niveles</b>	<b>Tangibilidad</b>		<b>Confiabilidad</b>		<b>Respuesta</b>		<b>Seguridad</b>		<b>Empatía</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Malo	131	54,6%	132	55,0%	141	58,8%	142	59,2%	135	56,3%
Regular	62	25,8%	61	25,4%	31	12,9%	51	21,3%	39	16,3%
Bueno	47	19,6%	47	19,6%	68	28,3%	47	19,6%	66	27,5%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100,0%</b>	<b>240</b>	<b>100,0%</b>	<b>240</b>	<b>100,0%</b>	<b>240</b>	<b>100,0%</b>	<b>240</b>	<b>100,0%</b>

Nota: SPSS versión 26

El resultado de la dimensión de Tangibilidad representa el 54.6% como malo, confiabilidad fue percibida como malo en un 55%, la dimensión respuesta fue observada por los usuarios como malo en un 58.8%, así

mismo nuestra dimensión seguridad fue percibida como malo en un 59.2%, y empatía fue percibida como malo en un 56.3%

**Objetivo específico2:** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023

**Tabla 3**

*Resultado de distribución de los usuarios según el nivel de satisfacción*

<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	147	61,3%
Regular	44	18,3%
Satisfecho	49	20,4%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100,0%</b>

Nota: SPSS versión 26

El resultado obtenido nos muestra que, el 61.3%, de los usuarios se sienten insatisfechos, mientras que el 20.4% se sienten satisfechos y 18.3% lo consideran como regular

**Tabla 4**

*Resultado de distribución de los usuarios según el nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario.*

<b>Niveles</b>	<b>Expectativa del servicio</b>		<b>Calidad</b>		<b>Comunicación</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	120	50,0%	148	61,7%	147	61,3%
Regular	50	20,8%	56	23,3%	44	18,3%
Satisfecho	70	29,2%	36	15,0%	49	20,4%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100,0%</b>	<b>240</b>	<b>100,0%</b>	<b>240</b>	<b>100,0%</b>

Nota: SPSS versión 26

El resultado de la dimensión expectativa del servicio representa el 50% (120) como Insatisfecho, la dimensión calidad representa el 61.7% (148) como Insatisfecho, mientras que la dimensión comunicación representa el 61.3% (147) como Insatisfecho.

**Objetivo específico 3:** Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la calidad del servicio y la Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023.

**Tabla 5**

*Correlación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario*

Correlaciones			Tangibi lidad	Confia bilidad	Respu esta	Seguri dad	Empat ía
Rho de Spearman	<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Coeficiente de correlación	<b>,739**</b>	<b>,723**</b>	<b>,595**</b>	<b>,763**</b>	<b>,726**</b>
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
		N	240	240	240	240	240

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

Nota: SPSS versión 26

Los resultados nos muestran que empleando un grado de confianza del 99%, sig. (0.00) <0.01, obtenemos un Rho de Spearman = **0.739**, por lo que se evidencia que consta una correlación positiva considerable con la dimensión tangibilidad y nuestra variable, con un Rho de Spearman = **0.723**, se evidencia que consta una correlación positiva considerable con la dimensión confiabilidad y nuestra variable, con un Rho de Spearman = **0.595**, se evidencia que consta una correlación positiva considerable con la dimensión respuesta y nuestra variable, con un Rho de Spearman = **0.763**, se evidencia que consta una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión seguridad y nuestra variable, finalmente con un Rho de Spearman = **0.726**, se evidencia que consta una correlación positiva considerable entre la dimensión empatía y nuestra variable

**Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la Satisfacción del usuario del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez – 2023

**Tabla 6***Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario*

Correlaciones		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
Rho de Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,799**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	240

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

Nota: SPSS versión 26

Los resultados nos indican que con un grado de confianza del 99% nos muestra que consta una correlación positiva muy fuerte ( $r=0.799$ ;  $x=0.000$ ,  $x<0.01$ ) entre nuestras variables de estudio. Por lo tanto, podemos decir a una mala calidad de servicio obtendremos insatisfacción en los beneficiarios del Programa que brinda el estado Pensión 65, así mismo podemos concluir que aceptamos nuestra hipótesis que venimos investigación, puesto que hay correspondencia significativa entre nuestras variables.

**Hipótesis de Investigación:** Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la Satisfacción del usuario del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez – 2023.

**Hipótesis Nula:** No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la Satisfacción del usuario del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023

**Tabla 7***Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario*

Correlaciones		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
Rho de Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,799**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	240

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

Nota: SPSS versión 26

El cuadro demuestra que teniendo un grado de confianza del 99% se evidencia que consta de una correlación positiva muy fuerte ( $r=0.799$ ;  $x=0.000$ ,  $x<0.01$ ) entre nuestras variables. Por lo tanto, podemos decir a una mala calidad de servicio obtendremos insatisfacción en los beneficiarios del Programa que brinda el estado Pensión 65, así mismo podemos concluir que aceptamos la hipótesis de nuestro estudio, por lo que podemos decir que hay una correspondencia significativa entre nuestras variables de estudio.

## V. DISCUSIÓN:

Los resultados que se obtuvieron en esta investigación permiten validar sobre la hipótesis, ya que indica que se tuvo una relación significativa entre ambas variables de estudio, puesto que al no brindar una buena calidad de servicio se obtendrá como resultados usuarios insatisfechos. Las limitaciones presentadas están referidas a los datos de la muestra para realizar la recolección de información, ya que se tuvo que solicitar el padrón de beneficiarios del periodo a la Municipalidad Distrital de Puerto Bermúdez. Para iniciar con el desarrollo de nuestro primer objetivo específico, indicaremos que se aplicó un cuestionario a los usuarios que forman parte del Programa del Pensión 65, en el que se pudo determinar que la calidad del servicio fue calificado como malo por el 62.9% de los usuarios, mientras que el 19.6% de los usuarios lo califican como Bueno, y el 17.5% de usuarios lo califican en el nivel Regular, aquellos resultados obtenidos se vieron reflejados en el trato que reciben por parte del personal, las condiciones en los que son atendidos, adicionalmente se obtuvo resultados por dimensiones donde el nivel malo representa el mayor porcentaje en todas las dimensiones: tangibilidad 54.6%, confiabilidad 55%, respuesta 58.8%, seguridad 59.2% y empatía el 56.3%. Los resultados obtenidos fueron comparados con la investigación de Hidalgo (2019), quien empleo el mismo método de recolección de información que estuvo dirigidos a los clientes del Centro Estomatológico del Oriente, en el que refieren que, el 53% califican en el nivel bajo, mientras que el 33% de los clientes lo califican como medio, y el 14% lo califica como alto, cuya valoración lo realizan desde que ingresan a las instalaciones, corroborado y comparado por Flores (2022), quien indica que, se ha tomado en cuenta 04 dimensiones y 05 aspectos importantes para evaluar, empleando la escala de Likert cuya numeración fue del 1 al 7, obteniendo como resultado que Tangibilidad representa 82.69% de menor valor, lo que significa que se debe de mejorar los aspectos de tangibilidad para ofrecer e incrementar la calidad del servicio. En consecuencia, se corrobora que el nivel de la calidad del servicio es apreciado por las personas como malo

Para el desarrollo de nuestro segundo objetivo específico, se aplicó un cuestionario a los usuarios que forman parte del Programa del Pensión 65, en el que se logró conocer el nivel de satisfacción, obteniendo como resultado que el 61.3% de los usuarios lo califican como insatisfecho, mientras que el 20.4% lo califican como satisfecho, y el 18.3% lo califican como Regular, adicionalmente se obtuvo resultados por dimensiones donde el nivel insatisfecho representa el mayor porcentaje en las 3 dimensiones: expectativa del servicio representa el 50%, Calidad el 61.7%, Comunicación el 61,3%. Los resultados obtenidos fueron comparados con la investigación de Cipriano (2019), quien empleo el mismo método de recolección de información que estuvo dirigidos a los clientes de la Financiera Qapaq S.A, en el que refieren que, el 52.87% opinan que se encuentran satisfechos, mientras que el 25% opina lo contrario, puesto que la empresa tiene que mejorar las falencias encontradas y mejorarlas, y cuyos resultados obtenidos por dimensiones indican que, el 46.88% opinan indiferente a la pregunta de tiempo de espera, mientras que el 32.81% de los clientes opinan positivamente, y el 20.32% opina lo contrario, puesto que el tiempo de espera establecido por cada operación es demasiada extenso, mientras que el 41.41% opina indiferente a la pregunta de falta de capacitación, mientras que 41.15% opina favorablemente, y el 17.45% opina lo contrario. Así mismo fue comparada con la investigación de Chino (2019), quien indica que ha empleado el mismo método de investigación que estuvo dirigido a los clientes del Agro Veterinaria Virgen de la Ciudad de Yunguyo, que tuvo una población menor a nuestra investigación, en el que indica que el 44.9% de los clientes recibieron un servicio regular, ya que creen que el sistema que emplean no es el adecuado y es insuficiente, mientras que el 14.5% indican que recibieron un servicio adecuado. En consecuencia, se corrobora que el nivel de satisfacción de las personas es insatisfecho

Para el desarrollo del tercer objetivo específico, se empleó la prueba de Rho Spearman, cuyo resultado obtenido se puede apreciar que empleando un grado de confianza del 99%, sig. (0.00) <0.01, obtenemos un Rho de Spearman = 0.739, por lo que se evidencia que consta una correlación positiva

considerable con la dimensión tangibilidad y nuestra variable, con un Rho de Spearman = 0.723, se evidencia que consta una correlación positiva considerable con la dimensión confiabilidad y nuestra variable, con un Rho de Spearman = 0.595, se evidencia que consta una correlación positiva considerable con la dimensión respuesta y nuestra variable, con un Rho de Spearman = 0.763, se evidencia que consta una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión seguridad y nuestra variable, finalmente con un Rho de Spearman = 0.726, se evidencia que consta una correlación positiva considerable entre la dimensión empatía y nuestra variable. Los resultados obtenidos fueron comparados con la investigación de Caceres & Mamani (2020), quienes emplearon el mismo método de recolección de información que estuvo dirigidos a los clientes del Banco de Crédito del Perú de la Agencia J.L.B y Rivero, cuya muestra fue menor a nuestra investigación, y obtuvieron una correlación 0.954 positiva entre ambas variables, cuya hipótesis nula fue rechazada. Así mismo fue comparada con la investigación de Contreras (2018), quien empleó el mismo método de recolección de información, cuya muestra fue menor a nuestra investigación, y obtuvo un Rho de Spearman de 0.9769, Sig = 0.000 y  $p < 0.05$  que indica que existe relación entre ambas variables. En consecuencia, se corrobora que existe relación entre las dimensiones con las variables

El Objetivo general de mi investigación, se empleó la prueba de Rho Spearman, cuyo resultado obtenido se puede apreciar que con un grado de confianza del 99% nos muestra que existe una correlación positiva muy fuerte ( $r=0.799$ ;  $x=0.000$ ,  $x<0.01$ ) entre nuestras variables de estudio. Por lo tanto, podemos decir a una mala calidad de servicio obtendremos insatisfacción en los usuarios del Programa Pensión 65, así mismo podemos concluir que aceptamos nuestra hipótesis de investigación, puesto que hay relación significativa entre nuestras variables. Cuyos datos fueron comparados con Tejada (2020), quien indica que con un nivel de sig. de 0,000 el  $p > 0,005$ , se obtiene un grado de relación de 0.535, por lo tanto, se observa que existe una correlación positiva moderada, es decir que aceptaron la hipótesis de

investigación, lo que significa que hay relación entre las variables. corroborado y comparado por Salas (2022), quien indica que, si existe una correlación positiva moderada, teniendo en cuenta el coeficiente de correlación de Rho Spearman, donde  $r=0.437$ .  $x=0.000$ ,  $x<0.05$  entre ambas variables, por lo tanto, se puede decir que cuando mejore aspectos identificados a la calidad del servicio del Banco de la Nación. Mejorará los aspectos de satisfacción de dicha agencia Bancaria. En consecuencia, se corrobora que hay relación entre la variable 1 y variable 2

## VI. CONCLUSIONES:

Se Identificó que el nivel de la calidad de servicio que brinda el Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez – 2023 es malo, cuyos resultados representan que el 62.9% lo califican en el nivel malo, y mientras que un 19.6% lo califican en el nivel Regular, por lo que se infiere que es importante mejorar la calidad del servicio y generar mayor confianza en los usuarios.

Se Identificó que el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez – 2023 es Insatisfecho, cuyos resultados representan que el 61.3%% lo califican en el nivel de insatisfecho, y mientras que un 18.3% lo califican en el nivel Regular, por lo que se infiere que el nivel de satisfacción de los usuarios es insatisfecho y debe ser mejorado puesto a fin de contar con usuarios satisfechos.

Se estableció que nuestras dimensiones de la variable calidad del servicio tienen relación con nuestra variable de satisfacción del usuario, con la primera dimensión Tangibilidad, el resultado estadístico de Rho de Spearman = 0.739, se infiere que existe correlación positiva considerable, para la segunda dimensión confiabilidad con un resultado estadístico de Rho de Spearman = 0.723, se infiere que existe correlación positiva considerable, para la tercera dimensión respuesta con un resultado estadístico de Rho de Spearman = 0.595, se infiere que existe correlación positiva considerable, para la cuarta dimensión seguridad con un resultado estadístico de Rho de Spearman = 0.763, se infiere que existe correlación positiva muy fuerte, y finalmente para la quinta dimensión empatía con un resultado estadístico de Rho de Spearman = 0.726, se infiere que existe correlación positiva considerable.

Se determinó que existe relación entre la calidad del servicio y la Satisfacción del usuario del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez – 2022, considerando un nivel de confianza de 99% ( $r=0.799$ ;  $x=0.000$ ,  $x<0.01$ ), se infiere que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables, así mismo podemos decir que a una mala calidad de servicio obtendremos insatisfacción en los beneficiarios del Programa Pensión 65

## **VII. RECOMENDACIONES:**

Brindar una mejor calidad del servicio a los usuarios del programa pensión 65, en el que deberían de implementar sus ambientes con una sala de espera equipada con sillas o algún canal de televisión como distracción para que las personas de adulto mayor puedan esperar su turno de atención

De igual manera se debe de contratar por lo menos un personal de la zona como traductor en el idioma del Ashaninka para la atención a los usuarios puesto que la mayoría de los adultos mayor no entienden ni pronuncian el castellano.

Así mismo se sugiere que celebren el día del adulto mayor en las comunidades nativas y/o centros poblados, puesto que solo lo realizan en el casco urbano del Distrito de Puerto Bermúdez, y de igual manera realicen charlas motivaciones o talleres para los adultos mayores.

Finalmente, sugiero que la Municipalidad del Distrito de Puerto Bermúdez, este más comprometida en apoyar a las personas de adulto mayor, y hagan seguimiento de cómo viene siendo la atención que brinda el Programa Pensión 65, teniendo en cuenta también que se ha percibido que existen muchas personas que aún no se encuentran registrados como beneficiarios y no se realiza las gestiones correspondientes para su afiliación

## REFERENCIAS:

- Aliaga, R.A. (2019). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú. [Tesis para obtener el título, Universidad San Ignacio de Loyola]. Archivo digital. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/9386>
- Anicama, L.A. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la Empresa Dinet S.A, Callao 2019. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54693>
- Apeña, C.M. (2022). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente para Mejorar la Atención del Personal de Preventa de una Distribuidora de Consumo Masivo, Distrito de Santa Anita, 2021. [Tesis para obtener el título, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/10540>
- Arbulu, I.J. (2020). Relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en el Restaurante Fiesta Gourmet de Chiclayo. [Tesis para obtener el título, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Archivo digital. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2793>
- Arhuis, F. y Campos, A.Y. (2016). Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Automotriz San Cristóbal – Huancayo 2015. [Tesis para obtener el título, Universidad de San Martín de Porres]. Archivo digital. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1269/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arrunátegui, M.M. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Academia Preuniversitaria Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote, 2018. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19018>
- Caceres, V.D. y Mamani, C.S. (2020). Calidad de Servicio y su Relación en la Satisfacción del Cliente en el Banco de Crédito del Perú - Agencia J.L.B. y Rivero – 2019. [Tesis para obtener el título, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Archivo digital. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12705>

- Cardenas, A.P. (2018). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente del Banco Continental, Los Olivos, 2018. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19885>
- Casimiro, F.M. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la cooperativa Centrocoop - Ate Vitarte, 2018. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33203>
- Ccaccya, J.I. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Teleservicios Populares, La Merced - Chanchamayo - Junín, 2016. [Tesis para obtener el título, Universidad Peruana Los Andes]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/714>
- Chapilliquen, C.H. (2022). La calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario al Clas Chapaira – Castilla, año 2020, Piura, 2022. [Tesis para obtener el título, Universidad Nacional de Piura]. Archivo digital. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3232>
- Chávez, R.P. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en CINEMARK Huánuco, 2018. [Tesis para obtener el título, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/4546>
- Chino, M.E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa comercial agro veterinaria de Copacabana de la Provincia de Yunguyo, Puno, 2019. [Tesis para obtener el título, Universidad Peruana Union]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12840/2754>
- Cipriano, J.V. (2019). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la Financiera Qapaq S.A; Agencia Huancayo - 2017. [Tesis para obtener el título, Universidad Continental]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/6037>
- Contreras, E.J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Interbank Próceres 630 San Juan de Lurigancho, 2018. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19878>

- Culqui, L. y Trigoso, M.J. (2018). Calidad De Servicio Y Satisfacción Al Cliente Del Terminal Terrestre De Chachapoyas. Amazonas-2018. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31807>.
- De La Cruz, K.G. (2021). Calidad de Servicio y Satisfacción y Satisfacción del Cliente de la Pollería Flores Chicken, Ayacucho, 2021. [Tesis para obtener el título, Universidad de Ayacucho Federico Froebel]. Archivo digital. <http://hdl.handle.net/20.500.11936/220>
- Del Carpio, G.M. y Marín, D.A. (2018). La calidad del servicio y la satisfacción de clientes masculinos, en los servicios de barbería. [Tesis para obtener el título, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Archivo digital. <http://hdl.handle.net/10757/625484>
- Diaz, G.K. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa I MABRI FILMS AND SERVICE, Lince, 2018. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20732>
- Dominguez, J.E. (2018). Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil, Guayaquil, 2018. [Tesis para obtener el grado académico de Magister, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Archivo digital. <https://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10987>
- Enmanuel, H.S. (2018). Aplicación de la Gestión de Calidad del Servicio para Mejorar la Satisfacción del Cliente de la Empresa Inspectra S.A, Lima 2018. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31187>
- Flores, J.C. (2022). Calidad de Servicio y su Relación con la Satisfacción del Cliente en la Empresa Casa Blanca. [Tesis para obtener el título, Universidad Continental]. Archivo digital. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11329>

- Fong, S.A. (2021). La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Gráfica Luna, Lima, 2021. [Tesis para obtener el título, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8948>
- García, M. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Soluciones Logística Amiel E.I.R.L, Pucallpa 2019. [Tesis para obtener el título, Universidad Privada de Pucallpa]. Archivo digital. <http://repositorio.upp.edu.pe/xmlui/handle/UPP/179>
- Gomez, C.L. y Mendoza, A.J. (2021). Calidad del servicio delivery y la satisfacción del cliente – Huánuco- 2021. [Tesis para obtener el título, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/6921>
- Gonzales, L.M y Huanca, E.D. (2020). La Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción de los Consumidores de Restaurantes de Pollos a la Brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. [Tesis para obtener el título, Universidad Tecnológica del Perú]. Archivo digital. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>
- Gonzales, R.V. (2017). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la Empresa Comercializadora de Madera Arbolito S.A.C. Chiclayo – 2016. [Tesis para obtener el título, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4485>
- Guerrero, J.F. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la Empresa SEDA Chimbote, 2017. [Tesis para obtener el título, Universidad San Pedro]. Archivo digital. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/4838>
- Hidalgo, G.J. (2019). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29603>
- Huamán, E.J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Agencia BCP en La Victoria, 2018. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20745>

- Hurtado, H.E. (2021). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del Restaurant Blanca en el distrito de Piura, 2021. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87918>
- Jiménez, A.P. (2016). Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente en el área Comercial de Mibanco, Agencia Mariscal Cáceres - SJL, 2016. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5090>
- Layme, V. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes De la panadería Layme, El Agustino. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13008>
- Loreña, D.J. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el restaurant - hotel el Bambú del distrito de Pichanaki, 2019. [Tesis para obtener el título, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/15107>
- Mamani, J.W. (2022). Calidad del Servicio y Satisfacción al Cliente en el Restaurante Abba Padre SJL, 2022. [Tesis para obtener el título, Universidad Peruana de las Américas]. Archivo digital. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2021>
- Melquiades, A.R. y Ocon, S.N. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en empresas de transportes. [Tesis para obtener el título, Universidad Privada del Norte]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/11537/14911>
- Mestanza, T.J. (2016). Satisfacción del cliente y su relación con la calidad de servicio de la CMAC Piura S.A. en Jaén – 2016. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20538>
- Montañez, J.J. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente, en Restaurante Batan Mochero, Trujillo – 2017. [Tesis para obtener el título, Universidad San Pedro]. Archivo digital. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/4351>

- Pacheco, M.A. y Pinedo, S.J. (2021). Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente de un Restaurante de Parrilladas de la Ciudad de Trujillo, ante la Crisis de Covid-19; 2021. [Tesis para obtener el título, Universidad Privada del Norte]. Archivo digital. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30445>
- Palomino, F.I. (2018). Calidad de servicio y Satisfacción en los clientes de un restaurante, Ate, 2018. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19612>
- Podestá, C. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Supermercado Tottus del Distrito de Santa Anita, año 2016. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3742>
- Quispe, A.G. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del PATPAL-FBB, San Miguel, 2018. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24818>
- Quiroz, J.L. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del centro médico especializado Chiclayo SAC, Chiclayo, 2021. [Tesis para obtener el título, Universidad Señor de Sipan]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8940>
- Rafael, K.S.J. (2021). Relación entre Calidad de Servicio, Satisfacción y Lealtad de Cliente en la Estación de Servicio Montealegre – Huaraz 2020. [Tesis para obtener el título, Universidad San Ignacio de Loyola]. Archivo digital. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/c41724ca-e977-4c32-b4c2-b9d2343d48a2>
- Ramos, I.T. (2017). Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente “Hotel Costa del Inka”, Nuevo Chimbote – 2017. [Tesis para obtener el título, Universidad San Pedro]. Archivo digital. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/4058>
- Remache, S.S. (2019). Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente en la empresa Sipecom SA de la ciudad de Guayaquil – Ecuador, periodo 2018, Piura – 2019. [Tesis para obtener el grado académico de maestra,

- Universidad San Pedro]. Archivo digital.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/36211>
- Rivera, J.J. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la Empresa Consorcio Fredy. [Tesis para obtener el título, Universidad Autónoma del Perú]. Archivo digital.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/826>
- Rivera, S.J. (2019) La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. [Tesis para obtener el título, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Archivo digital.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Salas, L.A. (2022). Calidad de Servicio y su Relación con la Satisfacción de los Usuarios de la Agencia de Camaná del Banco de la Nación, Arequipa 2021. [Tesis para obtener el título, Universidad La Salle]. Archivo digital.  
<https://repositorio.ulasalle.edu.pe/handle/20.500.12953/141>
- Sallo, R.M. (2015). La Relación de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en la Mype Restaurant Raulito, Callao, 2015. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/2677>
- Sanchez, M.L. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Acero Inox Perú S.A.C., Lima, Año 2019. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/42822>
- Sandoval, J.L. (2018). La Calidad de Servicio y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Empresa RYJ Climotos S.R.L. [Tesis para obtener el título, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/4596>
- Siancas, B.C. y Llaguenta, M.A. (2019). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes Tendencias Spa- Sullana. [Tesis para obtener el título, Universidad San Pedro]. Archivo digital.  
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/11614>

- Silvia, B. y Venegas, V. (2017). Análisis de calidad de servicio, medición aplicada a los clientes cuentacorrentistas de la banca de personas del Banco de Chile en la sucursal de Chillan, Chillan, 2017. [Tesis para obtener el título, Universidad del Bio Bio]. Archivo digital. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/2944>
- Sono, C.R. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente del consorcio Sipán Tours Chiclayo. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43720>
- Tadeo, M.A. (2016). Calidad de Servicio y su Relación con la Satisfacción del Cliente en la Empresa Rentasa Maquinarias - Los Olivos, Año 2016. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/2706>
- Tavara, C.F. (2016). Influencia de la Calidad del Servicio del Asesor Presencial en la Satisfacción del Cliente de 20 a 45 Años del BBVA Continental Oficina Pando 2016. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/803>
- Tejada, J.L. (2020). Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019. [Tesis para obtener el título, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46349>
- Tinco, L.E. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020, Lima, 2022. [Tesis para obtener grado académico de Magister, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17783>
- Valdiviezo, Z.V. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, Agencia Piura 2016. [Tesis para obtener el título, Universidad Nacional de Piura]. Archivo digital. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1215>
- Villar, S.V. (2015). Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de la oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Jesús María,

departamento de Lima, año 2015. [Tesis para obtener el título, Universidad  
Cesar Vallejo]. Archivo digital.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17813>

**ANEXOS:**

**Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE**

<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>					
<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>Calidad del Servicio</b>	Según Mendoza (2007), define calidad de servicio como “un atributo que favorece a una empresa a posicionarse en el mercado a un largo plazo, cumpliendo con las expectativas que los consumidores”	Para efectuar la evaluación de la calidad del servicio se desarrollará una encuesta tomando en cuenta sus dimensiones a fin de recabar información.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación física</li> <li>• Calidad de servicio</li> </ul>	Ordinal
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de confiabilidad</li> <li>• Fecha de pago</li> <li>• Conocimiento adecuado</li> </ul>	
			Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Atención a los reclamos</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de seguridad</li> <li>• Servicio cómodo</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dedicación de tiempo al usuario</li> <li>• Se preocupan por los usuario</li> </ul>	
<b>Satisfacción del cliente</b>	Según Kotler y Armstrong (2012), define que, la satisfacción al cliente es el efecto de placer o desilusión que resulta al contrastar el efecto apreciado de un producto según sus perspectivas	Para efectuar la evaluación de la satisfacción del cliente se desarrollará una encuesta tomando en cuenta sus dimensiones a fin de recabar información	Expectativa del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción e insatisfacción</li> <li>• Experiencia del servicio</li> </ul>	Ordinal
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio esperado</li> <li>• Confianza</li> <li>• Experiencia</li> </ul>	
			Comunicación - Monto a percibir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado del precio y servicio</li> <li>• Comunicación post-servicio</li> <li>• Sugerencias o reclamos</li> </ul>	

## Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TITULO:</b> Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - Oxapampa, 2023					
<b>AUTORA:</b> Dorly Magaly Roque Dominguez					
<b>PROBLEMA</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍAS</b>	<b>PROBLEMA</b>
¿De qué forma la calidad del servicio se refiere con la Satisfacción del Cliente de los Beneficiarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023?	<p>H1 Existe un vínculo significativo entre calidad del servicio y la satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez. 2023</p> <p>H0 Existe un vínculo significativo entre calidad del servicio y la satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez. 2023</p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la Satisfacción del usuario del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023</p> <p><b>E 1:</b> Identificar el nivel de la calidad del servicio del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023</p> <p><b>E 2:</b> Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023</p> <p><b>E 3:</b> Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la calidad del servicio y la Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - 2023</p>	<p><b>INDEPENDIENTE:</b> Calidad del servicio</p> <p><b>DEPENDIENTE:</b> Satisfacción del cliente</p>	<p><b>TIPO:</b> Aplicada</p> <p><b>NIVEL:</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuestas</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p>	<p><b>POBLACIÓN</b> Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez, 2023</p> <p><b>MUESTRA</b> 240 Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez, 2023</p>

### Anexo 3: FÓRMULA DE LA MUESTRA

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación nuestra población de estudio está conformada por los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez, 2023, entre las edades de 65 años a más, que ascienden aproximadamente 638 usuarios, en el que aplicaremos una formula estadística a fin poder calcular nuestra muestra

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

Z = Nivel de confianza = 1.96

E = Precisión = 5% = 0.05

P = Probabilidad de éxito = 50% = 0.5

Q = Probabilidad de fracaso = 50% = 0.5

N = Tamaño de la población = 638

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (638)}{(0.05)^2 * (638 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{612.735}{2.552} = 240$$

La muestra a utilizar en nuestra presente investigación será de 240 usuarios que son beneficiarios del programa pensión 65

## Anexo 4:

### FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - Oxapampa, 2023

Investigador principal, Autora: Roque Dominguez, Dorly Magaly

Asesor: Dr. Guevara Ramírez, José Alexander

#### Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - Oxapampa, 2023, cuyo propósito es Analizar si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez. 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 15 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

**Información general:** se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

### Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Información específica:** Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

### Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor **Dr. Guevara Ramírez, José Alexander** al correo electrónico [jrquevara@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jrquevara@ucvvirtual.edu.pe) o al correo del Comité de Ética de la escuela profesional: [ética-administración@ucv.edu.pe](mailto:ética-administración@ucv.edu.pe) , o al correo de la escuela profesional.

### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].*

## **Anexo 5: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene como finalidad de conocer su opinión acerca de la calidad del servicio que les brinda el programa pensión 65, por el cual será de manera anónima y voluntaria, cuyo fin es solamente académico; así mismo servirá para sugerir mejoras en beneficio hacia su persona, para lo cual le pedimos que responda con sinceridad. Gracias

1. GENERO:

- a) Masculino
- b) Femenino

2. Edad:

- a) 65 – 70 años
- b) 71 – 76 años
- c) 77 – 82 años
- d) 83 – 88 años
- e) 89 a mas

3. Por favor, responda a las interrogantes expuestas sobre el programa Pensión 65, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

Totalmente insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Ni satisfecho, ni insatisfecho	3
Satisfecho	4
Totalmente Satisfecho	5

Preguntas	Criterios de respuestas				
	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>					
<b>TANGIBILIDAD</b>					
La ubicación de las instalaciones de las oficinas del programa pensión 65 está acorde con los servicios ofrecidos					
La calidad de servicio que ofrece el programa pensión 65 es la adecuada					
<b>CONFIABILIDAD</b>					
El programa del estado celebra el día del adulto mayor.					
Usted está conforme con las fechas de pago que brinda el programa pensión 65					
El personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo					
<b>RESPUESTA</b>					
Los trabajadores del programa pensión 65 brindan un servicio eficaz a la hora de atenderlo					
Los responsables de atención al público del programa pensión 65 muestran interés por solucionar sus quejas y reclamos					
<b>SEGURIDAD</b>					
Los trabajadores respetan la confidencialidad de información proporcionada por los usuarios					
Considera Ud. Que su persona no hace grandes esfuerzo, para recibir el apoyo necesario del programa pensión 65					
<b>EMPATÍA</b>					
Los encargados del programa pensión 65 brindan una buena atención a los usuarios					
Los encargados del programa pensión 65 buscan ayudar y/o apoyar con sus necesidades de los usuarios					

# FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - Oxapampa, 2023

Investigador principal, Autora: Roque Dominguez, Dorly Magaly  
Asesor: Dr. Guevara Ramírez, José Alexander

## Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - Oxapampa, 2023, cuyo propósito es Analizar si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez. 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución [nombre de la institución] si es que ha autorizado explícitamente el uso del nombre en anexo 2).

## Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 15 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

**Información general:** se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

## Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

## Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

## Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra

índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Información específica:** Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

#### Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor **Dr. Guevara Ramírez, José Alexander** al correo electrónico [jrguevara@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jrguevara@ucvvirtual.edu.pe) o al correo del Comité de Ética de la escuela profesional: [ética-administración@ucv.edu.pe](mailto:ética-administración@ucv.edu.pe) , o al correo de la escuela profesional.

#### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].*

## CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como finalidad de conocer su opinión acerca de la Satisfacción del cliente que aprecian el programa pensión 65, por el cual será de manera anónima y voluntaria, cuyo fin es solamente académico; así mismo servirá para sugerir mejoras en beneficio hacia su persona, para lo cual le pedimos que responda con sinceridad. Gracias

### 4. GENERO:

- c) Masculino
- d) Femenino

### 5. Edad:

- f) 65 – 70 años
- g) 71 – 76 años
- h) 77 – 82 años
- i) 83 – 88 años
- j) 89 a mas

### 6. Por favor, responda a las interrogantes expuestas sobre el programa Pensión 65, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

Totalmente insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Ni satisfecho, ni insatisfecho	3
Satisfecho	4
Totalmente Satisfecho	5

Preguntas	Criterios de respuestas				
	1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>					
<b>EXPECTATIVA DEL SERVICIO</b>					
El tiempo de espera para percibir su depósito del programa pensión 65 es el esperado					

En relación a la calidad de servicio ¿Usted se siente satisfecho? ¿Usted se siente insatisfecho					
La calidad de servicio fue mejor de lo esperado					
<b>CALIDAD</b>					
Los encargados del programa pensión 65 muestran una imagen de honestidad y confianza					
La oficina del programa pensión 65 cuenta con seguridad física (vigilancia)					
<b>COMUNICACIÓN - MONTO A PERCIBIR</b>					
El monto que percibe del programa pensión 65 está acorde a sus necesidades					
La comunicación (idioma) de los trabajadores con los usuarios del programa pensión 65 es adecuada y entendible					
En las oficinas del programa pensión 65 le permiten solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad de servicio					

Título de la investigación: Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - Oxapampa, 2023

Investigador principal, Autora: [Roque Dominguez, Dorly Magaly](#)

Asesor: Dr. Guevara Ramírez, José Alexander

## ANEXO 6: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - Oxapampa, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	CARLOS ALBERTO CEDRON MEDINA	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Dorly Magaly Roque Dominguez
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Personal
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Puerto Bermúdez – Oxapampa - Pasco
<b>Significación:</b>	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 05 dimensiones, de 11 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 08 indicadores y 09 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul>

#### 4. Soporte teórico

- Variable 1:** Calidad del Servicio  
 Según Mendoza (2007), define calidad de servicio como “un atributo que favorece a una empresa a posicionarse en el mercado a un largo plazo, cumpliendo con las expectativas que los consumidores”
- Variable 2:** Satisfacción del cliente  
 Según Kotler y Armstrong (2012), define que, la satisfacción al cliente es el efecto de placer o desilusión que resulta al contrastar el efecto apreciado de un producto según sus perspectivas

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad del Servicio	Tangibilidad	Tangibilidad es todo aquello que puede ser notado con precisión, aunque no tenga un cuerpo
	Confiabilidad	Según Goetz y LeCompte (1988), señalan que la confiabilidad representa el nivel de concordancia interpretativa entre diferentes observaciones, evaluadores o jueces del mismo fenómeno
	Respuesta	Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.
	Seguridad	Según Michel Foucault (2010), señala que la seguridad busca la preservación de una serie de valores comunes compartidos por la comunidad nacional
	Empatía	Según Goleman (1995), señala que empatía es la actitud que tiene una persona para reconocer las emociones en los demás, es decir, es la capacidad de comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales
Satisfacción del cliente	Expectativa del servicio	Según Molina (2014), señala que la expectativa del servicio se refiere a la calidad y las expectativas de rendimiento que los clientes tienen para un producto o servicio.
	Calidad	Según Kotler (1997), señala que la calidad es toda actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa
	Comunicación - Monto a percibir	Según Chiavenato (2006), señala que la comunicación es el intercambio de información entre personas



#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - Oxapampa, 2022” elaborado

por Dorly Magaly Roque Dominguez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

#### Variable del instrumento: Calidad del Servicio

- Primera dimensión: Tangibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Instalación física	2	4	4	4	
Calidad de servicio	1	4	4	4	

- Segunda dimensión: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de confiabilidad	1	4	4	4	
Fecha de pago	1	4	4	4	
Conocimiento adecuado	2	4	4	4	

- Tercera dimensión: Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de espera	1	4	4	4	
Atención a los reclamos	2	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de seguridad	2	4	4	4	
Servicio cómodo	2	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Dedicación de tiempo al usuario	2	4	4	4	
Se preocupan por los usuario	1	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Satisfacción del cliente

- Primera dimensión: Expectativa del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción e insatisfacción	2	4	4	4	
Experiencia del servicio	1	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicio esperado	1	4	4	4	
Confianza	1	4	4	4	
Experiencia	1	4	4	4	



- Tercera dimensión: Comunicación - Monto a percibir

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Grado del precio y servicio	1	4	4	4	
Comunicación post-venta	1	4	4	4	
Sugerencias o reclamos	1	4	4	4	

.....

Mg. Carlos A. Cedrón Medina

DNI N° 18070929

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - Oxapampa, 2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Carolina Esther Castellares Jhonson	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input type="checkbox"/> )	Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( <input type="checkbox"/> )	Social ( <input type="checkbox"/> )
	Educativa ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Dorly Magaly Roque Dominguez
Procedencia:	Del autor
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Puerto Bermúdez – Oxapampa - Pasco

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 05 dimensiones, de 11 indicadores y 17 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 08 indicadores y 09 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul>
----------------	---

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1: Calidad del Servicio**  
Según Mendoza (2007), define calidad de servicio como “un atributo que favorece a una empresa a posicionarse en el mercado a un largo plazo, cumpliendo con las expectativas que los consumidores”
- **Variable 2: Satisfacción del cliente**  
Según Kotler y Armstrong (2012), define que, la satisfacción al cliente es el efecto de placer o desilusión que resulta al contrastar el efecto apreciado de un producto según sus perspectivas

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad del Servicio	Tangibilidad	Tangibilidad es todo aquello que puede ser notado con precisión, aunque no tenga un cuerpo
	Confiabilidad	Según Goetz y LeCompte (1988), señalan que la confiabilidad representa el nivel de concordancia interpretativa entre diferentes observaciones, evaluadores o jueces del mismo fenómeno
	Respuesta	Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.
	Seguridad	Según Michel Foucault (2010), señala que la seguridad busca la preservación de una serie de valores comunes compartidos por la comunidad nacional
	Empatía	Según Goleman (1995), señala que empatía es la actitud que tiene una persona para reconocer las emociones en los demás, es decir, es la capacidad de comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales
Satisfacción del cliente	Expectativa del servicio	Según Molina (2014), señala que la expectativa del servicio se refiere a la calidad y las expectativas de rendimiento que los clientes tienen para un producto o servicio.
	Calidad	Según Kotler (1997), señala que la calidad es toda actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa
	Comunicación - Monto a percibir	Según Chiavenato (2006), señala que la comunicación es el intercambio de información entre personas

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - Oxapampa, 2022” elaborado por Dorly Magaly Roque Dominguez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

### Variable del instrumento: Calidad del Servicio

- Primera dimensión: Tangibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Instalación física	2	4	4	4	
Calidad de servicio	1	4	4	4	

- Segunda dimensión: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de confiabilidad	1	3	3	3	
Fecha de pago	1	3	3	3	
Conocimiento adecuado	2	3	3	3	

- Tercera dimensión: Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de espera	1	3	3	3	
Atención a los reclamos	2	3	3	3	

- Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de seguridad	2	3	3	3	
Servicio cómodo	2	3	3	3	

- Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Dedicación de tiempo al usuario	2	3	3	3	
Se preocupan por los usuario	1	3	3	3	

**Variable del instrumento:** Satisfacción del cliente

- Primera dimensión: Expectativa del servicio

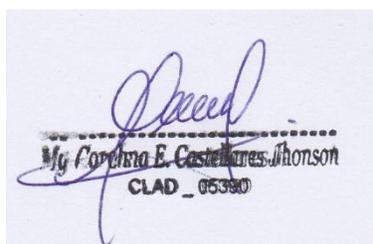
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción e insatisfacción	2	3	3	3	
Experiencia del servicio	1	3	3	3	

- Segunda dimensión: Calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicio esperado	1	3	3	3	
Confianza	1	3	3	3	
Experiencia	1	3	3	3	

- Tercera dimensión: Comunicación - Monto a percibir

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Grado del precio y servicio	1	3	3	3	
Comunicación post-venta	1	3	3	3	
Sugerencias o reclamos	1	3	3	3	



Mg. Carolina Esther Castellares Jhonson

DNI N° 40364160

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - Oxapampa, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	PABLO VALENTINO AGUILAR CHAVEZ	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa (X )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Dorly Magaly Roque Dominguez
Procedencia:	Del autor
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Puerto Bermúdez – Oxapampa - Pasco
Significación:	Está compuesta por dos variables:  - La primera variable contiene 05 dimensiones, de 11 indicadores y 17 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Calidad del Servicio

Según Mendoza (2007), define calidad de servicio como “un atributo que favorece a una empresa a

posicionarse en el mercado a un largo plazo, cumpliendo con las expectativas que los consumidores”

- **Variable 2:** Satisfacción del cliente

Según Kotler y Armstrong (2012), define que, la satisfacción al cliente es el efecto de placer o desilusión que resulta al contrastar el efecto apreciado de un producto según sus perspectivas

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad del Servicio	Tangibilidad	Tangibilidad es todo aquello que puede ser notado con precisión, aunque no tenga un cuerpo
	Confiabilidad	Según Goetz y LeCompte (1988), señalan que la confiabilidad representa el nivel de concordancia interpretativa entre diferentes observaciones, evaluadores o jueces del mismo fenómeno
	Respuesta	Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.
	Seguridad	Según Michel Foucault (2010), señala que la seguridad busca la preservación de una serie de valores comunes compartidos por la comunidad nacional
	Empatía	Según Goleman (1995), señala que empatía es la actitud que tiene una persona para reconocer las emociones en los demás, es decir, es la capacidad de comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales
Satisfacción del cliente	Expectativa del servicio	Según Molina (2014), señala que la expectativa del servicio se refiere a la calidad y las expectativas de rendimiento que los clientes tienen para un producto o servicio.
	Calidad	Según Kotler (1997), señala que la calidad es toda actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa
	Comunicación - Monto a percibir	Según Chiavenato (2006), señala que la comunicación es el intercambio de información entre personas

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Programa Pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - Oxapampa, 2022” elaborado

por Dorly Magaly Roque Dominguez en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Calidad del Servicio

- Primera dimensión: Tangibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Instalación física	1	4	3	4	
	2	4	3	4	
Calidad de servicio	3	4	3	4	

- Segunda dimensión: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de confiabilidad	4	4	3	4	
Fecha de pago	5	4	3	4	
Conocimiento adecuado	6	4	3	4	
	7	4	3	4	

- Tercera dimensión: Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de espera	8	4	3	4	
Atención a los reclamos	9	4	3	4	
	10	4	3	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de seguridad	11	4	3	4	
	12	4	3	4	
Servicio cómodo	13	4	3	4	
	14	4	3	4	

- Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Dedicación de tiempo al usuario	15	4	3	4	
	16	4	3	4	
Se preocupan por los usuario	17	4	3	4	

**Variable del instrumento:** Satisfacción del cliente

- Primera dimensión: Expectativa del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción e insatisfacción	18	3	3	3	
	19	3	3	3	
Experiencia del servicio	20	3	3	3	

- Segunda dimensión: Calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicio esperado	21	3	3	3	
Confianza	22	3	3	3	
Experiencia	23	3	3	3	

- Tercera dimensión: Comunicación - Monto a percibir

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Grado del precio y servicio	24	3	3	3	
Comunicación post-venta	25	3	3	3	
Sugerencias o reclamos	26	3	3	3	



MG. PABLO VALENTINO AGUILAR  
CHAVEZ (Grado, Nombres y Apellidos del  
juez)

DNI N°  
44852440

Pd.: el presente formato debe tomar en  
cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 7: Confiabilidad de la variable calidad del servicio

**Tabla 1**

*Confiabilidad del instrumento de calidad del servicio*

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,962	17

Nota: SPSS versión 26

**Tabla 2: Estadísticas de total de elemento**

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
<b>Item1</b>	36,82	146,164	,820	,959
<b>Item2</b>	36,45	148,873	,852	,959
<b>Item3</b>	36,27	145,418	,829	,959
<b>Item4</b>	36,27	151,218	,579	,963
<b>Item5</b>	37,00	147,400	,750	,960
<b>Item6</b>	37,00	147,400	,750	,960
<b>Item7</b>	36,55	147,473	,805	,959
<b>Item8</b>	36,73	145,218	,837	,959
<b>Item9</b>	36,55	146,873	,833	,959
<b>Item10</b>	36,18	149,164	,687	,961
<b>Item11</b>	36,73	147,418	,836	,959
<b>Item12</b>	37,00	149,000	,680	,961
<b>Item13</b>	36,55	147,473	,805	,959
<b>Item14</b>	36,73	145,218	,837	,959
<b>Item15</b>	37,00	145,000	,855	,958
<b>Item16</b>	36,82	144,564	,893	,958
<b>Item17</b>	37,36	160,855	,248	,967

Nota: SPSS versión 26

En la tabla 1 y 2 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario de calidad del servicio, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir,

detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, se aplicó una muestra piloto a 11 usuarios con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha=0.962$ , concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra.

## Anexo 8: Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario

**Tabla 3:**

*Confiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario*

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,943	9

Nota: SPSS versión 26

**Tabla 4:**

*Estadísticas de total de elemento*

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item18	18,64	41,255	,789	,936
Item19	18,36	41,655	,799	,936
Item20	18,55	41,273	,761	,938
Item21	18,27	42,018	,766	,938
Item22	18,55	40,473	,831	,934
Item23	18,55	40,873	,796	,936
Item24	18,55	42,073	,790	,936
Item25	18,55	42,673	,734	,939
Item26	18,55	41,273	,761	,938

Nota: SPSS versión 26

En la tabla 3 y 4 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario de satisfacción del usuario, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, se aplicó una muestra piloto a 11 usuarios con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha=0.943$ , concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra.

**Anexo 9: Ficha técnica del cuestionario de la variable Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Dorly Magaly Roque Dominguez
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Personal
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Puerto Bermúdez – Oxapampa - Pasco
<b>Significación:</b>	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <p>La primera variable contiene 05 dimensiones, de 11 indicadores y 17 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p> <p>La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 08 indicadores y 09 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p>

## Anexo 10: Prueba de normalidad

*Pruebas de normalidad entre las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario*

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	0,390	240	<b>0,000</b>	0,672	240	0,000
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	0,381	240	<b>0,000</b>	0,683	240	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: SPSS versión 26

Los resultados nos muestran que la prueba de normalidad se observa las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario cuenta con un ( $p=0,000$ )  $< 0,05$ ; por tanto, se rechaza la  $H_0$ , es decir que los datos no siguen una distribución normal, lo que significa que para poder hallar la relación entre las variables de estudio se aplicará la prueba no paramétrica del estadístico de Rho de Spearman.

## Anexo 11: Pruebas de normalidad entre las dimensiones de calidad del servicio y satisfacción del usuario

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Tangibilidad	0,341	240	<b>0,000</b>
Confiabilidad	0,343	240	<b>0,000</b>
Respuesta	0,372	240	<b>0,000</b>
Seguridad	0,368	240	<b>0,000</b>
Empatía	0,356	240	<b>0,000</b>
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	0,381	240	<b>0,000</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: SPSS versión 26

Los resultados nos muestran que las dimensiones de calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario cuenta con un  $(p=0,000) < 0,05$ ; por tanto, se rechaza la  $H_0$ , es decir que los datos no siguen una distribución normal, lo que significa que para poder hallar la relación entre las dimensiones de calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario se aplicará la prueba no paramétrica del estadístico de Rho de Spearman.

**Anexo 12: Base de datos real de la variable calidad del servicio**

Sujetos	CALIDAD DEL SERVICIO																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
4	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1
5	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
6	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
7	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
8	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
9	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
10	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
11	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
12	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
13	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
14	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
15	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
16	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
17	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
18	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
19	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
20	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
21	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
22	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
23	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
24	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
25	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
26	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
27	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
28	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1
29	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
30	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
31	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
32	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
33	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
34	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
35	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
36	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
37	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
38	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
39	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
40	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
41	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1

42	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
43	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
44	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
45	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
46	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
47	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
48	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
49	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1
50	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
51	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
52	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
53	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
54	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
55	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
56	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
57	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
58	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
59	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
60	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
61	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
62	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
63	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
64	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
65	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
66	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
67	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
68	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
69	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
70	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
71	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
72	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
73	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
74	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
75	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1
76	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
77	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
78	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
79	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
80	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
81	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
82	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
83	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
84	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
85	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
86	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4

87	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
88	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
89	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
90	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
91	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
92	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
93	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
94	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
95	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
96	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
97	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
98	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
99	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
100	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
101	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
102	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
103	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
104	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
105	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
106	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
107	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
108	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
109	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
110	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
111	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1
112	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
113	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
114	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
115	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
116	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
117	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
118	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
119	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
120	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
121	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
122	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
123	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
124	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
125	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
126	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
127	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
128	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
129	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
130	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
131	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2

132	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1
133	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
134	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
135	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
136	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
137	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
138	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
139	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
140	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
141	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
142	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
143	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
144	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
145	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
146	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
147	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
148	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
149	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
150	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
151	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
152	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
153	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
154	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
155	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
156	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
157	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
158	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1
159	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
160	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
161	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
162	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
163	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
164	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
165	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
166	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
167	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
168	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
169	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
170	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
171	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
172	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
173	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
174	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
175	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
176	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2

177	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
178	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
179	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1
180	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
181	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
182	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
183	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
184	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
185	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
186	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
187	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
188	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
189	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
190	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
191	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
192	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
193	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
194	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
195	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
196	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
197	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
198	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
199	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
200	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
201	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
202	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
203	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
204	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
205	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1
206	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
207	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
208	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
209	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
210	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
211	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
212	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
213	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
214	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1
215	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
216	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
217	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
218	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
219	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
220	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
221	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1

222	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
223	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
224	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
225	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
226	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
227	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3
228	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
229	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
230	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
231	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3
232	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
233	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
234	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1
235	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
236	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
237	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
238	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1
239	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
240	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5

Nota: SPSS versión 26

### Anexo 13: Base de datos real de la variable satisfacción del usuario

Sujetos	SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	5	5	5	4	5	5
2	4	4	3	3	4	4	3	3	3
3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
5	2	1	1	1	1	2	2	1	1
6	3	2	3	2	3	1	3	2	3
7	5	5	5	4	3	3	5	4	4
8	1	1	1	2	2	1	2	1	2
9	2	2	1	1	1	2	2	1	1
10	3	2	1	1	2	2	3	1	1
11	1	2	2	1	1	1	2	2	1
12	3	4	4	3	4	3	3	4	3
13	4	4	4	4	5	4	4	5	4
14	3	3	3	2	2	3	2	3	2
15	4	4	4	5	5	4	4	4	5
16	2	1	1	1	1	2	2	1	1
17	3	2	1	2	3	1	1	2	3
18	5	5	5	4	3	3	5	4	4
19	1	1	1	2	2	1	2	1	2
20	2	2	1	1	1	2	2	1	1

21	4	4	4	4	5	4	4	5	4
22	1	2	2	1	1	1	2	2	1
23	3	4	4	3	4	3	3	4	3
24	2	2	3	3	1	1	2	2	1
25	3	3	3	2	2	3	2	3	2
26	4	4	4	5	5	4	4	4	5
27	1	1	2	2	1	1	1	2	2
28	2	2	3	3	2	2	3	2	3
29	1	1	1	2	2	2	2	1	1
30	4	4	4	5	5	5	4	5	5
31	3	2	1	1	2	2	3	1	1
32	1	2	2	1	1	1	2	2	1
33	3	4	4	3	4	3	3	4	3
34	2	2	3	3	1	1	2	2	1
35	3	3	3	2	2	3	2	3	2
36	4	4	4	5	5	4	4	4	5
37	4	4	4	4	5	4	4	5	4
38	3	2	1	2	3	1	1	2	3
39	5	5	5	4	3	3	5	4	4
40	1	1	1	2	2	1	2	1	2
41	2	2	1	1	1	2	2	1	1
42	3	2	1	1	2	2	3	1	1
43	1	2	2	1	1	1	2	2	1
44	3	4	4	3	4	3	3	4	3
45	2	2	3	3	1	1	2	2	1
46	3	3	3	2	2	3	2	3	2
47	4	4	4	5	5	4	4	4	5
48	1	1	2	2	1	1	1	2	2
49	2	2	3	3	1	1	1	2	3
50	1	1	1	2	2	2	2	1	1
51	4	4	4	5	5	5	4	5	5
52	2	1	1	1	1	2	2	1	1
53	3	2	1	2	3	1	1	2	3
54	5	5	5	4	3	3	5	4	4
55	1	1	1	2	2	1	2	1	2
56	2	2	1	1	1	2	2	1	1
57	3	2	1	1	2	2	3	1	1
58	1	2	2	1	1	1	2	2	1
59	3	4	4	3	4	3	3	4	3
60	2	2	3	3	1	1	2	2	1
61	3	3	3	2	2	3	2	3	2
62	4	4	4	5	5	4	4	4	5
63	2	1	1	1	1	2	2	1	1
64	3	2	1	2	3	1	1	2	3
65	5	5	5	4	3	3	5	4	4

66	1	1	1	2	2	1	2	1	2
67	2	2	1	1	1	2	2	1	1
68	3	2	1	1	2	2	3	1	1
69	1	2	2	1	1	1	2	2	1
70	3	4	4	3	4	3	3	4	3
71	2	2	3	3	1	1	2	2	1
72	3	3	3	2	2	3	2	3	2
73	4	4	4	5	5	4	4	4	5
74	1	1	2	2	1	1	1	2	2
75	2	2	3	3	1	1	1	2	3
76	1	1	1	2	2	2	2	1	1
77	4	4	4	5	5	5	4	5	5
78	3	2	1	1	2	2	3	1	1
79	1	2	2	1	1	1	2	2	1
80	3	4	4	3	4	3	3	4	3
81	2	2	3	3	1	1	2	2	1
82	3	3	3	2	2	3	2	3	2
83	4	4	4	5	5	4	4	4	5
84	2	1	1	1	1	2	2	1	1
85	3	2	1	2	3	1	1	2	3
86	5	5	5	4	3	3	5	4	4
87	1	1	1	2	2	1	2	1	2
88	2	2	1	1	1	2	2	1	1
89	3	2	1	1	2	2	3	1	1
90	1	2	2	1	1	1	2	2	1
91	3	4	4	3	4	3	3	4	3
92	2	2	3	3	1	1	2	2	1
93	3	2	1	1	2	2	3	1	1
94	1	2	2	1	1	1	2	2	1
95	3	4	4	3	4	3	3	4	3
96	2	2	3	3	1	1	2	2	1
97	3	3	3	2	2	3	2	3	2
98	4	4	4	5	5	4	4	4	5
99	2	1	1	1	1	2	2	1	1
100	3	2	1	2	3	1	1	2	3
101	5	5	5	4	3	3	5	4	4
102	1	1	1	2	2	1	2	1	2
103	2	2	1	1	1	2	2	1	1
104	3	2	1	1	2	2	3	1	1
105	1	2	2	1	1	1	2	2	1
106	3	4	4	3	4	3	3	4	3
107	2	2	3	3	1	1	2	2	1
108	3	3	3	2	2	3	2	3	2
109	4	4	4	5	5	4	4	4	5
110	1	1	2	2	1	1	1	2	2

111	2	2	3	3	1	1	1	2	3
112	1	1	1	2	2	2	2	1	1
113	4	4	4	5	5	5	4	5	5
114	3	2	1	1	2	2	3	1	1
115	1	2	2	1	1	1	2	2	1
116	3	4	4	3	4	3	3	4	3
117	2	2	3	3	1	1	2	2	1
118	3	3	3	2	2	3	2	3	2
119	4	4	4	5	5	4	4	4	5
120	2	1	1	1	1	2	2	1	1
121	3	2	1	2	3	1	1	2	3
122	5	5	5	4	3	3	5	4	4
123	1	1	1	2	2	1	2	1	2
124	2	2	1	1	1	2	2	1	1
125	3	2	1	1	2	2	3	1	1
126	1	2	2	1	1	1	2	2	1
127	3	4	4	3	4	3	3	4	3
128	2	2	3	3	1	1	2	2	1
129	3	3	3	2	2	3	2	3	2
130	4	4	4	5	5	4	4	4	5
131	1	1	2	2	1	1	1	2	2
132	2	2	3	3	1	1	1	2	3
133	1	1	1	2	2	2	2	1	1
134	4	4	4	5	5	5	4	5	5
135	2	1	1	1	1	2	2	1	1
136	3	2	1	2	3	1	1	2	3
137	5	5	5	4	3	3	5	4	4
138	1	1	1	2	2	1	2	1	2
139	2	2	1	1	1	2	2	1	1
140	3	2	1	1	2	2	3	1	1
141	1	2	2	1	1	1	2	2	1
142	3	4	4	3	4	3	3	4	3
143	2	2	3	3	1	1	2	2	1
144	3	3	3	2	2	3	2	3	2
145	4	4	4	5	5	4	4	4	5
146	2	1	1	1	1	2	2	1	1
147	3	2	1	2	3	1	1	2	3
148	5	5	5	4	3	3	5	4	4
149	1	1	1	2	2	1	2	1	2
150	2	2	1	1	1	2	2	1	1
151	3	2	1	1	2	2	3	1	1
152	1	2	2	1	1	1	2	2	1
153	3	4	4	3	4	3	3	4	3
154	2	2	3	3	1	1	2	2	1
155	3	3	3	2	2	3	2	3	2

156	4	4	4	5	5	4	4	4	5
157	1	1	2	2	1	1	1	2	2
158	2	2	3	3	1	1	1	2	3
159	1	1	1	2	2	2	2	1	1
160	4	4	4	5	5	5	4	5	5
161	3	2	1	1	2	2	3	1	1
162	1	2	2	1	1	1	2	2	1
163	3	4	4	3	4	3	3	4	3
164	2	2	3	3	1	1	2	2	1
165	3	3	3	2	2	3	2	3	2
166	4	4	4	5	5	4	4	4	5
167	2	1	1	1	1	2	2	1	1
168	3	2	1	2	3	1	1	2	3
169	5	5	5	4	3	3	5	4	4
170	1	1	1	2	2	1	2	1	2
171	2	2	1	1	1	2	2	1	1
172	3	2	1	1	2	2	3	1	1
173	1	2	2	1	1	1	2	2	1
174	4	3	3	4	4	3	3	3	4
175	2	1	1	1	1	2	2	1	2
176	3	3	3	2	3	3	3	2	3
177	4	4	4	5	5	4	4	4	5
178	1	1	2	2	1	1	1	2	2
179	2	2	3	3	1	1	1	2	3
180	1	1	1	2	2	2	2	1	1
181	4	4	4	5	5	5	4	5	5
182	2	1	1	1	1	2	2	1	1
183	3	2	1	2	3	1	1	2	3
184	5	5	5	4	3	3	5	4	4
185	1	1	1	2	2	1	2	1	2
186	2	2	1	1	1	2	2	1	1
187	3	2	1	1	2	2	3	1	1
188	1	2	2	1	1	1	2	2	1
189	3	4	4	3	4	3	3	4	3
190	2	2	3	3	1	1	2	2	1
191	3	3	3	2	2	3	2	3	2
192	4	4	4	5	5	4	4	4	5
193	2	1	1	1	1	2	2	1	1
194	3	2	1	2	3	1	1	2	3
195	5	5	5	4	3	3	5	4	4
196	1	1	1	2	2	1	2	1	2
197	2	2	1	1	1	2	2	1	1
198	3	2	1	1	2	2	3	1	1
199	1	2	2	1	1	1	2	2	1
200	3	4	4	3	4	3	3	4	3

201	2	2	3	3	1	1	2	2	1
202	3	3	3	2	2	3	2	3	2
203	4	4	4	5	5	4	4	4	5
204	1	1	2	2	1	1	1	2	2
205	2	2	3	3	1	1	1	2	3
206	1	1	1	2	2	2	2	1	1
207	4	4	4	5	5	5	4	5	5
208	4	4	4	5	5	4	4	4	5
209	2	1	1	1	1	2	2	1	1
210	3	2	1	2	3	1	1	2	3
211	2	1	1	1	1	2	2	1	1
212	3	2	1	2	3	1	1	2	3
213	5	5	5	4	3	3	5	4	4
214	1	1	1	2	2	1	2	1	2
215	2	2	1	1	1	2	2	1	1
216	3	2	1	1	2	2	3	1	1
217	1	2	2	1	1	1	2	2	1
218	3	4	4	3	4	3	3	4	3
219	2	2	3	3	1	1	2	2	1
220	3	3	3	2	2	3	2	3	2
221	4	4	4	5	5	4	4	4	5
222	2	1	1	1	1	2	2	1	1
223	3	2	1	2	3	1	1	2	3
224	5	5	5	4	3	3	5	4	4
225	1	1	1	2	2	1	2	1	2
226	2	2	1	1	1	2	2	1	1
227	3	2	1	1	2	2	3	1	1
228	1	2	2	1	1	1	2	2	1
229	3	4	4	3	4	3	3	4	3
230	2	2	3	3	1	1	2	2	1
231	3	3	3	2	2	3	2	3	2
232	4	4	4	5	5	4	4	4	5
233	1	1	2	2	1	1	1	2	2
234	2	2	3	3	1	1	1	2	3
235	1	1	1	2	2	2	2	1	1
236	4	4	4	5	5	5	4	5	5
237	3	2	1	1	2	2	3	1	1
238	1	2	2	1	1	1	2	2	1
239	3	4	4	3	4	3	3	4	3
240	2	2	3	3	1	1	2	2	1

Nota: SPSS versión 26

**Anexo 16: Panel fotográfico del desarrollo de la encuesta a los usuarios del Programa Pensión 65**





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GUEVARA RAMIREZ JOSE ALEXANDER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del programa pensión 65 del Distrito de Puerto Bermúdez - Oxapampa, 2023", cuyo autor es ROQUE DOMINGUEZ DORLY MAGALY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 07 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GUEVARA RAMIREZ JOSE ALEXANDER <b>DNI:</b> 80396738 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7332-0978	Firmado electrónicamente por: JRGUEVARA el 14- 07-2023 09:41:26

Código documento Trilce: TRI - 0577138