

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



**EVALUACIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE
SERVICIO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65 EN LOS DISTRITOS DE
ACORA, PUNO Y PAUCARCOLLA – 2017.**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. HILARI HUILLCA YAMILET MELANY

Bach. CHURA COARICONA BETZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA

PUNO – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA

**EVALUACIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE
SERVICIO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65 EN LOS DISTRITOS DE
ACORA, PUNO Y PAUCARCOLLA – 2017.**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. HILARI HUILLCA YAMILET MELANY

Bach. CHURA COARICONA BETZA



PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA

**APROBADA POR EL JURADO DICTAMINADOR CONFORMADO
POR:**

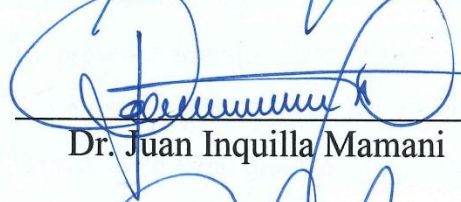
PRESIDENTE

:


M.Sc. Jesús Venegas Sotomayor

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. Juan Inquilla Mamani

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. Gustavo Medina Vilca

DIRECTOR / ASESOR

:


M.Sc. Samuel Gallegos Copa

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Programas y proyectos sociales.

SUB LÍNEA: Programas sociales.

FECHA DE SUSTENTACIÓN 14 DE NOVIEMBRE DEL 2018.

DEDICATORIA

A Dios, mis padres y hermanos, pilares fundamentales en mi vida, con mucho amor y cariño, les dedico todo mi esfuerzo, en reconocimiento a todo el sacrificio y apoyo incondicional para el logro de las metas que me he planteado.

Yamilet Melany Hilari Huillca

El presente trabajo de investigación, lo dedico principalmente a Dios por ser inspirador y darme fuerza, del mismo modo a mis padres y hermanos por su amor trabajo y sacrificio en todos estos años.

Betza Chura Coaricona

AGRADECIMIENTOS

Nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional del Altiplano, facultad de ciencias sociales, en particular a la escuela profesional de Sociología, y a los docentes que nos impartieron sus conocimientos, desarrollar las capacidades y competencias para ser mejores profesionales y servir a la sociedad.

De igual manera con mayor gratitud y sincero agradecimiento a mis familiares de Yamilet y Betza quienes, nos apoyaron en la realización del presente trabajo, por su constante apoyo moral, espiritual y material.

Asimismo mi agradecimiento a mis jurados de tesis, M.Sc. Jesus Venegas Sotomayor, Dr. Juan Inquilla Mamani, y Dr. Gustavo Medina Vilca; quienes nos brindaron su apoyo académico con experiencia profesional, para hacer realidad el presente trabajo de investigación, con el compromiso de asumir nuevos retos con responsabilidad y ética en la transformación y desarrollo de la sociedad.

Nuestro profundo reconocimiento y agradecimiento al director de esta tesis M.Sc. Samuel Gallegos Copa, quien con su amplia experiencia en la vida académica y profesional nos orientó en los procesos teóricos y metodológicos para ejecutar el presente trabajo de investigación.

Finalmente a todos los adultos mayores beneficiarios del Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65” de las Asociaciones de Adultos Mayores de Acora, Paucarcolla, Jayllihuaya y José Antonio Encinas, que colaboraron con brindar información y permitir la realización de la presente investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE DE TABLAS**INDICE DE GRÁFICOS****ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

RESUMEN 1

ABSTRACT 2

CAPITULO I**INTRODUCCIÓN**

1.1. Planteamiento del problema..... 4

1.2. Preguntas de la investigación..... 8

1.3. Hipótesis de la investigación 8

1.4. Objetivos de la investigación 9

CAPITULO II**REVISIÓN DE LITERATURA**

2.1. Antecedentes10

2.2. Marco teórico 18

2.2.1. Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor18

2.2.2. Escala Vigesimal..... 18

2.2.3. Estado de bienestar.....19

2.2.4. Política Social.....20

2.2.5. Pobreza23

2.2. Marco conceptual25

2.3.1. Contexto social de la evaluación25

2.3.2. Políticas27

2.3.3. Servicios sociales28

2.3.4. Calidad y administración pública29

2.4. Marco normativo del programa “Pensión 65”30

CAPITULO III**MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1. Tipo de investigación32

3.2. Diseño de la investigación.....33

3.3. Unidad de observación.....	33
3.4. Unidad de análisis	33
3.5. Población	33
3.6. Muestra.....	33
3.7. Técnicas e instrumentos	35
3.7.1. Técnicas	35
3.7.2. Instrumentos	35
3.8. Operacionalización de variables.....	37

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Aspectos generales de la población de estudio	39
4.2. Evaluación sobre la calidad en el componente de afiliación al programa “Pensión 65”	43
4.2.1. Índice de calidad de servicios	51
4.3. Evaluación sobre la calidad en el componente del otorgamiento de servicios. ...	53
4.3.1 Índice de calidad de servicios	63
4.4. Evaluación sobre la calidad del servicio en el componente de las percepciones sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica.....	65
4.4.1. Índice de calidad de servicios	75
CONCLUSIONES	77
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	80
ANEXOS	84

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población total y muestral de beneficiarios.....	34
Tabla 2.	Aspectos generales de la población de estudio de beneficiarios del programa “Pensión 65”, por ámbito de intervención, según principales categorías, 2017	41
Tabla 3.	Aspectos generales de la población de estudio de beneficiarios del programa “Pensión 65” por género y grupos de edad, según principales categorías 2017.....	42
Tabla 4.	Evaluación de los beneficiarios sobre la fuente de información de cronogramas de cobro, según ámbito de intervención.	53
Tabla 5.	Evaluación de los beneficiarios sobre la información de servicios complementarios en el distrito de Acora.	57
Tabla 6.	Evaluación en base a la información sobre las visitas domiciliarias a los usuarios de “Pensión 65”.....	59
Tabla 7.	Evaluación de los beneficiarios el cumplimiento de los servicios ofrecidos y la sostenibilidad por el programa “Pensión 65”, según ámbito de estudio.	72
Tabla 8.	Evaluación de los beneficiarios sobre la confianza en el programa “Pensión 65”, según ámbito de intervención.	73

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Evaluación de la atención y amabilidad en la afiliación al programa “Pensión 65”.....	44
Gráfico 2.	Evaluación sobre el conocimiento de requisitos de afiliación al programa “Pensión 65” por ámbito de intervención.	46
Gráfico 3.	Evaluación de los beneficiarios sobre el tipo de problema y grado de satisfacción de la solución.....	48
Gráfico 4.	Evaluación sobre calidad de atención en el componente de afiliación al programa “Pensión 65”.	51
Gráfico 5.	Evaluación de los beneficiarios sobre el conocimiento de una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación.....	55
Gráfico 6.	Evaluación de los beneficiarios sobre las acciones que realiza el promotor durante la visita domiciliaria según ámbito de intervención.....	61
Gráfico 7.	Puntuación de la evaluación sobre el componente de otorgamiento de servicios.....	63
Gráfico 8.	Evaluación de los beneficiarios sobre los beneficios del programa.....	65
Gráfico 9.	Evaluación de los beneficiarios sobre la autonomía del uso de la pensión en el hogar, según ámbito de intervención y género.	66
Gráfico 10.	Evaluación de los beneficiarios sobre el uso y las percepciones sobre la capacidad adquisitiva del uso de la pensión.....	68
Gráfico 11.	Evaluación de los beneficiarios sobre el incremento de consumo, según ámbito de estudio.	70
Gráfico 13.	Evaluación las perspectivas de la capacidad adquisitiva de la subvención económica.	75

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

AAM de JAE	: Asociación de Adultos Mayores de José Antonio Encinas.
AAM de Jayllihuaya	: Asociación de Adultos Mayores de Jayllihuaya
AAM de Acora	: Asociación de Adultos Mayores de Acora
AAM de Paucarcolla	: Asociación de Adultos Mayores de Paucarcolla
P 65	: “Pensión 65”.
SIS	: Servicio Integral De Salud
SISFOH	: Sistema Focalización de Hogares
SIDESOL	: Secretaria del Desarrollo Social
MIDIS	: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
INEI	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
OMS	: Organización Mundial de la Salud
PAM	: Personas Adultas Mayores
MINSA	: Ministerio de Salud
DIRESA	: Dirección Regional de Salud
IPA	: Innovations for Poverty Action
CEPAL	: Comisión Económica para América Latina y el Caribe
SISOPE	: Sistema de Información de Operaciones de “Pensión 65”
RENIEC	: Registro de Identificación y Estado Civil
SBS	: Superintendencia de Banca y Seguros
ONP	: Oficina de Normalización Provisiona
PEA	: Población Económicamente Activa

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito explicar la evaluación de los usuarios sobre la calidad de servicio del programa “*Pensión 65*” en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla – 2017. El estudio se enmarca dentro de una investigación de carácter mixta, de nivel descriptivo y explicativo y transversal. La unidad de análisis es la calidad de servicio que se encuentra asociada al programa de asistencia solidaria *Pensión 65*. La unidad de observación la constituyen los beneficiarios del programa. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado. La muestra es de 201 beneficiarios. Los resultados de evaluación de calidad se presentan a través de la escala Vigesimal. Los resultados obtenidos respecto a la evaluación de los usuarios sobre la calidad del servicio del programa se especifican en tres componentes: el de afiliación, del otorgamiento de servicios, y de las percepciones sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica. Respecto al primero, los datos evidencian que tiene una puntuación de 11 puntos. Para el segundo componente, los beneficiarios desaprueban los servicios complementarios de salud y saberes productivos (10 puntos) y el conocimiento de una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación (06 puntos); así mismo, aprueban las visita domiciliarias del promotor (12 puntos), así como las acciones que realiza el promotor en dichas visitas (11 puntos) y la fuente de información que es brindada al beneficiario (11 puntos). Respecto al tercer componente, los beneficiarios desaprueban los beneficios que brinda el programa (9 puntos) y la evaluación sobre el uso y la capacidad adquisitiva del dinero (6 puntos), aprueban el cumplimiento de los servicios ofrecidos por parte del programa (11 puntos) y calidad de los servicios (11 puntos).

Palabras Clave: Adulto mayor, calidad de servicio, percepción de calidad, Programa Social, “*Pensión 65*”.

ABSTRACT

The present investigation has as purpose to explain the evaluation of the users on the quality of service of the program "Pension 65" in the districts of Acora, Puno and Paucarcolla - 2017. The study is framed within a research of mixed character, of descriptive level and explanatory and transversal. The unit of analysis is the quality of service that is associated with the solidarity assistance program Pension 65. The observation unit is the beneficiaries of the program. The technique used was the survey and as an instrument the structured questionnaire. The sample is 201 beneficiaries. The results of quality assessment are presented through the Vigesimal scale. The results obtained regarding the users' evaluation of the quality of service of the program are specified in three components: the affiliation, the granting of services, and the perceptions about the purchasing power of the economic subsidy. Regarding the first, the data show that it has a score of 11 points. For the second component, beneficiaries disapprove complementary health services and productive knowledge (10 points) and knowledge of a savings account in Banco de la Nación (06 points); likewise, they approve the home visits of the promoter (12 points), as well as the actions carried out by the promoter in those visits (11 points) and the source of information that is provided to the beneficiary (11 points). Regarding the third component, beneficiaries disapprove of the benefits offered by the program (9 points) and the evaluation of the use and purchasing power of money (6 points), approve compliance with the services offered by the program (11 points) and quality of services (11 points).

Keywords: Older adult, quality of service, perception of quality, Social Program, *Pension 65*.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, los procesos de transición demográfica se están produciendo a diferentes ritmos dependiendo si se trata de países desarrollados o en vías de desarrollo; el producto de ello es que, la población adulta mayor representa actualmente proporciones cada vez más altas de habitantes. Por otro lado se entiende que las pensiones son fundamentales para cualquier sistema de seguridad social. Las pensiones protegen los niveles de consumo de las personas en retiro. Al contribuir a un fondo de pensiones durante la edad laboral, los individuos ahorran para poder tener bienestar económico en el futuro, por el contrario los individuos que se encuentran dentro de la línea de pobreza no hacen contribuciones a ningún Sistema de pensiones; es así que al llegar a la vejez no tienen ingresos económicos y viven en abandono. Adicionalmente, numerosos estudios revisados estiman que el gasto público en pensiones no contributivas aumentará en los próximos años, por consiguiente, los gobiernos necesitarán evidencias de logro para decidir y justificar el uso de los recursos nacionales. (Gertler & Galiani, 2016). Las pensiones no contributivas, para muchas personas en todo el mundo, son cruciales para mantenerse fuera de la pobreza.

El problema que “*Pensión 65*” pretende intervenir, es el limitado acceso de los adultos mayores que viven en situación de pobreza extrema a una seguridad económica que contribuya a mejorar su bienestar. Según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2014), aproximadamente un 5% de adultos mayores se encuentra en condición de pobreza extrema en el Perú, y un 17% en condición de pobreza no extrema. De hecho, en el Perú, tres de cada cuatro trabajadores de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada tiene un empleo informal (INEI, 2014) y, por lo tanto, no contribuye a un fondo de pensiones, con lo cual se espera que la mayor parte de los adultos mayores deje de recibir ingresos una vez que se retire del mercado laboral.

En la actualidad, las políticas sociales han cobrado gran importancia, la cual está direccionada a la lucha contra la pobreza; por ende, también es necesario tener en cuenta la calidad de servicio que brindan los programas sociales, partiendo de los beneficiarios. Como señala Gómez (2012) “la calidad implica satisfacer necesidades y expectativas de usuarios o beneficiarios de un servicio así como mejorar los procesos” (p.333). El

envejecimiento es uno de los más importantes logros de la humanidad y el aumento progresivo de la población adulta mayor genera problemática, de tal modo se busca la implementación e intervención de programas sociales y asegurar su calidad de vida, puesto que es obligación y prioridad de las políticas sociales del Estado.

La siguiente investigación que se presenta es la evaluación de los usuarios sobre la calidad de los servicios del programa “*Pensión 65*” en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla, fue desarrollada tomando en cuenta a experiencia laboral y profesional que desarrollamos en las municipalidades mencionadas, específicamente en el área de Unidad Local de Empadronamiento (ULE), viendo de cerca los problemas y dificultades por parte de la población adulta mayor, la ULE es también donde se realizan las afiliaciones al programa. La investigación esta direccionada a la calidad de servicios que brinda el programa, por ello es importante partir de sus percepciones para su evaluación con la finalidad de contribuir a mejorar los servicios que brinda el programa.

El objetivo de la investigación es explicar la evaluación realizada desde los usuarios sobre la calidad del servicio respecto a los sectores ya mencionados, utilizando el método mixto de tipo descriptivo y explicativo.

La presente investigación está estructurada en seis capítulos. En el capítulo I, presentación del planteamiento del problema, objetivos y preguntas de investigación. En el capítulo II revisión de literatura, antecedentes, marco teórico, marco conceptual y marco normativo del programa. Mientras que en el capítulo III se identifican los materiales y métodos, tipo de investigación, unidad de observación, población y muestra, técnicas e instrumentos. Luego en el capítulo IV análisis y discusión de resultados donde se detalla lo que se obtuvo en la investigación. Finalmente Capítulo V conclusiones finales y capítulo VI recomendaciones.

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los programas sociales en la actualidad, tanto a nivel nacional, regional y local tienen deficiencias. como podemos identificar, la sub cobertura y las filtraciones, que son parte de la focalización; por ende, un problema particular, la población objetiva no está atendida debidamente, este hecho se da a raíz de las manipulaciones de fichas a favor de algunos, por otro lado se observa al clientelismo político que se apoderó de las instituciones públicas, el cual, muestra un claro atraso en el desarrollo puesto que existen vínculos entre

el personal político y su electorado, el que da lugar a la selección adversa del personal; sin embargo, también existen problemas en cuanto al servicio que se brindan a los usuarios. Habiendo revisado los diferentes problemas que se están suscitando en los programas sociales, es de ahí que parte nuestra preocupación de investigar, para ello el problema a investigar es la evaluación de los usuarios en cuanto a los servicios que brinda el programa “Pensión 65”.

Leveau & Marin (2015) mencionan que “el Perú no es ajeno a la realidad, actualmente las controversias de la inutilidad e ineficacia de las políticas sociales tradicionales y la necesidad de buscar nuevas soluciones pone de relieve la cuestión de la inserción y de la inclusión, transformando así la construcción de la acción social y su modelo de la protección social, anclado en el principio contributivo asegurador”. (p. 1). Prueba de ello es el crecimiento y la heterogeneidad de los beneficiarios y el establecimiento de nuevos programas para nuevas necesidades sociales.

En el Perú, se ha priorizado a los adultos con la implementación del programa “*Pensión 65*”, el cual se limita a la entrega de la subvención económica y deja de lado la evaluación social de la calidad de servicio que brinda, la importancia a la revaloración social y el rol de adultos mayores en la sociedad como portadores de grandes conocimientos que podrían ser transmitidos a las nuevas generaciones que son aportes sumamente importantes para la sociedad.

Sartriano (citado por Inga & Poma, 2006) afirma que “las políticas sociales derivadas de la gestión de políticas públicas, se caracterizó por destinar un alto costo presupuestario para su implementación y los resultados eran poco eficaces para resolver los problemas derivados de la pobreza, por ello a través de los actores, con mayor poder ejercen una fuerte influencia para legitimar las perspectivas e ideologías en las zonas de pobreza” (p.6).

Los gobiernos regionales y locales tienen a su cargo la gestión y ejecución de acciones e intervenciones que contribuyan a garantizar los derechos de la Población Adulta Mayor (PAM) y a mejorar su calidad de vida, mientras que el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) le corresponde desarrollar un rol rector y de coordinación de la política con los distintos actores públicos y privados, para alcanzar el objetivo de garantizar un envejecimiento activo, saludable, digno y productivo, promoviendo de esta manera el bienestar integral de las PAM.

La Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) (2013) afirma que “el deterioro natural de la salud de las edades avanzadas se aceleran debido a factores, como el limitado acceso de las personas adultas mayores sin pensión ni jubilación a los servicios de salud de calidad, así mismo, el deterioro de la salud podría agravarse por la inapropiada cultura de prevención de enfermedades por parte de los individuos y las limitadas acciones de medicina preventiva por parte de las instituciones de salud”. (p. 11). Por ello, la respuesta de salud pública debe ser integral, a fin de atender las enormes diferencias en experiencias y necesidades de las personas adultas mayores, el cual no se da.

De acuerdo al INEI (2018) la incidencia de pobreza en el área rural registra un 56% y en el área urbana la pobreza alcanza márgenes del 18%. Comparando los resultados por área de residencia, entre los años 2016 y 2017, la línea de pobreza extrema en el área urbana es la que registró un incremento de 3,7% y en área rural en 2,4%. La línea de pobreza extrema del área rural representa el 80,1% de la línea de pobreza extrema del área urbana. Dentro del cual se encuentra la situación de pobreza extrema en la población adulta mayor. En el Perú las tasas de pobreza que se ubican entre 33,3% y 36,8% están ocho departamentos: Amazonas, Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, Huánuco, Loreto, Pasco y Puno. De acuerdo a este estudio nos muestra que el departamento de Puno se encuentra en pobreza alta; por lo tanto, es necesario combatir para reducir, en es entender es necesario una articulación adecuada entre los gobiernos locales, regionales y los programas sociales como “Pensión 65”, de tal modo contribuir en la disminución de la pobreza en el departamento.

Según proyecciones del INEI, la población adulta mayor peruana supera los 3 millones. Al 2050 se proyecta que serán 8.7 millones. Al paso de los años, nuestra población ha ido aumentando. La pobreza y la desprotección social aun afecta a la población adulta mayor, el 20% de la población de 65 años a mas vive en condiciones de pobreza. En tal sentido la cobertura del programa “Pensión 65” ha aumentado; sin embargo, los servicios ofrecidos aún son insuficientes.

En los distritos de Puno, Acora y Paucarcolla la problemática radica en cuanto a la implementación del programa y sobre todo a la calidad de los servicios ofrecidos a sus beneficiarios. Estudios recientes evidencian que el servicio otorgado no mejora la calidad de vida de los adultos mayores (beneficiarios del programa). Según el MIDIS La calidad es un derecho ciudadano de los usuarios del programa social. Los cuales son ante todo y fundamentalmente ciudadanos para quienes la calidad del servicio es un derecho, el cual

se debe cumplir. Sin embargo, existen beneficiarios a los que no se les brindan servicios de calidad en los procesos de afiliación y otorgamiento de servicios, dentro del marco de programa “*Pensión 65*”.

Los problemas identificados en el ámbito de estudio son muchas, como son los de focalizaciones, las filtraciones, subcoberturas y el clientelismo político; sin embargo, en cuanto a nuestra investigación nos corresponde centrarnos en la calidad de servicio del programa. Con respecto a la afiliación, son la ineficiente difusión e información del programa, la atención no se realiza en su lengua materna como son el quechua o el aimara, de tal forma la información brindada no es bien comprendida.

Sobre el otorgamiento de servicios, los beneficiarios no tienen conocimientos sobre una cuenta de ahorros y las visitas domiciliarias realizadas por el promotor de “*Pensión 65*” son imprecisas respecto a la fecha de visita. Por otro lado, las percepciones de los usuarios sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica cada beneficiario tiene gastos inmediatos, sin poder ahorrar para sus problemas de salud y alimentación adecuada.

Audelo (citado por Yesid & Estrada, 2018), el clientelismo político es una herramienta al servicio de múltiples intereses, el cual proviene de una relación de intercambio voluntario de algún un tipo de capital económico por uno político, dándose entre funcionarios públicos y ciudadanos necesitan algún servicio o recurso, beneficiándose ambas partes. En este sentido, plantear como un arreglo social, representado por las redes clientelares receptoras de beneficios al recibir tanto bienes como servicios a cambio de lealtades políticas, con el correspondiente respaldo, apoyo y votos”. También viene a ser unos de los problemas muy impregnados en la gestión pública.

Para Alfigeme (2009) la filtración representa el porcentaje de los beneficiarios de un programa que no son parte de la población objetivo; así mismo, constituye una medida de la pérdida de recursos y por tanto mide el grado de ineficiencia, ya que señala el uso inapropiado de una parte de los recursos destinados a éste. La subcobertura representa el porcentaje de la población objetivo de un programa que no es beneficiaria del mismo; así mismo, mide la necesidad de recursos adicionales para que el programa alcance a toda la población objetivo y cumpla con sus metas, por lo que mostraría la ineficacia del programa.

La filtración y la subcobertura son problemas de focalización que reflejan la existencia de ineficiencias e ineficacias que conducen a la pérdida de recursos en un sector de la

población que no lo necesita, en lugar de ser utilizado en aquel sector desatendido pero que constituye el objetivo de un programa.

La evaluación social se debe entender como “el proceso de identificación, medición, y valorización de los beneficios y costos de un proyecto, por otro lado, la evaluación de proyectos sociales se centra en evaluar la eficiencia operacional de un proyecto como asimismo precisar los cambios experimentados por la población objetivo en la implementación del proyecto” (Valdés, 1999, p. 5). El estudio se orienta a la evaluación de los usuarios sobre la calidad de servicio del programa “*Pensión 65*” que brinda, de igual manera las mejoras en sus vidas desde que es parte del programa, esto mediante los componentes de afiliación al programa, el otorgamiento de servicios brindados y las percepciones de los usuarios sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica recibida del programa. En tal sentido, la preocupación radica en lo siguiente:

1.2. Preguntas de la investigación

General

¿Cuál es la evaluación de los usuarios sobre la calidad de servicio del programa “*Pensión 65*” en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla – 2017?

Específicas

- a) ¿Cómo es la evaluación de los usuarios sobre la calidad del servicio en el componente de afiliación al programa “*Pensión 65*” en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla – 2017?
- b) ¿Cómo es la evaluación de los usuarios sobre la calidad del servicio en el componente del otorgamiento de servicios del programa “*Pensión 65*” en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla – 2017?
- c) ¿Cuáles son las percepciones de los usuarios sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla – 2017?

1.3. Hipótesis de la investigación

General

La evaluación de los usuarios del programa “*Pensión 65*” es aprobada por parte de los beneficiarios.

Específicas

- a) La evaluación de los usuarios sobre la calidad del servicio del programa “Pensión 65” en el componente de afiliación es aprobada en cuanto a la información y conocimiento que se brinda.
- b) La evaluación de los usuarios sobre la calidad del servicio del programa “Pensión 65” en el componente del otorgamiento de servicios es aprobada en cuanto al cobro y atención al usuario.
- c) La evaluación de los usuarios sobre la calidad del servicio del programa “Pensión 65” en el componente de las percepciones sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica es desaprobada en cuanto a la utilidad que se le otorga.

1.5. Objetivos de la investigación

General

Explicar la evaluación de los usuarios sobre la calidad de servicio del programa en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla – 2017.

Específicos

- a) Analizar la evaluación de los usuarios sobre la calidad del servicio del programa ““Pensión 65”” en el componente de afiliación en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla – 2017.
- b) Conocer sobre el otorgamiento de servicios del programa ““Pensión 65”” en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla – 2017.
- c) Interpretar las percepciones sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla – 2017.

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

En la presente investigación se procedió a sistematizar diversas investigaciones con respecto al objeto de estudio.

En el contexto internacional, se tomaron en cuenta los siguientes trabajos de investigación:

Según Gómez (2012) en su estudio “Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales” con el objetivo de desarrollar y aplicar un modelo teórico y metodológico que permita evaluar la calidad percibida de programas de servicios sociales comunitarios, mediante la determinación de dimensiones del servicio, y el análisis de la relación entre la percepción de los usuarios y los elementos extrínsecos e intrínsecos del programa, trabajada con un carácter complementario de técnicas cualitativas y cuantitativas, mediante la denominada triangulación, concluye señalando que es importante la opinión de las personas perceptoras del programa como las consideraciones y definiciones técnicas establecidas desde un el ámbito profesional, en la investigación refleja que en todos los casos el grado de satisfacción es muy elevado. (p. 230).

En el país en los últimos años, se dio gran importancia a potenciar con mayor intensidad, todo un conjunto de medidas y actuaciones políticas y técnicas que han dado lugar a lo que hoy conocemos como un sistema público de servicios sociales. Como el programa “Pensión 65”, que está orientado a brindar protección social a los adultos mayores de sesenta y cinco años a más, que viven en situación de vulnerabilidad, entregándoles una subvención monetaria que les permita incrementar su bienestar, y mejorar los mecanismos de acceso de los adultos mayores a los servicios públicos mediante la articulación intersectorial e intergubernamental.

Por otro lado, Cabrera, Donoso, Arenas, & Del Campo (2010) en el estudio “Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis” con el objetivo de evaluar la percepción que los beneficiarios y beneficiarias tienen de los programas sociales, trabajada desde una perspectiva cualitativa mediante foto-narrativas,

entrevista, observación participante y análisis documental que se llevó a cabo en tres Estados de la república mexicana y en un total de seis comunidades, las unidades de análisis fueron alumnado, profesorado, familias y comunidad; concluyen mencionando que los diversos agentes expresaron su satisfacción unánime por los efectos del programa en las economías familiares, pero apenas se hicieron referencias a su incidencia sobre los procesos pedagógicos o la calidad de la enseñanza. (p. 24)

La educación es parte fundamental de la sociedad, y es importante también reconocer, agradecer y valorar los conocimientos de los adultos mayores que es parte central para lograr una sociedad justa. Las personas mayores en situación de pobreza extrema enfrentan la indiferencia de la sociedad y del Estado; debido a sus carencias, son invisibles para todos. Atenderlos es una obligación moral, pero también es una apuesta por permitirles compartir lo que saben, lo que son y lo que han vivido con los grupos más jóvenes.

Según Mendoza (2007) en la investigación “Efectos de un programa social sobre el desarrollo social, los estilos de vida y la calidad de vida relacionada con la salud en la población rural venezolana” con el objetivo de evaluar los criterios métricos de calidad empleados en una muestra representativa de personas pertenecientes a la comunidad de La Cruz del municipio Andrés Bello, en la que se diseñó un estudio observacional, de corte transversal; concluye que la comunidad intervenida ha presentado cambios positivos sobre su desarrollo social, la población ha tenido una mayor implicación en los problemas que le afecta, ello debido, quizás, a la mejora de sus relaciones sociales, en general se ha fortalecido el tejido social de esta comunidad en la construcción de procesos de organización, formación y participación comunitaria sostenible. (p. 208).

Respecto a la salud de las personas mayores, podemos argumentar que son genéticas, los entornos físicos y sociales revisten gran importancia, en particular las viviendas y comunidades, así como sus características personales, como el sexo, la etnia o el nivel socioeconómico. Los entornos tienen una influencia importante en el establecimiento y mantenimiento de hábitos saludables, realizar una actividad física, contribuye a reducir el riesgo de padecer enfermedades y a mejorar las facultades físicas y mentales. En la vejez mantener esos hábitos es muy importante, puesto que una buena nutrición puede ayudar a preservar la función cognitiva, retrasar la dependencia y revertir la fragilidad,

estos elementos son de gran importancia y el programa “Pensión 65” debería de darle más importancia.

Según García (2009) en su estudio “La exclusión social del adulto mayor en los servicios de salud de Guatemala” cuyo propósito fue conocer las formas de exclusión social del adulto mayor, trabajada desde una perspectiva cuantitativa de tipo experimental; concluye que el estado ha excluido a los adultos mayores, no se ha preocupado porque tengan servicios específicos en salud, no existe un centro de atención pública a donde puedan acudir, que no les signifique mayores gastos, pues su condición económica no les permite acudir a centros privados. (p. 30).

En el estudio rescatamos el tema de los servicios de salud, respecto al programa “Pensión 65” el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) realizan un convenio con el Ministerio de Salud (MINSA). Los usuarios de “Pensión 65” son afiliados por derecho al Seguro Integral de Salud (SIS) y acceden de forma preferente de atenciones preventivas en los establecimientos del Sector Salud a nivel nacional para atender sus enfermedades. Además de ello, tienen derecho a medicinas y hospitalización; sin embargo, los adultos mayores consecutivamente manifiestan un mal trato por parte del personal del MINSA.

En el contexto nacional encontramos los siguientes trabajos de investigación:

Según el Consorcio Macroconsult S.A. (2016) consultoría para la “Elaboración del estudio de percepción de la calidad de los servicios de los Programas Sociales del MIDIS” el cual tuvo por objetivo medir la percepción de los usuarios de los servicios de los programas sociales, Cunas Mas, Juntos, Qali Warma, “Pensión 65” y FONCODES, trabajado desde un enfoque cuantitativo en la que tuvo como unidad de investigación a los usuarios de cada uno de los programas sociales a nivel nacional utilizando los cuestionarios para el levantamiento de información; concluye que la situación del adulto mayor desde que es usuario de P65 , la gran mayoría de los usuarios (84.7%) percibe que “Pensión 65” le ha ayudado a mejorar su situación socioeconómica. Los usuarios declaran que la subvención económica que el Programa les brinda es usada principalmente en alimentación (97.8%), salud/medicinas (61.1%) y vestimenta (34.2%).

El estudio es importante, debido a que nos muestra un panorama de percepción de calidad de servicio de los programas sociales en el Perú, en donde se evidencia si los servicios ofrecidos son de calidad para sus usuarios. De esta manera permitirá establecer estrategias

para promover una cultura de calidad en los programas sociales, y mejorar canales de comunicación a los usuarios.

De acuerdo a García (2015) en su estudio, “Incluir Socialmente a los Adultos Mayores: ¿Es Suficiente “Pensión 65”?”, cuyo propósito fue conocer la evaluación del estado actual y la problemática del sector adulto mayor, trabajado desde un enfoque cuantitativo, en donde concluye que las políticas recientes en materia de salud, al parecer superarán las deficiencias de la modernización de la seguridad social del siglo pasado asimismo, se requiere tener especial cuidado y hacer un seguimiento cercano de las reformas para evitar que existan problemas de selección de los asegurados por parte de entidades públicas o privadas.” (p. 30).

En el país, con frecuencia se da por supuesto que las personas mayores son frágiles o dependientes y consideradas una carga para la sociedad. El programa “Pensión 65” y la sociedad en general, debe abordar estas y otras actitudes contra la tercera edad, que pueden dar lugar a discriminación y afectar a la formulación de las políticas y las oportunidades de las personas mayores de disfrutar de un envejecimiento saludable.

Según Leveau & Marin (2015) en el estudio, “Impacto del programa “Pensión 65” en el bienestar del adulto mayor en la ciudad de Tarapoto, periodo 2012-2014” cuyo propósito fue determinar el impacto del programa “Pensión 65” en el bienestar del adulto mayor, trabajado desde un enfoque cualitativo descriptivo de tipo no experimental, en donde concluye que los resultados obtenidos del efecto del programa “Pensión 65” en el 2012, indica que tuvo un efecto adecuado en el bienestar para el adulto con un 27.53%. Posteriormente en el año 2014 se tuvo un índice de cobertura del 62.36%. Indicando con ello un efecto importante en el bienestar del adulto mayor de la ciudad de Tarapoto.” (p. 48)

Los beneficiarios de “Pensión 65” son pobres extremos a quienes, aún destinando todos sus ingresos a la compra de alimentos aducen que no les alcanza para comprar la canasta básica alimentaria. Esta situación genera una desigualdad.

Por su parte, Inga & Poma (2015) en el estudio “Programa “Pensión 65” frente a la calidad de vida de los beneficiarios de la comunidad de Ñuñungayoc – distrito de Palca Huancavelica” cuyo propósito fue explicar la importancia del programa “Pensión 65”, trabajado desde un enfoque cuantitativo con tipo de investigación explicativo; concluye

que el programa “Pensión 65” que está impulsando el gobierno es un pequeño apoyo que logra satisfacer algunas de las necesidades, cuando estos beneficiarios necesitan mayor apoyo para lograr su bienestar que son en la economía, salud y alimentación de ahí que resulta poca satisfacción de necesidades básicas.”(p. 9).

El programa “Pensión 65” contribuye a mejorar calidad de vida de sus usuarios, con la entrega de una subvención, a través del establecimiento de políticas y objetivos de calidad. De modo que debe existir una comunicación explícita de la importancia de satisfacer las necesidades de los usuarios y mejorar la eficacia de la gestión de la calidad.

Según Salvador (2015) en su estudio “Influencia del Programa nacional de asistencia solidaria “Pensión 65” en las condiciones de vida de los beneficiarios del distrito de Quiruvilca.” cuyo propósito fue describir e identificar la influencia del Programa “Pensión 65” en las condiciones de vida de los beneficiarios del distrito de Quiruvilca, trabajado desde un enfoque cuantitativo con tipo de investigación explicativo; concluye que el Programa de asistencia solidaria “Pensión 65” influye positivamente en las condiciones de vida de los beneficiarios(as), en el aspecto económico, con la mejora de sus ingresos se posibilita el aseguramiento de su canasta básica alimentaria, en el aspecto de salud con sus accesos y atención al SIS favorece la atención general de su estado y en educación no se cumple con las actividades programadas para la valoración de los saberes de los beneficiarios, por lo que no hay incidencia en este aspecto desde el programa. (p. 128).

El programa “Pensión 65” evidentemente contribuye a la mejora de las condiciones de vida del adulto mayor a través del otorgamiento de servicios como salud, alimentación y educación hacia sus beneficiarios, ciertamente existen mejoras en su bienestar, condiciones y calidad de vida.

De acuerdo a Lavado & Rojas (2016) en el estudio “Situación socioeconómica y familiar de la población de la tercera edad en el distrito de Acolla – Jauja” que tuvo como propósito determinar la situación socioeconómica y familiar de la población de la tercera edad, se trabajó desde un diseño de investigación mixto en un nivel exploratorio – descriptivo, concluye que la situación familiar en la que se hallan las personas adultas mayores en el caso del distrito de Acolla, ha sufrido transformaciones en su organización y estructura, a causa de las migraciones de los hijos y demás miembros la familia. En este

hecho se evidencia que la mayoría de esta población no solo es víctima de la exclusión social y violación de sus derechos humanos por parte del Estado, sino también por parte de sus familiares (p. 152).

En el país, los beneficiarios de “Pensión 65” viven en condición de extrema pobreza y exclusión social, del mismo modo existe la prevalencia del analfabetismo, bajos niveles educativos y bajos niveles de ingresos. Asimismo, tienen problemas físicos y psicológicos, de ausencia de atención pública de programas de salud y “Pensión 65” es importante para esta parte de la población, quienes necesitan atención y servicios de calidad.

Alvarado (2016) en su estudio “Juntos: el Programa de Apoyo Directo a los más Pobres, su adscripción al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y los principales retos que enfrentó para alcanzar una gerencia social afectiva” [artículo de investigación] cuyo objetivo fue la revisión del proceso seguido por el Programa de Transferencias Condicionadas del Perú, donde concluye que es importante designar funcionarios capaces, con las competencias profesionales y sobretodo con la experiencia en la gestión para lograr efectos en todos los niveles del ciclo de entrega del bien o servicio público. Es importante, que la gerencia social imprima la visión y el compromiso, pues de esta manera se afecta la forma de actuar de todo el equipo. (p. 11).

La presente investigación está relacionada con el manejo adecuado de las políticas sociales, programas y proyectos, en la intervención más efectiva de la mejora de la calidad de vida y mejores servicios para los beneficiarios. Las municipalidades deben promover el desarrollo social en los ámbitos públicos para lograr cambios positivos entre sus beneficiarios. La gerencia social surge ante la necesidad de enfrentar esta demanda, ya que propone asegurar que las políticas y programas sociales respondan de manera valiosa, pertinente, eficaz y eficiente a problemas importantes de la ciudadanía, promoviendo así el logro del desarrollo social de manera equitativa y sostenible.

Según Gertler & Galiani (2016) realizado por Innovations for Poverty Action (IPA) en su estudio “Evaluación de Impacto del Programa “Pensión 65”: nueva evidencia causal de las pensiones no contributivas en Perú” [artículo de investigación] cuyo propósito fue estudiar el efecto de un esquema de pensiones no contributivas para el bienestar de la población usuaria, trabajado desde un enfoque cuantitativo, concluye que este estudio

indica que las pensiones no contributivas se traducen en mejoras en algunos indicadores del bienestar de los hogares en Perú, asimismo, los fondos de pensiones no sólo beneficiarán a aquellos en la tercera edad, sino también a otros miembros del hogar, a través del consumo, las pensiones no contributivas son efectivas para mejorar el bienestar en la vejez a través de un incremento en el consumo del hogar, para reducir la pobreza extrema (p. 32).

El programa “Pensión 65” a pesar de los logros alcanzados en los últimos años que han permitido una mejora sustancial en condiciones de vida de la población adulta mayor, todavía falta mucho para erradicar la vulnerabilidad, la exclusión social y pobreza en la que se hallan este grupo de edad.

A nivel del contexto local encontramos los siguientes trabajos de investigación

Según Machaca & Ticona (2013) en el estudio “Representaciones sociales sobre la implementación del programa Juntos en el distrito de Vilquechico” con el objetivo de comprender las representaciones sociales de los beneficiarios respecto a la implementación del programa Juntos, trabajada desde una perspectiva cuantitativa no experimental, de tipo descriptivo, analítico no causal; concluye que las representaciones sociales de apoyo del programa Juntos el 77.4% muestran su conformidad por su calidad de ser buena, para el mejoramiento de su condición de vida en los hogares beneficiarios, el 92.5% consideran que si ha cambiado su condición de vida de los hogares. (p. 65).

El programa social planifica la implementación de los sistemas de gestión de calidad, priorizando progresivamente las misiones, adecuándolo a las necesidades de calidad del servicio, y aprovechando las oportunidades de mejora, de modo que integre los sistemas administrativos y de gestión existentes.

De acuerdo a Sullca (2010) en su investigación “Influencia de la gestión municipal en la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche del distrito de Juliaca” con el objetivo de conocer la influencia de la gestión municipal en la calidad de servicio que se brinda en el programa Vaso de Leche, trabajada desde una perspectiva cuantitativa utilizando el método hipotético deductivo, en la que concluye que la gestión municipal influye significativamente en la calidad del servicio que brinda el programa, debido a que está

relacionada con el inadecuado uso de estrategias y acciones de seguimiento y control de la gestión del programa. (p. 26). La articulación intersectorial e intergubernamental entre instituciones es fundamental para una buena orientación de la implementación de servicios sociales de calidad.

Los gobiernos locales cumplen un rol fundamental como aliados de “Pensión 65” en la tarea de otorgar subvenciones económicas a los adultos mayores de 65 años que viven en condiciones de pobreza extrema con el objetivo de mejorar su calidad de vida. El apoyo de municipios es importante para el adulto, de modo que acuden a esta institución a realizar diferentes consultas y estos no son tratados con amabilidad, en muchos casos no brindan la información completa. Los Gobiernos locales recopilan las Declaraciones Juradas y DNI de los potenciales usuarios y las remiten a la sede central de “Pensión 65” con oficio firmado por el Alcalde provincial o distrital, los adultos mayores generalmente no comprenden el trámite de estos documentos.

De acuerdo con Rodríguez (2015) en su investigación “Percepciones de las familias beneficiarias sobre los servicios del programa Juntos en el distrito de Pichacani – Laraqueri, Puno” con el objetivo de identificar las percepciones de las familias beneficiarias sobre los servicios de educación y salud del Programa Juntos, trabajada desde la perspectiva cuantitativa, en la que se concluye que el Programa Juntos es valorado por la población de forma positiva, en cuanto a los servicios de educación ofrecidos por parte del programa son favorables en relación al cumplimiento de corresponsabilidad, los servicios de salud ofrecidos por el programa son desfavorables, debido a que los servicios de salud son deficientes para la atención de usuarios, sumándose la falta de medicinas y falta de especialistas. (p. 73). Respecto a los servicios de salud a las personas adultas mayores, muestran su inconformidad con falta de personal y medicamentos.

Según Mamani (2017) en su investigación “Necesidades básicas insatisfechas en los beneficiarios del Programa “Pensión 65”, Platería-Puno” con el objetivo de determinar si las necesidades básicas insatisfechas dependen de la forma de distribución de la subvención económica en los beneficiarios del programa “Pensión 65”, trabajada desde una perspectiva cuantitativa de tipo explicativo, utilizo el método hipotético deductivo, para ejecutar esta investigación se utilizó el diseño no experimental, llegando a la conclusión de que las necesidades básicas insatisfechas de los beneficiarios del programa

“Pensión 65” depende de la forma y el destino de la distribución de la subvención económica. (p. 8). En la entrega de subvenciones económicas, no existe alguien que pueda guiar u orientar el uso del dinero recibido por parte del beneficiario.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor

En la actualidad existe un creciente interés por evaluar la calidad de servicios que brindan las políticas sociales. En este sentido, la satisfacción del beneficiario constituye uno de los más versátiles indicadores de calidad, por ser una medida de los resultados de la atención que reciben.

De acuerdo a Cronin y Taylor (citado por Torres & Vásquez, 2015) el modelo proponen como modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Esta escala descarta el uso de las expectativas en esta evaluación. En este modelo los autores solo utilizan las percepciones en la evaluación de calidad de servicios, simplificando así el proceso. Esto lo justifica señalando que es escasa la evidencia respecto a que los usuarios valoren la calidad de un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, además agregan que existe la tendencia de valorar como altas las expectativas.

De acuerdo con Cronin y Taylor (citado por Villalba, 2013) consideran el modelo Servperf se convierte en una de las alternativas propuestas, que podría ser una mejor forma de evaluar la calidad de servicio, por cuanto una medida basada solo en las percepciones, al presentar menores problemas de validez, ya que solo tiene en cuenta las percepciones de los clientes.

2.2.2. Escala Vigesimal

La escala Vigesimal para Fernando et al., (2001), permiten analizar cuantitativamente la percepción de los niveles de calidad por parte del Usuario, por ello es una escala comúnmente usada en la educación de nuestro país, conformada en realidad de 0 a 20 puntos. A nivel escolar, puntajes de 10 o menos significan desaprobación o inaceptable, el 0 pésimo o ausencia total de conocimientos y/o competencias y el 20 óptimo,

conocimiento total y/o competencia insuperable de aquello que se está evaluando. Esta escala vigesimal en nuestra investigación nos permite evaluar la satisfacción del Usuario y la valoración sobre los servicios brindados por el programa P65.

2.2.3. Estado de bienestar

Visión conservadora

Según Gómez (2012) El conservadurismo apuesta por una economía de mercado con una mínima intervención pública, entendiendo que el gobierno no debe regular las relaciones económicas y sociales [...] bajo este enfoque, desde su visión más ortodoxa, la intervención estatal sería una traba para que la propia sociedad se estructure por sí misma y dé respuesta a sus necesidades. Entre sus defensores destacan Hayeck, Friedman y Dahl. Desde esta perspectiva el Estado es un mero facilitador de reglas y debe ser neutral, fomentando el libre mercado.

Planteamiento liberal

De acuerdo con Gómez (2012) se considera que el sistema económico capitalista y la intervención estatal son compatibles. Tres autores que defienden esta corriente son Keynes, Beveridge y Marshall; todos ellos con un papel fundamental para entender el origen del Estado de Bienestar. Dan gran importancia a la igualdad, si bien otorgan un relevante papel a la libertad, advirtiendo incluso del riesgo que puede suponer una excesiva monopolización del bienestar por el propio Estado. Keynes (1930) va a defender el efecto dinamizador en la economía de la intervención pública y del gasto social. Beveridge (1942) propone, entre otras medidas, la creación de un seguro social para eliminar la pobreza y la supresión del desempleo. Marshall (1949) consideraba al ciudadano como sujeto de derechos que han de garantizar los poderes públicos.

Visión socialista

Según Gómez (2012) en relación a las anteriores, defiende la máxima intervención estatal, considerada imprescindible para eliminar las desigualdades sociales. Esta corriente, que se consolidará como “socialdemocracia” a partir sobre todo de los años sesenta del siglo XX, pretende el logro de la máxima justicia social e igualdad de oportunidades por medio de sistemas públicos como educación, empleo, salud, seguridad social y servicios

sociales. Desde esta perspectiva se defiende el papel estatal en la transformación social, y como vía para la consecución de la igualdad.

Origen

Siguiendo a Muñoz de Bustillo (citado por Gómez, 2012) los motivos que provocaron la aparición y desarrollo del Estado de Bienestar en ese momento histórico fueron muy diversos. Algunos factores que contribuyen a su aparición son los siguientes:

- a) La implantación de la economía de mercado que rompe con el orden social y económico tradicional propio de las sociedades preindustriales. Este nuevo sistema económico, y sus repercusiones sociales, provoca la aparición de demandas de seguridad y protección social, lo que origina la aparición de instituciones como los sindicatos, que tendrán un gran protagonismo en la posterior construcción del nuevo modelo de Estado.
- b) La necesidad de legitimación del propio sistema capitalista. La falta de un nivel de vida aceptable y digno para una parte importante de la población, motivado por situaciones de desempleo, precariedad laboral y pobreza, lleva a que los países basados en una economía capitalista se planteen la necesidad de intervención para buscar, mediante un mejor nivel de vida, la estabilidad del propio sistema.

En el origen, por tanto, situamos el apoyo a las propuestas keynesianas, basadas en el impulso de la inversión fomentando la demanda de bienes y servicios mediante el aumento del gasto público.

2.2.4. Política Social

Según Gómez (2012) la política social va unida a la figura del Estado y es en el sistema democrático donde se produce la máxima conexión entre ambos. En este marco, por política social vamos a entender la elaboración, desarrollo y gestión de programas orientados a lograr el bienestar de los ciudadanos, mediante la acción desde un sistema político- administrativo, y a través de la prestación de una serie de servicios públicos. La política social tiene como objeto aumentar el bienestar y calidad de vida de la población,

priorizando aquellos grupos y sectores que presentan mayores necesidades y problemáticas, mediante una serie de estructuras y recursos.

De acuerdo a Kahn, Kamerman, Casado y Guillén (citado por Gómez, 2012) son seis las grandes ramas de la política social: sanidad, educación, protección del trabajo, seguros y subsidios de rentas, protección social de la vivienda y servicios sociales:

- a) Sanidad.- La protección de la salud, tanto en los niveles preventivo como asistencial, es un pilar básico de las políticas sociales.
- b) Educación.- Las políticas sociales educativas deben contribuir a generar una mayor igualdad social. La educación es una construcción social que se desarrolla dentro de un contexto socio-histórico determinado.
- c) Protección del trabajo.- La falta o precariedad en el empleo es un importante factor de exclusión social, al tener la inserción laboral una relación directa con la integración social.
- d) Seguros y subsidios de rentas.- En su desarrollo incide concebir como una función estatal la protección de las personas ante situaciones de inseguridad económica.
- e) Vivienda.- Representa una necesidad básica. Los poderes públicos deben tomar medidas para facilitar el acceso a la misma a quienes más lo necesitan, si bien las políticas al respecto pueden ser muy diversas.
- f) Servicios sociales.- Constituyen uno de los sistemas públicos de bienestar, mediante el cual, a través de la Administración y la sociedad civil, intenta la integración social y la compensación de grupos sociales y ciudadanos desfavorecidos, así como la universalización y fomento del bienestar social.

Según Delgado (2002) desde una perspectiva de derechos, la política social se define como el conjunto de objetivos, regulaciones, sistemas y entidades por medio de las cuales el Estado se dirige a crear oportunidades y fortalecer instrumentos en términos de la equidad y la integración social. La política social, debe expresar el contenido específico de los servicios, prestaciones y protecciones sociales, la financiación para garantizar el

acceso de quienes carecen de recursos, el aseguramiento de individuos, familias y grupos contra determinados riesgos, y la protección a quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad específicas.

De acuerdo a Rosanvallon (Citado por Delgado. 2002) el contenido de la política social es el conjunto de transferencias en la forma de recursos financieros, medidas reguladoras, distributivas y redistributivas de servicios en las áreas de salud, educación, seguridad social, vivienda, protección laboral y asistencia a las familias. Por ello, las políticas públicas sociales, se ubican crecientemente en función de derechos, adscripciones legales y políticas de acción positiva, respecto de ciertas categorías de individuos, y/o grupos poblacionales que, por diversas condiciones económicas, sociales y políticas, se encuentran expuestas a riesgos y contingencias y, por lo tanto, sujetos de regulación pública, transferencias o servicios.

Con relación a la política social de acuerdo a Morata (1998) menciona que [...] uno de los problemas más debatidos en el análisis de las políticas públicas se formula, a menudo, en forma de pregunta: does politics matter, “¿importa la política?” o, también, como una alternativa: “politics make policies”, más que “policies make politics”. “La política es la fuente de las políticas públicas» o, al contrario, «las políticas públicas hacen la política”. [...] en este sentido la política ha constituido un enfoque fructífero que ha vuelto a poner en tela de juicio el paradigma simplista de la decisión racional y secuencial, según el cual las políticas no podían ser sino el fruto de la decisión política. Sin embargo, se ha exagerado a veces la refutación del «sentido común», tanto más cuanto que los primeros análisis de políticas públicas estaban fuertemente marcados por la impronta del behaviorismo triunfante: se fijaba en los inputs (las demandas) y los outputs (los «productos», las políticas [...]) Poco a poco, numerosos estudios demostrarán que, a pesar de todo, esta variable no es desdeñable. La influencia de la política y de la administración ha sido analizada bajo aspectos y según puntos de vista muy dispares. (p. 26)

Según Castles (como se citó Morata, 1992) indica que los partidos comparten un objetivo común: convencer a su electorado potencial del aumento de los ingresos o del bienestar, de los que serían responsables (p. 27). Es de esta manera que nacen las ayudas con el aumento de ingresos y generar bienestar en las personas, eso mismo es el objetivo de las políticas sociales, es decir el bienestar. Entre tanto, según Morata (1992) menciona sobre la política pública es el programa de acción de una autoridad pública. Este programa y las

actividades que implica componen la unidad de base de la que se sirve el analista del trabajo gubernamental (p.9)

2.2.5. Pobreza

Según Sen (citado por Giménez & Valente, 2016), desde el enfoque de capacidades, define la pobreza como "...la privación de capacidades básicas y no sólo como una renta baja". Tal privación puede expresarse "...en una mortalidad prematura, un grado significativo de desnutrición (...), un elevado nivel de analfabetismo y otros fracasos".

Por tanto, la pobreza representa un obstáculo para que las personas sean o alcancen aquello que tienen razones para valorar.

Spicker (citado por Giménez & Valente, 2016) ha identificado doce grandes grupos definiciones de la pobreza, el cual es de gran importancia para el estudio.

a) Condiciones materiales

- Necesidad.- es la carencia de algunos bienes y servicios que constituyen el núcleo de las necesidades básicas.
- Limitación de recursos.- refiere a un control limitado sobre los recursos, dada la estrecha relación entre ellos y las necesidades. Sin embargo, no toda necesidad insatisfecha se debe a la falta de recursos. Se habla de pobreza si la necesidad se deriva de la limitación de recursos.

b) Condiciones económicas

- Nivel de vida.- significa que en términos de ingreso o consumo se está por debajo de un estándar específico.
- Desigualdad.- si bien no toda desigualdad involucra pobreza. Esto implica una brecha en la distribución de la riqueza. Es un concepto muy limitado porque una eventual reducción del ingreso de los más ricos genera una disminución de la pobreza.
- Posición económica.- se establece en función de la clase o posición en la sociedad en términos de capacidades económicas (recursos y consumo).

c) Condiciones sociales

- Clase social.- permite determinar la posición con un estrato socioeconómico. Se critica al término porque tiende a generar estigmas entre quienes viven en situación de pobreza.
- Dependencia.- agrupa a quienes reciben transferencias y demás beneficios del Estado debido a su carencia de medios, caso de “Pensión 65”.
- Exclusión.- contempla el conjunto de relaciones sociales en las cuales las personas no pueden integrarse y participar en una vida social normal. Incluye la estigmatización y el rechazo.
- Carencia de seguridad básica.- si bien no todo pobre es vulnerable, se refiere a la vulnerabilidad ante riesgos sociales.
- Ausencia de titularidades.- según este planteamiento las personas con titularidades no son pobres. Los problemas se deben a la falta de acceso al ejercicio de sus derechos.

Se realiza un análisis exhaustivo de los distintos significados que ha adoptado el concepto de pobreza, agrupándolos en tres categorías según las condiciones que privilegia: materiales, económicas y sociales, articulando los distintos conceptos en torno a una situación sobre la pobreza se ha centrado en la definición del tipo de privación que sufren las personas (¿privación de qué?), y en función de la relevancia de uno u otro tipo de privación, se han diseñado en el Perú diversos métodos y políticas sociales para mejorar las condiciones de vida de las personas que viven en pobreza.

De acuerdo a Ravallion (2007) acerca de la pobreza, hace una revisión crítica de los enfoques alternativos de fijación de la línea de pobreza y como se implementa. Lo primero que se plantea es como puede interpretarse una línea de la pobreza en los enfoques de la medición del bienestar predominantes en las ciencias económicas. [...] de tal modo que se define la línea de la pobreza como el costo monetario de un nivel de bienestar de referencia para una persona dada, en un momento y un lugar dados. Las personas que no alcanzan ese nivel de bienestar se consideran pobres, y quien no lo hacen se excluyen de esa calificación.

Entre tanto Retamal (1998) con respecto a la teoría de pobreza menciona que la pobreza sólo aparece cuando se confrontan dos seres humanos, y como el ser humano es un ser social. Su erradicación es imposible por cuanto es, en esta confrontación, donde aparece

el síndrome de la comparación, a partir del cual se origina la dominación, la división del trabajo, la discriminación, la rebeldía, así como la existencia, división y conflicto de clases, que la política, la economía, ni la religión han podido ni podrán erradicar (p. 1). La erradicación de la pobreza es imposible, pero es posible bajar los índices de pobreza con el apoyo del estado, a través de los programas sociales como es caso de “Pensión 65”.

De acuerdo a Retamal (1998) la teoría general de la pobreza propone que, el riesgo de pobreza es condición de la intensidad de los desequilibrios en la relación entre el desperdicio energético, las formas de la planificación territorial, los impactos ambientales ocasionados en la transformación o transporte de la materia y, los indicadores sociales. (p.3).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Contexto social de la evaluación

Adulto mayor

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que son personas comprendidas entre 60 a 74 años son consideradas de edad avanzada; de 75 a 90 viejas o ancianas, y las que sobrepasan los 90 se les denomina grandes viejos o grandes longevos. A todo individuo mayor de 60 años se le llamará de forma indistinta persona de la tercera edad.

Bienestar social

Según Adelantado (2011) Hace referencia a los acuerdos sociales que existen para delimitar las necesidades de los individuos y grupos en una sociedad y afrontar los problemas sociales. Una visión restringida del bienestar social es la que lo identifica con el bienestar que suministra en gobierno, pero más ampliamente también incluye a provisto por la familia, el mercado y el tercer sector. La política social estudia la combinación e intervención de esas instituciones en el bienestar de las personas, pues no es lo mismo acceder a los recursos por derecho social, por caridad, por vínculos familiares o a través del mercado

Pobreza

Parodi (1997) lo define a los pobres, como aquellos que no satisfacen algunos estándares mínimos que la sociedad considera como condiciones de vida decente, esto implica apuntar a la satisfacción de las necesidades mínimas o básicas de la población.

Calidad de vida

Para Parodi (1997) la calidad de vida depende de una serie de servicios, como la nutrición infantil, el consumo de los servicios de salud, la vivienda con agua potable y alcantarillado y educación básica [...], de tal modo el nivel de vida se define como el grado en que una familia satisface sus necesidades en relación en sus preferencias que en economía son denominados como utilidad.

Extrema pobreza

Según Comisión Económica para América Latina CEPAL (2013) considera la "pobreza extrema" como la situación en que no se dispone de los recursos que permitan satisfacer al menos las necesidades básicas de alimentación. En otras palabras, se considera como "pobres extremos" a las personas que residen en hogares cuyos ingresos no alcanzan para adquirir una canasta básica de alimentos, así lo destinaran en su totalidad a dicho fin. A su vez, se entiende como "pobreza total" la situación en que los ingresos son inferiores al valor de una canasta básica de bienes y servicios, tanto alimentarios como no alimentarios

Vulnerabilidad

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2013), define la vulnerabilidad como un fenómeno social multidimensional que da cuenta de los sentimientos de riesgo, inseguridad e indefensión y de la base material que los sustenta, provocado por la implantación de una nueva modalidad de desarrollo que introduce cambios de gran envergadura que afectan a la mayoría de la población, la vulnerabilidad está directamente asociada con la cantidad y calidad de los recursos o activos que controlan los individuos y familias en el momento del cambio, así como con la posibilidad de utilizarlos en nuevas circunstancias económicas, sociales, políticas y culturales que van definiendo este proceso. En tal sentido, se refiere a los recursos "cuya movilización permite el aprovechamiento de las estructuras de oportunidades existentes en un

momento, ya sea para elevar el nivel de bienestar o mantenerlo durante situaciones que lo amenazan.

2.3.2. Políticas

Políticas asistenciales

Para Parodi (1997) son políticas selectivas, diseñadas en función a ciertos criterios generales, usualmente tienen como objetivo de promover los medios de subsistencia a los más pobres, [...], buscan la equidad. (p. 35).

Políticas sociales

Para Parodi (1997) las políticas sociales en un principio fueron conceptualizadas en un principio como aquellas que tienen como objetivo solucionar problemas sociales [...], de este modo es el crecimiento económico sostenible es crucial en el campo social. Esto nos lleva a concluir que la política social y económica son dimensiones del desarrollo cuya integración en una estrategia global resulta evidente. (p. 23).

Mientras que Ortiz (2007) la política social es un instrumento que utilizan los gobiernos para regular y complementar las instituciones del mercado y las estructuras sociales (...) la política social consiste en situar a los ciudadanos en el núcleo de las políticas públicas, ya no mediante el suministro de asistencia social residual, sino incorporando sus necesidades y voz en todos los sectores. La política social es también instrumental, y ha sido utilizada pragmáticamente por muchos gobiernos para conseguir el respaldo político de los ciudadanos, generar cohesión social, y potenciar un mayor desarrollo económico, mejorando el capital humano y el empleo productivo. Las políticas sociales pueden superar el círculo vicioso de la pobreza y el atraso, y crear un círculo virtuoso en el que el desarrollo humano y el empleo generen una mayor demanda interna y crecimiento económico. (p. 6)

Para Gómez, Herrador y Martínez (2010) la política Social se fundamenta en el factor humano (persona) y hace primar las soluciones a los problemas sociales sobre la base de la moralización de la actividad económica, la justicia social, y la equidad. La Política Social se fundamenta en el factor humano (persona) y hace primar las soluciones a los problemas sociales sobre la base de la moralización de la actividad económica, la justicia social, y la equidad. Como disciplina estudia la situación de las personas dentro de la

sociedad. De esta manera se puede considerar a la Política Social como una rama de las ciencias sociales. (p. 17).

2.3.3. Servicios sociales

Subvención económica

Según Fernández (1987), la subvención es una «atribución patrimonial a fondo perdido, normalmente una suma dineraria, sin obligación de devolver por el beneficiario, que una Administración pública realiza a favor de otra Administración Territorial distinta o, más frecuentemente, a favor de particulares, afectada o vinculada a un fin por el que se otorga».

Percepciones sociales

Según Vargas (1994), el proceso cognitivo de la conciencia consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

Desarrollo humano

Según Sen (1998) (citado por Bedoya, 2011) el desarrollo humano como el proceso de ampliación de las opciones de las personas y mejora de las capacidades humanas, es decir, la diversidad de cosas que las personas pueden hacer o ser en la vida, y las libertades para que las personas puedan vivir una vida larga y saludable, tener acceso a la educación, a una vida digna, y a participar en la vida de su comunidad y en las decisiones que los afecten. (p. 280).

Programa social

De acuerdo a Vega (1998) programa social es un sistema y tiene una estructura que está conformada principalmente por actores naturales y/o institucionales (elementos) que se articulan en torno a actividades (organización) para generar productos (logros) que solucionen (produzcan cambio o agreguen valor) a las propiedades de algunos de sus actores. Estos actores se podrán incorporar a otros sistemas. El sistema proyecto y/o programa les permite a dichos actores tener mayor capacidad de «coordinar acciones».

Por lo tanto, las actividades (organización) están en función de las propiedades que tienen los elementos y las que se pretende que obtengan algunos de ellos. Esta acción de agregar propiedades a algunos de los elementos, debiera poder medirse para dar cuenta del resultado de la acción del proyecto. En esta mirada estamos evaluando la interacción del sistema proyecto, tanto entre los distintos elementos que lo componen como en sus interacciones externas con otros sistemas (...). (p. 3)

2.3.4. Calidad y administración pública

Calidad de servicio

Para Lujano (2004) (citado por Requena & Serrano, 2007) la calidad de servicio, es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, medidos en el tiempo (esperado por el cliente) y calidad (condiciones pactadas).

Clientelismo político

Segun Schrotos (2009), el clientelismo político es el intercambio de bienes y servicios por apoyo político y votos. Dado que intenta resolver problemas de distribución y medir entre intereses diversos, siempre es político. Adicionalmente el clientelismo se caracteriza por ocho atributos: asimetría social de los socios, reciprocidad del intercambio y dependencia mutua, carácter personal, informalidad y voluntad limitada. Filtración

Segun Bonilla & Guerrero (2014) la filtración es porcentaje de personas que acceden a un programa social y no pertenecen a la población objetivo. Es un error de focalización tipo 1 o error de inclusión, clasificando a alguien que no cumple los requisitos considerándolo como pobre e incluirlo en una política social, malgastando los bienes del programa al no darle lo necesario a los pobres o incrementando el dinero destinado para los programas sociales para conseguir el mismo resultado en la reducción de la pobreza.

Subcobertura

Según Bonilla & Guerrero (2014) subcobertura es el porcentaje de la población objetivo que no recibe la atención de un programa social pese a ser elegible. Es un error de focalización tipo 2 o error de exclusión, clasificando a alguien como no pobre cuando realmente necesita la ayuda del programa, dejando así a los más vulnerables sin asistencia alguna.

2.4. Marco normativo del programa “Pensión 65”

El programa “Pensión 65” otorga una subvención de 250 nuevos soles cada dos meses a los adultos mayores a partir de los 65 años a más que viven en condición de pobreza extrema, con la finalidad de mejorar su calidad de vida. El programa “Pensión 65” ha permitido visibilizar a un sector de la población que se encontraba excluido y no tenían un espacio reconocido ni por el Estado ni por la sociedad, que ahora empieza a valorarlos como corresponde. En base a compromiso y esfuerzo, “Pensión 65” tuvo un crecimiento bastante considerable, en el 2011 contaba con 40,676 beneficiarios al 2015 con 482,862 inscritos a la actualidad.

El programa fue creado con la Ley N° 29792. Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Con el Decreto Supremo N° 081 – 2011-PCM (19-10-2011) que crea el Programa Nacional de Asistencia Solidaria – “Pensión 65”, que tiene como finalidad otorgar protección a los grupos sociales especialmente vulnerables, para el año Fiscal 2011 en el artículo N° 2, del Decreto de Urgencia N° 056-2011, se establece que el monto de la subvención económica mensual será de doscientos cincuenta y 00/100 Soles (S/.250.00).

En el año 2012 se establece medidas complementarias con el Decreto Supremo N° 008 – 2012-PCM (21-01-2012) para acceder a la subvención económica del Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65” que se inicia de manera progresiva en los distritos más pobres del Perú, donde se aplicaron los criterios de elegibilidad del artículo 3 de la presente norma, para cuyo efecto se tomó como referencia los distritos cuyo nivel de pobreza es superior a 50%. De acuerdo al Mapa de Pobreza 2009 del INEI, inicia su implementación en los departamentos de Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, Puno, Ica y Huánuco. (“Pensión 65”:2017).

Asimismo, los requisitos legales del Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65” descrita en el D.S. 081-2011-PCM, donde se establece los requisitos legales para gozar del programa son:

- a) Ser mayores de 65 años
- b) Contar con DNI vigente
- c) Vivir en situación de pobreza extrema, de acuerdo a la clasificación realizada por el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH)

- d) No recibir ningún tipo de pensión, ni estar en EsSalud
- e) No pertenecer a ningún Programa Social, con excepción del Seguro Integral de Salud (SIS), el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres “JUNTOS”, Programas de Alfabetización, Programa de Reparaciones y Programa de Asistencia Alimentaria
- f) Presentar una Declaración Jurada

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

Se utilizó el método mixto, que representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández, Fernández, & Bautista, 2014); es decir, obtener un panorama más completa del fenómeno en un solo estudio.

Al respecto, la investigación conduce a indagar o buscar, mientras que la evaluación se debe entender en términos de, “juzgar y asignar un valor a algo o sobre algo”. (Valdez, 2016, p.03). Por tanto, el estudio busca determinar el valor que otorgan los adultos mayores a los componentes del Programa.

3.1. Tipo de investigación

Es de tipo descriptivo, tal como lo plantea Hernández, Fernández, & Bautista (2014) la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Así mismo, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Es de tipo explicativo, como lo plantea Hernández, Fernández, & Bautista (2014) que los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.

3.2. Diseño de la investigación

Es una investigación no experimental, el cual consiste en observar fenómenos tal como se dan en su contexto para posteriormente identificarlos. El estudio no experimental no genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. Aquí no se manipulan ni se tienen control directo sobre las variables ni se puede influir sobre ellas, al igual que sus efectos (Hernández, Fernández, & Bautista, 2014)

3.3. Unidad de observación

La unidad de observación lo constituyen los beneficiarios del programa “Pensión 65” de la Asociación de Adultos Mayores de José Antonio Encinas (AAM-JAE), Asociación de Adultos Mayores de Jayllihuaya (AAM-J), Asociación de Adultos Mayores de Acora (AAM-A) y finalmente Asociación de Adultos Mayores de Paucarcolla (AAM-P).

3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis esta constituida por los usuarios sobre la calidad del servicio del programa “Pensión 65” en el componente de afiliación, otorgamiento de servicios en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla en el año del 2017.

3.5. Población

La población de estudio para la investigación fueron los beneficiarios de “Pensión 65”, el cual la conformaron 460 beneficiarios, de la Asociación de Adultos Mayores de José Antonio Encinas, Asociación de Adultos Mayores de Jayllihuaya, Asociación de Adultos Mayores de Acora y Asociación de Adultos Mayores de Paucarcolla.

3.6. Muestra

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población (Hernández, Fernández, & Bautista. 2014)

Se aplicó el tipo de muestreo aleatorio simple y el respectivo ajuste de beneficiarios del programa “Pensión 65” que representa al 100%.

Formula de muestreo

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

Asimismo, se utilizó la fórmula de muestra ajustada

$$n_1 = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Donde:

n: Muestra.

N: (población maestra).

P: 0.5 Probabilidades.

q: 0.5 Favorables.

y: Valor de confianza.

e: 0.5 (Error para la proporción del 5%).

El tamaño de muestra que se trabajó fue con 201 beneficiarios del programa “Pensión 65” de la Asociación de Adultos Mayores de José Antonio Encinas, Jayllihuaya, Acora y Paucarcolla.

Tabla 1. Población total y muestral de beneficiarios

Ámbito	Población de beneficiarios	Muestra	Muestra ajustada
Asociación de adultos mayores Jayllihualla - Puno	110	86	50
Asociación de adultos mayores José Antonio Encinas	80	67	36
Distrito de Acora – zona media	150	109	63
Distrito de Paucarcolla – zona centro	120	92	52
TOTAL	460	354	201

Fuente: Padrón de beneficiarios del Programa

3.7. Técnicas e instrumentos

3.7.1. Técnicas

a) **Encuesta.-** Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. El cuestionario nos permitió recolectar datos a través de preguntas orales de determinantes aspectos del objeto a investigar, con la guía del instrumento. De esta manera determinar la calidad de servicio que brinda el programa a los beneficiarios de “Pensión 65” de la Asociación de Adultos Mayores de José Antonio Encinas, Jayllihuaya, Acora y Paucarcolla, provincia de Puno. La guía de cuestionario para el recojo de información que se utilizó, está elaborada y validada por el Consorcio Macroconsult S.A. – Instituto Cuánto. (Consorcio Macroconsult S.A., 2016, pp. 225-257).

b) **Revisión bibliográfica.-** Nos sirvió para el planteamiento del problema inicial y el marco teórico; su papel es más bien de apoyo y consulta con el propósito de sustentar el objeto de estudio, el análisis e interpretación de resultados obtenidos.

3.7.2. Instrumentos

a) **Cuestionario.-** Hernández, Fernández, & Bautista (2014) sostienen que, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. En la investigación el cuestionario fue fundamental, porque permitió obtener datos más precisos y fiables.

d) **Fuentes primarias.-** Las fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes según (Hernández, Fernández & Baptista, 2003).

e) **Fuentes secundarias.-** instrumento fundamental que permitió obtener datos más precisos y fiables. Acudimos a las asociaciones de adultos mayores para solicitar datos de sus integrantes y padrón, a la oficina de Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) para solicitar la base de datos de los beneficiarios de “Pensión 65” y a la oficina territorial de Puno del Ministerio

de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) para solicitar información respecto al programa.

- f) Escala Vigesimal.-** para medir la satisfacción del usuario se disponen de métodos cualitativos y cuantitativos, para ello la escala vigesimal donde se establece puntajes de 10 o menos que significan desaprobación o inaceptable, el 0 pésimo o ausencia total de conocimientos y/o competencias y el 20 óptimo (Fernando, Ángel, Daniel, & Carlos, 2001). Esta escala vigesimal en nuestra investigación nos permite evaluar la satisfacción del Usuario y la valoración sobre los servicios brindados por el programa “Pensión 65”.

3.8. Operacionalización de variables

Componente	Variable	Indicador de evaluación
Afiliación	Afiliación al programa	<ul style="list-style-type: none"> - Difusión del programa. - Conocimiento sobre los requisitos. - Información sobre los requisitos del programa. - Información de los lugares de afiliación. - Atención en lengua materna. - Calidad de trato en la atención. - Valoración sobre la calidad de atención recibida. - - Solución de las dificultades encontradas.
Servicios	Otorgamiento de servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre el cronograma de cobro. - Información sobre la tendencia de la cuenta de ahorros. - Conocimiento sobre los usos de la cuenta de ahorros. - Interés sobre las formas de uso de una cuenta de ahorros. - Servicios complementarios. - Frecuencia de acceso a los servicios de salud. - Contribución de “Pensión 65” a la mejora de la salud. - Frecuencia de las visitas domiciliarias. - Interés del promotor sobre el estado de salud del afiliado. - Acciones que realiza el promotor durante las visitas. - Calidad de atención que recibe del promotor durante las visitas. - Las visitas domiciliarias del promotor.
Percepción sobre la capacidad adquisitiva	Percepciones sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios que brinda el programa “Pensión 65”. - Decisión sobre el uso del dinero otorgado por el programa. - Principales usos del subsidio. - Evaluación del incremento de la cantidad de consumo de alimentos. - Evaluación sobre la mejora de la calidad de vida. - Evaluación sobre el cumplimiento de los servicios ofrecidos. - Evaluación sobre la calidad de los servicios ofrecidos - Evaluación sobre la continuidad del programa. - Evaluación sobre la confianza que brinda. - Evaluación sobre la focalización de los beneficiarios.

Fuente: Elaboración propia.

3.10. Hipótesis

3.10.1. General

La evaluación de los usuarios del programa “Pensión 65” es aprobada por parte de los beneficiarios.

3.10.2. Específicas

- d) La evaluación de los usuarios sobre la calidad del servicio del programa “Pensión 65” en el componente de afiliación es aprobada en cuanto a la información y conocimiento que se brinda.
- e) La evaluación de los usuarios sobre la calidad del servicio del programa “Pensión 65” en el componente del otorgamiento de servicios es aprobada en cuanto al cobro y atención al usuario.
- f) La evaluación de los usuarios sobre la calidad del servicio del programa “Pensión 65” en el componente de las percepciones sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica es desaprobada en cuanto a la utilidad que se le otorga.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Aspectos generales de la población de estudio

Los ciudadanos demandan y valoran de forma positiva la intervención estatal en el desarrollo de políticas públicas, y de forma particular las sociales. La política social tiene como objetivo, aumentar el bienestar y calidad de vida de la población, priorizando aquellos grupos y sectores que presentan mayores necesidades y problemáticas, mediante una serie de estructuras y recursos (Gómez, 2012).

Evaluar permite la búsqueda de efectividad y eficiencia en las organizaciones públicas, la transparencia de la gestión y funcionamiento ante la opinión pública y contribuye al logro de mayor aprobación social de las políticas públicas. Asimismo, la evaluación de programas resulta fundamental en la implementación de políticas sociales, por cuanto, si se desarrolla de forma adecuada, ayuda a su reorientación y adecuación a los cambios que se produzcan (Gómez, 2012). Es importante entender que forma parte del proceso global de planificación, siendo por tanto un instrumento de mejora de la intervención del programa.

El problema que el programa “Pensión 65” pretende intervenir, es el acceso de los adultos mayores que viven en situación de pobreza extrema a una seguridad económica que contribuya a mejorar su bienestar. Según datos del INEI (2014) aproximadamente un 5% de adultos mayores se encuentra en condición de pobreza extrema en el Perú, y un 17% en condición de pobreza no extrema. De hecho, en el Perú, tres de cada cuatro trabajadores de la PEA ocupada tiene un empleo informal (INEI, 2014) y, por lo tanto, no contribuye a un fondo de pensiones, con lo cual se espera que la mayor parte de los adultos mayores deje de recibir ingresos una vez que se retire del mercado laboral.

El Programa Presupuestal Programa Nacional de Asistencia Solidaria ““Pensión 65”” aborda el problema identificado como: “Limitado acceso de los adultos mayores que viven en situación de pobreza extrema a una seguridad económica que contribuya a mejorar su bienestar”. En ese sentido, busca que las personas mayores de 65 años de edad que viven en situación de extrema pobreza y que cumplen con los requisitos del programa

logren mejorar su bienestar, principalmente a través de subvenciones económicas bimestrales de 250.00 soles.

En virtud a ello, es fundamental realizar una evaluación al programa “Pensión 65”, puesto que en el Perú es escaso el desarrollo de evaluaciones de políticas sociales. Más aún en el ámbito de programas sociales, donde durante bastante tiempo ha faltado una percepción más positiva sobre la utilidad de las evaluaciones por parte de responsables políticos y técnicos. Asimismo, en el Perú se han realizado más esfuerzos en el desarrollo e implementación de programas que en la valoración de los mismos.

El programa “Pensión 65” otorga a los adultos mayores una subvención económica cada dos meses. Los beneficiarios para el presente estudio se encuentran comprendidos en la zona urbana (AAM de Jayllihuaya y AAM de JAE) y zona rural (AAM de Acora y AAM de Paucarcolla). Para realizar la evaluación de los usuarios sobre la calidad de servicio del programa respecto a los componentes de afiliación, el otorgamiento de servicios brindados y las percepciones sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica.

A continuación, se presenta la tabla, donde se hace referencia a la población encuestada por áreas, según principales categorías.

Tabla 2. Aspectos generales de la población de estudio de beneficiarios del programa “Pensión 65”, por ámbito de intervención, según principales categorías, 2017

Categorías	Ambito de intervención				Total
	AAM de Acora	AAM de Paucarcolla	AAM de Jayllihuaya	AAM de JAE	
	%	%	%	%	%
Nivel educativo de los beneficiarios					
Sin nivel	16.4	11.4	9	8.5	45.3
Inicial	3.5	5	4.5	3.5	16.4
Primaria incompleta	8.5	9	8.5	4.5	30.3
Primaria completa	2	0.5	2	1.5	6
Secundaria incompleta	1	0	1	0	2
Lengua materna de los beneficiarios					
Castellano	0	0.5	0	0.5	1
Quechua	0	24.9	1	17.4	43.3
Aimara	31.3	0.5	23.9	0	55.7
Cantidad de personas que viven con el beneficiario					
Solo	2	3.5	0	1	6.5
Con una persona	14.4	8.5	8	5.5	36.3
Con dos personas	10.4	10.9	7.5	4.5	33.3
Con tres personas	4	3	6	2	14.9
Con cuatro personas	0.5	0	2.5	2.5	5.5
Con cinco personas	0	0	1	1	2
Con 6 personas	0	0	0	0.5	0.5
Con 7 personas	0	0	0	0.5	0.5
Con 8 personas	0	0	0	0.5	0.5
Cantidad de personas que dependen económicamente del beneficiario					
Ninguna dependencia	15.4	13.9	10.9	9	49.3
Una persona dependiente	13.9	11.4	9.5	6.5	41.3
Dos personas dependientes	1.5	0.5	4.0	2.5	8.4
Tres personas dependientes	0.5	0.0	0.5	0.0	1.0
Total	31.3	25.8	24.9	18	100.0

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

La población beneficiaria del programa “Pensión 65” se encuentra agrupada en cuatro asociaciones de adultos mayores, los mismos que son la asociación de Adultos Mayores de Jayllihuaya (AAM de Jayllihuaya), José Antonio Encinas (AAM de JAE), Paucarcolla (AAM de Paucarcolla), y Acora (AAM de Acora).

Los datos registrados evidencian que la población de adultos mayores beneficiarios del programa “Pensión 65”, mayoritariamente poseen un nivel de instrucción de primaria incompleta (30.3%), con predominancia en la lengua aimara (55.7%), que fundamentalmente vive con una (36.3%) o dos personas (33.3%), y que algunos de ellos aún mantienen una carga económica hacia un individuo (41.3%), y no presenta responsabilidad de dependencia hacia alguien (49.3%).

Analizando por ámbitos, las asociaciones que concentran mayor cantidad de beneficiarios son la de Acora (31.3%), seguido de Paucarcolla (25.8 %), luego de Jayllihuaya (24.9 %), y finalmente de JAE (18 %).

Respecto al nivel educativo, en las cuatro asociaciones se evidencian beneficiarios que fundamentalmente no cuentan con instrucción alguna, seguido por quienes poseen primaria incompleta. En lo que respecta a la lengua materna, en Acora (31.3%) y Jayllihuaya (23.9%) se concentra la mayor población aimara, y en las otras dos predomina el quechua. Respecto a la cantidad de personas que viven con el beneficiario, se identifica que viven con una, dos o tres personas (33.3%, 14.9% y 36.3% respectivamente).

Tabla 3. Aspectos generales de la población de estudio de beneficiarios del programa “Pensión 65” por género y grupos de edad, según principales categorías 2017.

Categorías	Género de los beneficiarios		Total	Grupos de edad de los beneficiarios					Total
	Masculino	Femenino		65-70 años	71-75 años	76-80 años	81-85 años	86 a más años	
Nivel educativo de los beneficiarios									
Sin nivel	14.9	30.3	45.3	5.0	8.0	9.5	9.5	13.4	45.3
Inicial	9	7.5	16.4	2.0	2.5	5.0	4.5	2.5	16.4
Primaria incompleta	19.4	10.9	30.3	5.5	11.4	6.0	5.0	2.5	30.3
Primaria completa	4	2	6	2.0	2.0	1.5	0.5	0.0	6.0
Secundaria incompleta	1	1	2	1.5	0.0	0.0	0.5	0.0	2.0
Lengua materna de los beneficiarios									
Castellano	0.5	0.5	1	0.0	0.5	0.5	0.0	0.0	1.0
Quechua	20.4	22.9	43.3	5.0	8.5	10.0	10.9	9.0	43.3
Aimara	27.4	28.4	55.6	10.9	14.9	11.4	9.0	9.5	55.7
Total	48.3	51.8	100.0	16	23.8	21.9	20	18.4	100.0

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

Los beneficiarios informantes están comprendidos fundamentalmente entre 71 a 75 años (23.8%), y una proporción reducida entre 65 a 70 años (16%), la población masculina (48.3%) es menor a la femenina (51.8%). En el grupo de la población femenina es donde se encuentran la mayor cantidad de adultos mayores que no cuentan con un nivel educativo (30.3%) de igual modo, los de mayor edad están comprendidos entre 86 años de edad a más (13.4%), quienes en su mayoría son de lengua aimara (55.7%).

Según García (2009) no todo adulto mayor ha tenido la oportunidad de gozar del derecho a la educación formal. En otros casos, han alcanzado niveles de profesionalidad primarios, medios o universitarios, lo que marcan diferencia en las condiciones de vida familiar, de salud, vivienda y satisfacción en general de sus necesidades básicas. En esa perspectiva, se entiende que todas las personas de la tercera edad han sido educadores de las generaciones jóvenes y es conveniente que sigan siéndolo socialmente como garantes de la reproducción cultural y formación de valores, partiendo de sus vivencias, experiencias y aprendizajes significativos de acuerdo a las opciones de vida y condiciones tenidas.

4.2. Evaluación de los beneficiarios sobre la calidad del servicio del programa P65 en el componente de afiliación en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla.

Teniendo en cuenta el plano normativo del Programa P65, la afiliación permite priorizar a los adultos mayores que cumplan con los requisitos establecidos. Se considera elegible para la afiliación al adulto mayor que vive en condición de pobreza extrema de acuerdo al Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) y que tiene como mínimo 65 años de edad cumplidos (verificado con documento de identidad emitida por el gobierno). No son elegibles los usuarios de otros programas sociales o de cualquier programa de pensiones del sector público o privado, con excepción de algunos programas, exentos a esta regla como son los seguros de salud (Seguro Integral de Salud, SIS), programas de alfabetización, programas de reparación, programas de asistencia alimentaria dirigida a personas de 65 años o mayores y Juntos).

Para realizar la evaluación de los beneficiarios sobre la calidad del servicio del programa P65 en el componente de afiliación en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla, se consideran los siguientes indicadores:

- Fuente de información
- Requisitos del programa
- Lugar de trámite
- Calificación del servicio brindado.

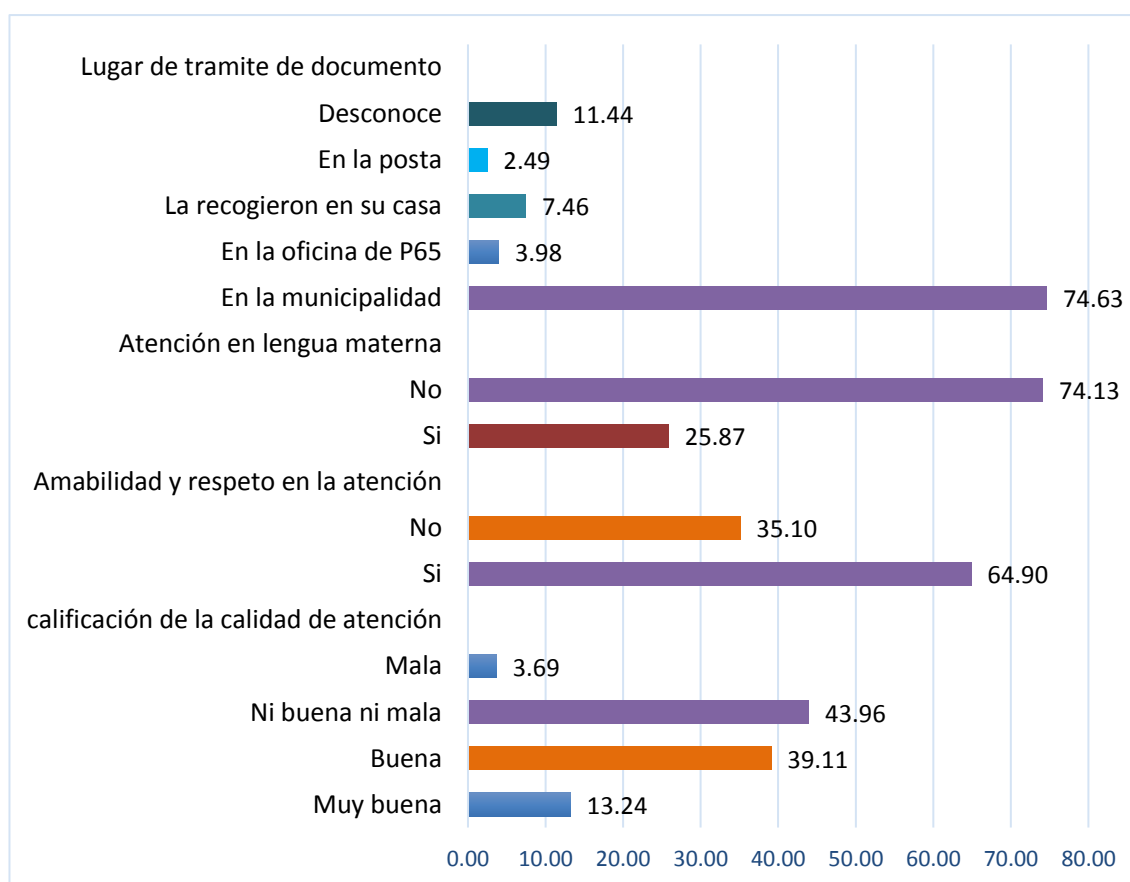


Gráfico 1. Evaluación de la atención y amabilidad en la afiliación al programa P65.
Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

Respecto al lugar de trámite de los documentos requeridos para su afiliación, es en la municipalidad donde la mayoría acude a realizar la afiliación al programa (74.63%), en las cuatro asociaciones de adultos mayores. No obstante, el 11.34% de los beneficiarios aún desconocen el lugar de trámite y afiliación al programa; es así que en la AAM de Acora, el 15.87% afirman que lo recogieron en su casa, debido a que presentan algún tipo

de enfermedad crónica o discapacidad, es por ese motivo que desconocen el lugar de trámite.

Respecto a la atención que recibieron en la municipalidad, el 74.13% de beneficiarios señalan que “no” fueron atendidos en su lengua materna en las cuatro asociaciones de adultos mayores, tan solo el 25.87% afirman que “sí”. Referente a la amabilidad con la que fueron atendidos, el 64.90% aduce que fue amable y respetuosa. Sin embargo, el 35.10% de los beneficiarios indica que “no” fueron atendidos con amabilidad y respeto, ello causa el poco entendimiento a la información que brindan en las municipalidades. Los adultos mayores califican la atención recibida por parte del personal en las municipalidades como ni buena ni mala (43.96%), seguida de buena (39.11%) durante la afiliación, puesto que a la mayoría no lo atendieron en su lengua maternal; pero, si fueron atendidos de forma amable y respetuosa.

Los funcionarios de las municipalidades están en la obligación de informar, orientar y proporcionar conocimiento y acceso a los servicios y beneficios que brinda el programa “Pensión 65” a los ciudadanos adultos mayores que cumplan los requisitos en el ámbito de la intervención social. La buena atención permite evaluar situaciones de necesidad social y efectuar un diagnóstico que facilite la solución de la demanda o el problema que se presenta.

En el caso de Acora, Puno y Paucarcolla son las municipalidades a través de las Unidades Locales de Empadronamiento (ULE) y Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) quienes realizan la tramitación, canalización o derivación al programa “Pensión 65”.

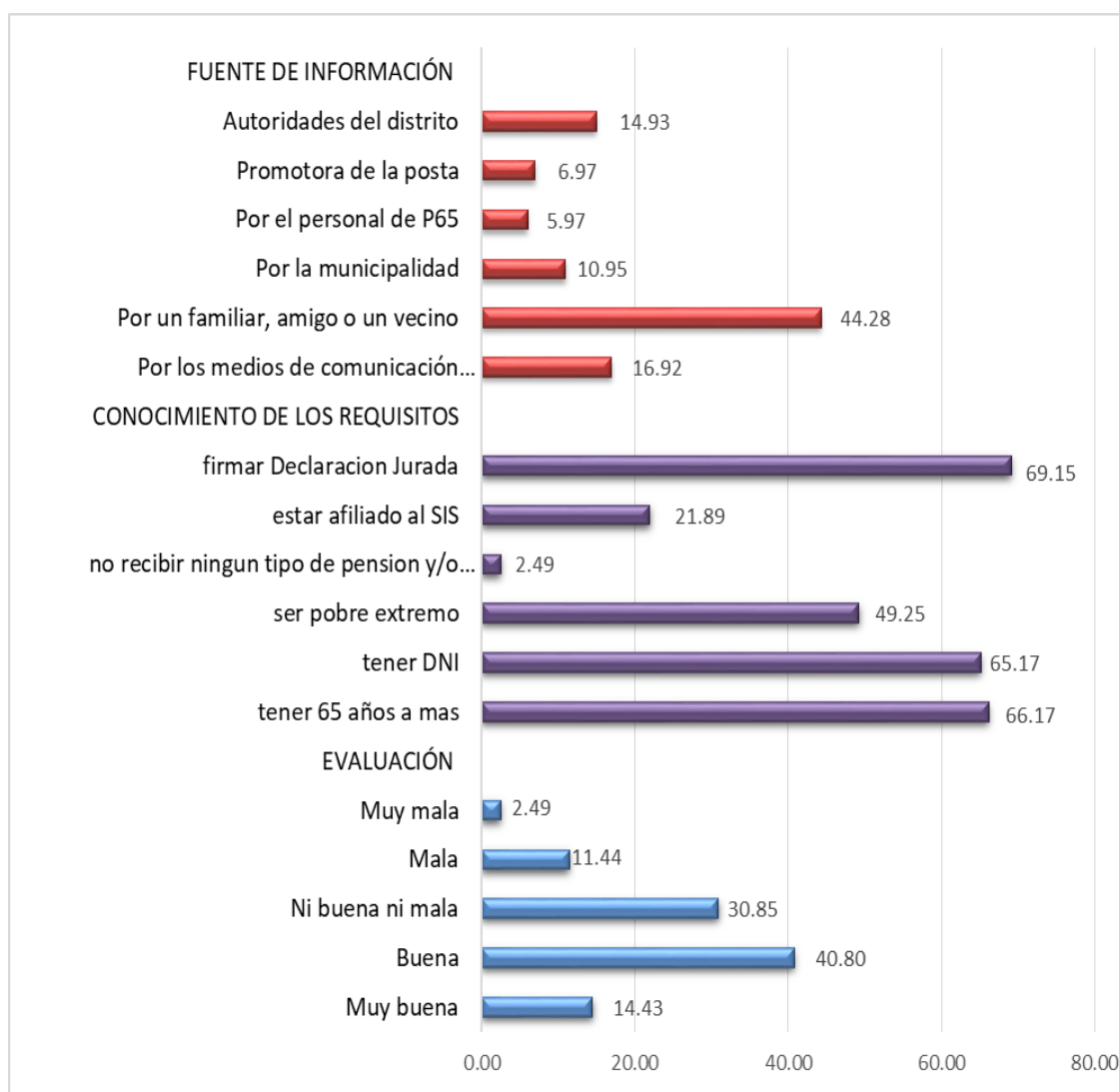


Grafico 2. Evaluación sobre el conocimiento de requisitos de afiliación al programa “Pensión 65” por ámbito de intervención.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

Según la fuente de información que les permitió afiliarse al programa, las vías no formales basadas en la comunicación hablada, son las importantes. Se evidencia que el 44.28% tomó conocimiento a través de un familiar, amigo o un vecino; mientras que el 16.92% se enteraron a través de los medios de comunicación, conjuntamente con las autoridades del distrito el 14.93%, seguido por la municipalidad del distrito que es una fuente formal de información (14.93%).

En la AAM de Acora, Pucarcolla, Jayllihuaya y JAE, la principal fuente de información fue a través de un familiar, amigo o un vecino (39.68%, 40.38%, 50.00%, 50.00% respectivamente). En cuanto a género sucede lo mismo, tanto la población masculina y femenina (42.27% y 46.15%). Considerándose en mayor medida el apoyo de la familia

como imprescindible y necesario. La evaluación que realizan los adultos mayores con relación a la calidad de atención durante la afiliación es *buena* (40.80%) seguida de *ni buena ni mala* (30.85%).

La principal fuente de información para la afiliación al programa fueron los familiares, amigos o vecinos. Del mismo modo, el Estado ha ido asumiendo crecientes responsabilidades en el ámbito social, aún sigue siendo la familia la que mayor apoyo presta tanto a nivel instrumental como afectivo, puesto que también son fundamentales en la atención a colectivos con problemas de autonomía personal como personas mayores o con discapacidad.

En vista que, la familia ha sido y es la que tradicionalmente ha cubierto las necesidades de atención y cuidado, en definitiva, en nuestra sociedad la familia ha sido la principal agencia proveedora de bienestar y favorable para el adulto mayor. Tradicionalmente nuestro régimen de bienestar haya estado influido por el principio de subsidiariedad, entendido bajo el planteamiento de que la intervención pública no ha de hacerlo allí donde la familia y otras instancias sociales, a iniciativa de la sociedad civil, ya lo hace. (Gómez, 2012). En cierta medida se trata de aludir la responsabilidad última del estado como garante del bienestar y una calidad de vida mínima para todos empadronándose en la limitación de recursos.

Con respecto a los requisitos de afiliación, los beneficiarios tienen mayor conocimiento sobre firmar la declaración jurada (69.15%), tener 65 años a más (66.17%), ser pobre extremo (49.25%) y tener DNI (65.17%); sin embargo, existe un porcentaje de adultos mayores que desconocen que no tienen conocimiento respecto a *no recibir ningún tipo de pensión y/o subvención* (2.49%).

Los beneficiarios de la AAM de Acora conocen la importancia que uno de los requisitos de afiliación al programa, es firmar la declaración jurada (77.78%), al igual que en la AAM de JAE (83.33%). En la AAM de Paucarcolla tienen mayor conocimiento sobre tener DNI (53.85%), a diferencia de AAM de Jayllihuaya, es tener 65 años a más (64.00%). En ese entender, los beneficiarios en su mayoría conocen los requisitos más importantes. Asimismo, se debe priorizar los adultos mayores con enfermedades crónicas o graves, con discapacidad que haga imposible su normal desenvolvimiento, adultos

mayores que se encuentren a cargo de menores de edad, o mayores de edad con discapacidad en extrema pobreza.

Respecto al requisito de clasificación socioeconómica de pobre extremo, el gobierno define la condición de pobreza de un hogar a partir de un puntaje elaborado en base a sus características socioeconómicas ello incluye el tipo de combustible utilizado para cocinar, electricidad, agua y acceso a desagüe; el material del piso, paredes y techo; la tenencia de seguro de salud y activos. Un hogar califica como pobre extremo si obtiene un puntaje por debajo del valor del umbral. El valor de los umbrales varía según conglomerados; es decir, por área geográfica, dominio como son costa norte, costa centro, sierra norte, sierra centro, sur sierra o selva; y ámbito urbano y rural. (Ministerio de Desarrollo e Inclusión social – MIDIS).

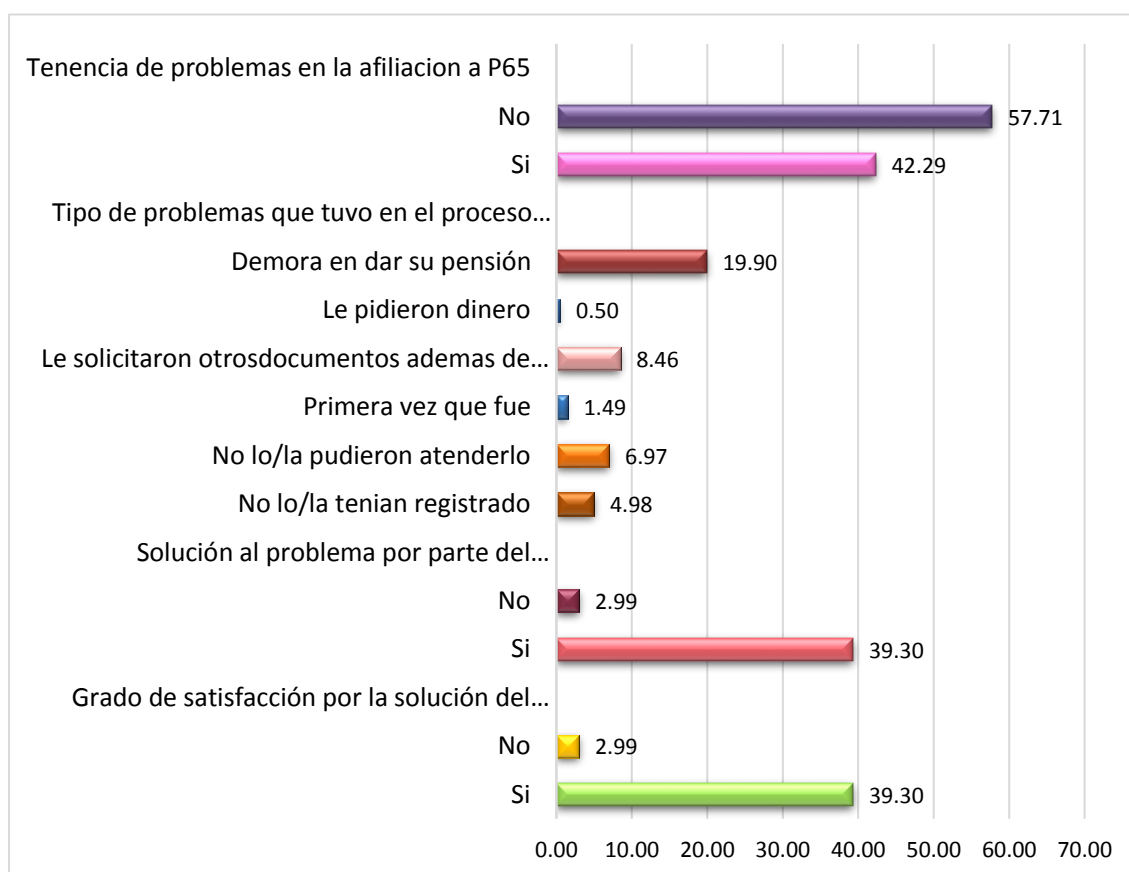


Grafico 3. Evaluación de los beneficiarios sobre el tipo de problema y grado de satisfacción de la solución.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

Con relación a la tendencia de problemas durante la afiliación al programa, el 57.71% indica que “no” tuvo problemas y el 42.29% que “si” las tuvo en el proceso de afiliación.

Respecto al tipo de problema, el más frecuente es la demora en otorgar la pensión (19.90%), debido a que el padrón de usuarios activos del Programa, se dan por períodos bimestrales, teniendo como principal insumo el listado de la población en pobreza extrema proporcionado por el SISFOH.

Otro problema que tuvieron fue el requerimiento de otros documentos (8.46%) como son la copia de DNI, recibo de agua o luz y croquis de ubicación de domicilio para un empadronamiento y clasificación socioeconómica. Asimismo, en algunos gobiernos locales existen malas prácticas respecto al proceso de afiliación, puesto que el 0.05% declaró que le pidieron dinero para afiliarlo, siendo este un servicio gratuito. En cuanto a la solución del problema, el 39.30 % indica que “sí” pudieron solucionar, de igual forma quedó satisfecho con ello, mientras que al 2.99% señala que “no”.

Para el proceso de afiliación, el potencial usuario firma el formato vigente de declaración jurada, la Municipalidad lo remite al Programa, posteriormente se realiza el procesamiento masivo de la información de las Declaraciones Juradas remitidos por los Gobiernos Locales. Por último, con la finalidad de verificar el cumplimiento de requisitos, realiza filtros con la RENIEC, Es Salud, SBS (Superintendencia de Banca y Seguros) y ONP (Oficina de Normalización Provisional); posteriormente emite el Padrón de usuarios del Programa “Pensión 65” (Sanabria, Cárdenas, & Quiroga, 2015).

Las unidades territoriales y gobiernos locales son los canales mediante los cuales se informan a los adultos mayores sobre el estado de su trámite de incorporación como usuarios. Allí mismo, se informa a las personas adultas mayores, en caso de que no cumplan con algún requisito para que puedan subsanar. Muchas veces los adultos mayores tienen que esperar hasta un año para que sean considerados en este padrón de usuarios del programa. Como hace hincapié Alvarado (2016), las organizaciones y gobiernos locales que promueven el desarrollo social en los ámbitos públicos, deberían de gestionar iniciativas para lograr cambios en los procesos de afiliación.

Los continuos cambios sociales exigen una adaptación de las estrategias e intervenciones de los servicios sociales. “El creciente envejecimiento de la población, los cambios en la estructura y roles familiares, el aumento de la inmigración, o las nuevas formas de exclusión que puede generar el desarrollo de las sociedades de la información, son algunos de los fenómenos que configuran nuevas necesidades y que exigen respuestas

concretas desde el sistema público de servicios sociales” (Gómez, 2012, p.75). En este sentido, los gobiernos locales requieren una adecuada coordinación las distintas áreas de bienestar y los programas sociales articulados a ella, consiguiendo acciones más globales e integrales para el bienestar de los adultos mayores especialmente. Es necesario también incrementar la calidad, tecnificar los servicios que prestan, desburocratizarlos y simplificar los procesos y procedimientos de la afiliación para mejorar la eficiencia e eficacia del programa mediante instrumentos adecuados y sistemas de registros válidos y fiables para elevar la satisfacción de los usuarios.

En este sentido, la consolidación de equipos de trabajo y el fomento de la motivación y satisfacción de profesionales funcionarios de las municipalidades serán indispensables, si se pretende conseguir una mejora continua de los servicios. Estos retos son fundamentales para la consolidación de los servicios sociales con el fin de equiparlos con una buena atención a los usuarios. Será imprescindible mantener la responsabilidad pública de los servicios, para evitar así posibles desigualdades en el acceso al programa “Pensión 65”, para finalmente garantizar estándares óptimos de calidad de los servicios.

4.2.1. Índice de calidad de servicios

Se ha medido la calidad de atención desde la perspectiva del beneficiario utilizando la escala vigesimal, la cual se usa frecuentemente en la calificación en los diferentes niveles de educación en nuestro país. Se parte del supuesto que puntajes menores a 10 significan mal servicio o desaprobación de la atención, y puntajes mayores a 10 buen servicio o atención aceptable.

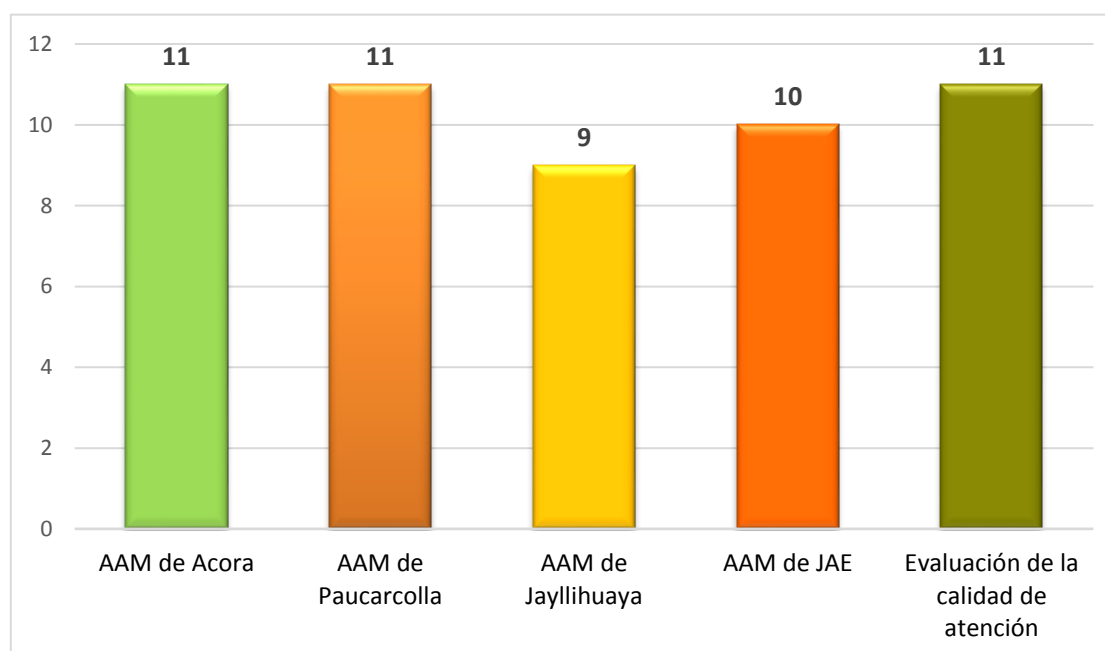


Gráfico 4. Evaluación sobre calidad de atención en el componente de afiliación al programa “Pensión 65”.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

De acuerdo con Llanos, Rosas, Mendoza, & Ríos (2001) sobre la escala vigesimal, a nivel escolar, puntajes de 10 o menos significan desaprobación o inaceptable, el 0 pésimo o ausencia total de conocimientos y/o competencias y el 20 óptimo, conocimiento total y/o competencia insuperable de aquello que se está evaluando. Se consideró como “satisfecho” cuando la atención recibida tuvo valores de 18 a 20 en la escala vigesimal; y como “insatisfecho” valores diferentes de 18 a 20 en la escala.

Respecto a la evaluación en el componente de afiliación al programa “Pensión 65”, el puntaje de los beneficiarios es de 11, es decir que aprueban de manera poco favorable la

atención recibida por parte del personal en la municipalidad al momento de su afiliación. Como se puede apreciar en el gráfico la evaluación en los cuatro distritos, los ponderados son bajos. Acora y Paucarcolla tienen el promedio 11; sin embargo, la AAM de Jayllihuaya y AAM JAE tienen puntajes desaprobatorios (9 y 10 respectivamente), lo que permite inferir que no quedaron satisfechos con la atención que recibieron.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación han contribuido en la última década a eliminar trámites innecesarios y a agilizar las gestiones para el acceso al programa social. Sin embargo, en lo que se refiere a la administración, los papeleos y la burocracia en las municipalidades son un factor que aplaza el tiempo para la afiliación del adulto mayor. Para ello, la comunicación en este tipo de programa social, es muy importante, ya que en su mayoría los beneficiarios provienen de la zona rural, lo que da entender que muchos de ellos hablan su idioma nativo, sin comprender suficiente el castellano; no obstante, desde el enfoque intercultural es necesario que la persona que atiende en las instituciones esté capacitada en brindar la atención correcta y conocer el idioma nativo, para una mayor comunicación y entendimiento puesto que, está en contacto directo con el adulto mayor.

Desde el enfoque intercultural, la atención en lenguas nativas no son solo vehículos de comunicación, también determinan la construcción y fortalecimiento de una cultura y de su identidad. Los motivos para preservar las lenguas nativas son muchos, principalmente la transmisión de cultura, pero también de integración social y educación, los idiomas contienen un cuerpo acumulado de conocimientos como la geografía, historia y más.

4.3. Evaluación de los beneficiarios sobre la calidad del servicio del programa “Pensión 65” en el componente del otorgamiento de servicios.

En esta sección se evalúa la información sobre la calidad del servicio del programa “Pensión 65” en el componente del otorgamiento de servicios en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla; dentro de ello, los ítems evaluados son

- a) Cronograma de cobro
- b) La tendencia de la cuenta de ahorros
- c) El conocimiento que tienen sobre los usos de la cuenta de ahorros
- d) Los servicios complementarios que ofrece el programa
- e) La frecuencia en que los adultos mayores acceden a los servicios de salud
- f) La frecuencia de las visitas domiciliarias por parte de los promotores
- g) Las acciones que realiza durante las visitas
- h) La calidad de atención que recibe del promotor durante las visitas.

Tabla 4. Evaluación de los beneficiarios sobre la fuente de información de cronogramas de cobro, según ámbito de intervención.

Fuente de información	Ámbito de intervención				Total
	AAM de Acora	AAM de Paucarcolla	AAM de Jayllihuaya	AAM de JAE	
	%	%	%	%	%
Fuente de información					
La municipalidad	34.92	19.23	66.00	63.89	43.78
Un familiar, amigo o un vecino	39.68	23.08	14.00	27.78	26.87
Por el personal de P65	4.76	1.92	4.00	0.00	2.99
Por los medios de comunicación (TV, radio,etc)	7.94	11.54	0.00	0.00	5.47
Preguntó al Banco de la Nación	0.00	0.00	2.00	5.56	1.49
Autoridades del distrito	11.11	42.31	12.00	0.00	17.41
En el centro de salud	1.59	1.92	2.00	2.78	1.99
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Evaluacion sobre la información brindada al beneficiario					
Muy buena	19.05	3.85	8.00	2.78	8.42
Buena	34.44	55.77	48.00	50.00	47.05
Ni buena ni mala	29.05	32.69	30.00	38.89	32.66
Mala	17.46	7.69	12.00	8.33	11.37
Muy mala	0.00	0.00	2.00	0.00	0.50
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

Respecto a la fuente de información sobre el cronograma de cobro, los beneficiarios acuden mayormente a la municipalidad (43.78%); otros se informan por un amigo, familiar o un vecino (26.87%) y autoridades del distrito (17.41%).

En la AAM de Paucarcolla, los beneficiarios afirman que la fuente de información sobre el cronograma son las autoridades del distrito (42.31%) y en algunos casos el presidente de la asociación. Los adultos mayores, además se informan de los familiares y amistades que laboran en las municipalidades.

En tanto, los beneficiarios de la AAM de Acora afirman que son informados a través de un familiar, amigo o vecino en su mayoría (39.68%) y a través de la municipalidad (34.92%). Sin embargo, hay personas que viven en lugares cercanos que pueden acudir a la municipalidad para informarse sobre el cronograma de cobros sin mucha dificultad. La mayoría de beneficiarios de la AAM de Jayllihuaya y JAE son informados en la municipalidad, puesto que la información de los lugares de cobro y cronograma es enviada a la oficina de SISFOH de cada distrito. Referente a la evaluación que se realiza sobre la información brindada al beneficiario, la mayoría afirma que es *buena* (47.05%) en las cuatro AAM.

Según los lineamientos del Programa, los gobiernos locales cumplen un rol fundamental en colaborar con el trabajo conjunto que desarrollan con “Pensión 65”, con la finalidad de que los procesos del programa se realicen con la mayor rigurosidad y eficacia posible. Referente al cronograma de cobros, el Programa “Pensión 65”, “coordina con sus equipos territoriales la asignación del cronograma y puntos de pago a nivel nacional. En coordinación con los gobiernos locales difunden el cronograma y los puntos de pago que le corresponden a cada jurisdicción distrital” (Sanabria et al., 2015). Los gobiernos locales apoyan en la organización de lugares de pago antes, durante y después de la ejecución del procedimiento de pagaduría que se implementan por diferentes medios, en este caso en agencias del Banco de la Nación.

Cabe aclarar que en cada asociación existe un presidente que es elegido por los mismos beneficiarios, es quien acude generalmente a la municipalidad para informarse sobre el cronograma de cobros para posteriormente, en una reunión informar a los adultos mayores sobre el cronograma de cobros.

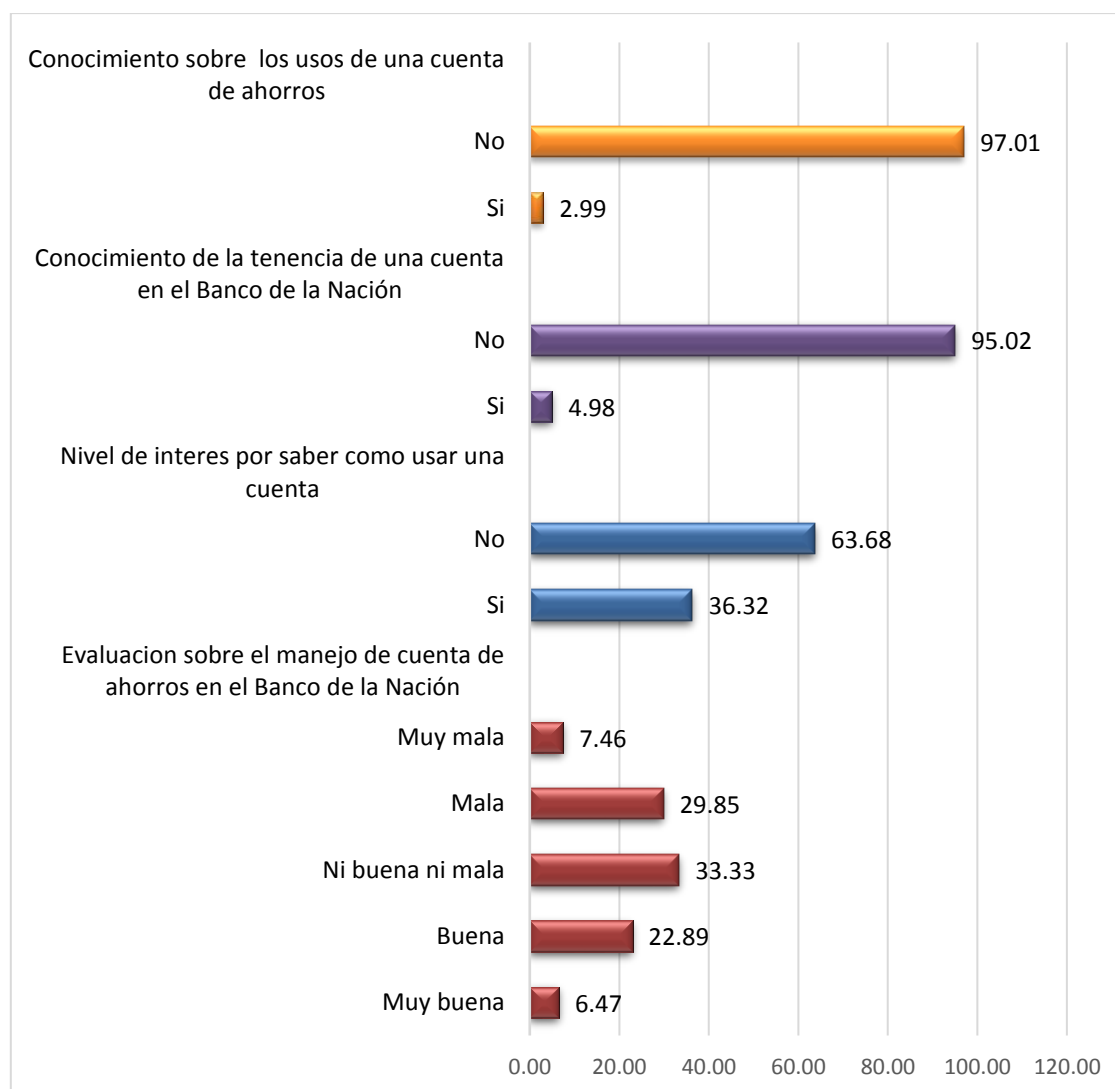


Gráfico 5. Evaluación de los beneficiarios sobre el conocimiento de una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

Los datos evidencian que los beneficiarios de “Pensión 65” mayoritariamente desconocen sobre la tenencia de una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación (95.02%). Por ende, desconocen los usos de dicha cuenta (97.01%).

Los beneficiarios poseen poco interés por saber qué usos puede darse a una cuenta bancaria (63.68%); no obstante, hay una proporción de la población beneficiaria que sí le interesaría saber los usos de una cuenta bancaria (36.32%).

En la AAM de Paucarcolla el 100% de la población encuestada desconoce sobre la tenencia y usos de una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación; esto debido a que el personal de “Pensión 65” no brinda mayor información al respecto. Una considerable

proporción de beneficiarios tiene interés por saber cómo usar una cuenta bancaria (36.32%). Entre tanto, en la AAM de Acora la mayor parte de la población desconoce sobre una cuenta de ahorros (95.24%) y sobre los usos de la misma (96.83%); mientras que en la AAM de Jayllihuaya (46.00%) y la AAM de JAE (41.67%) existen beneficiarios quienes tienen interés por conocer los usos de una cuenta en el Banco de la Nación.

Referente a la evaluación sobre el manejo de una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación, la mayoría afirma que es *ni buena ni mala* (33.33%) seguido de *mala* (29.85%). A raíz de esto se infiere que los beneficiarios solo son informados sobre los días de cobro más no sobre la tenencia y usos de la cuenta de ahorros que ellos disponen, en tal sentido los usuarios en los tres distritos desconocen el uso de una cuenta (97.01%) y el nivel de interés es bajo (63.68%).

Con respecto al proceso de una cuenta bancaria, una vez emitido el Padrón de usuarios, se solicita al Banco de la Nación la apertura de cuentas individuales para los nuevos usuarios del programa, la actualización de las cuentas que se deben poner en vigilancia; finalmente el Programa “Pensión 65”, autoriza al Banco de la Nación el pago a través de cuentas de ahorro, según el padrón de usuarios activos y el período correspondiente.

Tabla 5. Evaluación de los beneficiarios sobre la información de servicios complementarios en el distrito de Acora.

Información sobre servicios complementarios	Lugar de procedencia				Total
	AA Acora	AA Paucarcolla	AA Jayllihuaya	AA JAE	
	%	%	%	%	
Servicios complementarios que recibe del programa P65					
Servicios de salud	96.83	76.92	94.00	94.44	90.55
Programa de saberes productivos	0.00	1.92	0.00	0.00	0.50
Ambos	0.00	5.77	2.00	2.78	2.49
Ninguno	3.17	15.38	4.00	2.78	6.47
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Frecuencia con las que hace uso estos servicios complementarios en salud					
Más de una vez al mes	3.17	1.92	4.00	13.89	4.98
Mensualmente	23.81	25.00	20.00	25.00	23.38
Bimestralmente	23.81	34.62	18.00	30.56	26.37
Trimestralmente	14.29	15.38	36.00	25.00	21.89
Semestralmente	6.35	9.62	10.00	5.56	7.96
Una vez al año	28.57	13.46	12.00	0.00	15.42
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Percepción sobre la contribución de P65 en el aspecto de salud					
Si	82.54	65.38	86.00	77.78	78.11
No	17.46	34.62	14.00	22.22	21.89
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Evaluación sobre los servicios complementarios					
Muy buena	13.33	16.54	8.00	23.77	15.41
Buena	33.97	38.08	28.00	44.89	36.24
Ni buena ni mala	37.94	29.62	30.00	25.56	30.78
Mala	13.17	15.76	26.00	5.78	15.18
Muy mala	1.59	0.00	8.00	0.00	2.40
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

Respecto a los servicios complementarios que los beneficiarios reciben por parte del programa, la mayoría señala hacer uso de los servicios médicos (90.55%), y acuden a los establecimientos, con frecuencia bimestral (26.37%) y mensual (23.38%). Por otra parte, el 78.11% perciben que el programa contribuye al mejoramiento de la situación de su salud, a diferencia de los que manifiestan lo contrario (21.89%).

Con respecto a la evaluación que realizan los adultos mayores, sobre los servicios ofrecidos por el programa, señalan como *buena* (36.22%) y *ni buena ni mala* (30.78%). Una mínima proporción de beneficiarios expresan que la atención recibida en los centros de salud, por parte del personal médico es *mala* (15.18%) o *muy mala* (2.40%). Esta

calificación negativa se debe a que los adultos mayores no son informados de manera clara sobre diagnósticos de malestares que presentan, de igual modo la demora en la atención. Además, el programa permitió a los usuarios el acceso al Seguro Integral de Salud (SIS). Para la protección de la salud, tanto en los niveles preventivo como asistencial, es un pilar básico de las políticas sociales. Los programas llevan generalmente asociados uno o varios servicios, entendidos como conjuntos de recursos humanos y materiales que pretenden la consecución de unos objetivos mediante una serie de actuaciones y actividades (Gómez, 2012, p. 130).

Referente al programa *Saberes Productivos*, una mínima proporción de beneficiarios reciben servicios concernientes a saberes productivos (0.5%). Este programa es una intervención por parte de “Pensión 65”, cuya finalidad es promover la protección social a las personas adultas mayores, en especial a quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad social (Programa “Pensión 65”, 2016a). Esta intervención se implementó en alianza con los gobiernos locales para revalorar a los adultos mayores y su rol como portadores de saberes, quienes transmiten conocimientos a las nuevas generaciones, a través de intervenciones y gestiones de los gobiernos locales.

García (2009) hace hincapié que desde la dimensión sociológica del envejecimiento se vincula con la sociedad en que ocurre este proceso. Cuando las personas envejecen cronológica, biológica, y psicológicamente sus funciones y relaciones sociales también se alteran y la persona experimenta una reducción en sus interrelaciones sociales importantes. En el medio social, se determina el significado de la vejez para una persona y si esa experiencia de envejecer será positiva o negativa, y “Pensión 65” pretende que sea positiva a través de la implementación de saberes productivos.

Según los lineamientos del Programa “Pensión 65” (2016), el trabajo conjunto entre “Pensión 65” y SIS ha permitido que los adultos mayores en extrema pobreza, que antes estaban olvidados, puedan acceder a atenciones médicas gratuitas para tratarse de enfermedades crónico degenerativas.

Tabla 6. Evaluación en base a la información sobre las visitas domiciliarias a los usuarios de “Pensión 65”.

Información sobre las visitas domiciliarias	Ámbito de intervención				
	AAM de Acora	AAM de Paucarcolla	AAM de Jayllihuaya	AAM de JAE	Total
	%	%	%	%	%
Recibe las visitas domiciliarias de P65					
Si	91.80	90.00	96.00	97.06	93.33
No	8.20	10.00	4.00	2.94	6.67
Total	100.00	100.00	100.00	105.88	100.00
Frecuencia con las que recibe las visitas domiciliarias					
Más de una vez al mes	3.28	8.00	8.00	2.94	5.64
Mensualmente	4.92	10.00	12.00	11.76	9.23
Bimestralmente	32.79	30.00	26.00	32.35	30.26
Trimestralmente	19.67	32.00	32.00	32.35	28.21
Semestralmente	14.75	8.00	16.00	14.71	13.33
Una vez al año	24.59	12.00	6.00	5.88	13.33
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Evaluación sobre la visita del promotor a los beneficiarios					
Muy buena	20.87	13.00	6.00	12.94	13.20
Buena	40.82	47.00	52.00	42.94	45.69
Ni buena ni mala	36.31	38.00	42.00	41.18	39.37
Mala	2.00	2.00	0.00	2.94	1.74
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: base de datos de encuesta aplicada, 2017

Los datos evidencian que los adultos mayores beneficiarios de P65 reciben visitas domiciliarias (93.33%), realizadas por el promotor. Las visitas domiciliarias son de vital importancia, puesto que se verifica la situación de vulnerabilidad del beneficiario, con el registro de evidencias fotográficas, una eventual discapacidad, si está cobrando regularmente su pensión o si utiliza el SIS entre otros actos. Una minoría de la población beneficiaria indica que no recibe visitas domiciliarias (6.67%), las causas más frecuentes son que los beneficiarios son nuevos y el promotor no los ubicó en sus hogares, ya que estas visitas son realizadas de manera inopinada. Respecto a la frecuencia de visitas domiciliarias, los adultos mayores expresan que son realizadas de forma bimestral (30.26%) y trimestral (28.21%); sin embargo, hay un grupo de adultos mayores quienes indican que las visitan una vez al año (13.33%).

En relación a la evaluación de visitas que hacen los promotores a los beneficiarios, se evidencia que la mayoría califica como buena (45.69%) seguida de *ni buena ni mala*

(39.37%), del que podemos inferir que los promotores tienen aceptabilidad de los adultos mayores, no varía sustancialmente respecto al ámbito de intervención.

Al respecto, el Programa “Pensión 65” (2016), señala que cada uno de los promotores del programa debe realizar entre un promedio de diez o más visitas al día. Con el SISOPE (Sistema de Información de Operaciones de “Pensión 65”) se puede ver en tiempo real, cada recorrido de los promotores. El promotor llega a la casa de los usuarios con una Tablet en la mano y actualiza la información en el sistema y de esta manera se puede tener información sobre cada uno de los beneficiarios.

Las visitas domiciliarias son fundamentales, debido a que permite recoger información sobre la situación de cada beneficiario, casos como el fallecimiento del usuario, indicios de no merecer la subvención, cambio de domicilio, entre otros; por tal razón es importante que se realicen de manera más periódica. Acerca de la información recogida en las visitas domiciliarias sobre el estado socioeconómico en que se encuentran los usuarios de “Pensión 65”, los promotores deberían de alertar sobre posibles errores de filtración o subcobertura al SISFOH, puesto que es la única oficina que puede otorgar la clasificación socioeconómica de los usuarios; sin embargo, los promotores no envían esta información al SISFOH debido a que el reporte solo se registra en el programa SISOPE por los promotores.

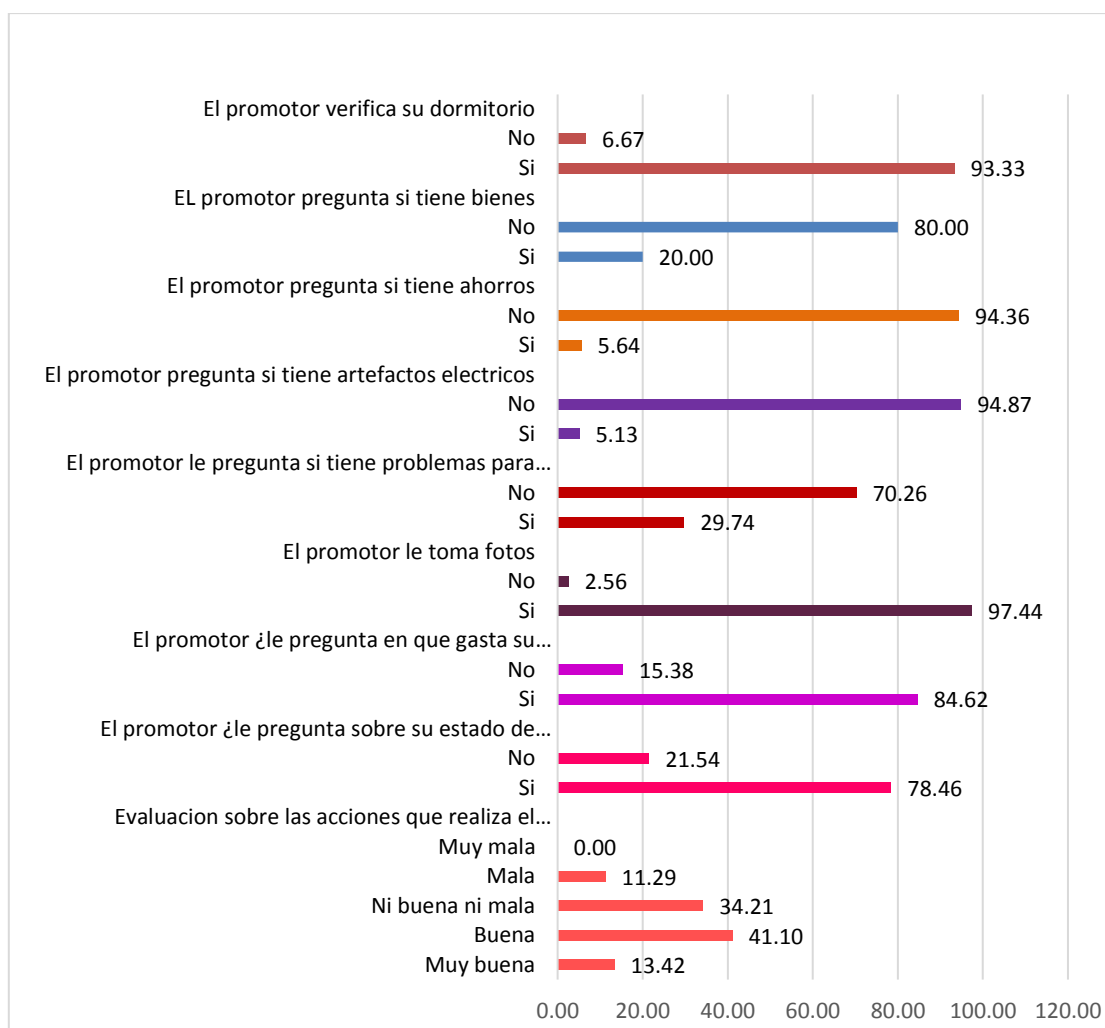


Grafico 6. Evaluación de los beneficiarios sobre las acciones que realiza el promotor durante la visita domiciliaria según ámbito de intervención.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

Con las visitas domiciliarias realizadas por el promotor, se permite verificar las condiciones de vida en la que se encuentra cada hogar y la calidad de vida de los adultos mayores. Así mismo, permite reducir las posibilidades filtraciones, verificando la supervivencia de los mismos y mejorando la eficiencia de las actividades desarrolladas en campo. A través del registro visual con fotografías y la descripción de las características de la vivienda de cada beneficiario.

Los beneficiarios señalan que las acciones que realizan los promotores durante la visita domiciliaria, son preguntas frecuentes sobre su salud (78.46%), el detalle sobre gasto (84.62%), toma de fotografías (97.44%) y verifica su dormitorio (93.33%); sin embargo, el promotor no pregunta sobre si el beneficiario tiene problemas para cobrar (70.26%), si posee artefactos eléctricos (94.87%), si conserva cuenta de ahorros (94.36%), si tiene bienes (80.00%) o sobre los posibles problemas que se le presenta para cobrar (70.26%).

El Programa “Pensión 65” (2016) a través del programa operativo SISOPE, permite administrar la información sobre cada uno de sus usuarios y también sobre el trabajo de campo que realizan sus promotores. Este sistema se complementa con el aplicativo “AYZA” para Tablet que permite a los promotores ingresar la información que recogen en las visitas a fin de caracterizar a sus usuarios, geo referenciar sus domicilios, realizar el registro fotográfico y acceder a un sistema de mensajería para realizar consultas en tiempo real de la base de datos. Este sistema es de mucha ayuda y muy importante para las visitas que realiza el promotor ya que se puede realizar un seguimiento más cercano de los beneficiarios.

El promotor de “Pensión 65” facilita la información a cada beneficiario respecto al programa, asimismo canaliza y deriva las demandas planteadas por el beneficiario al programa con el fin de dar respuesta a las mismas.

Finalmente, la evaluación de los usuarios sobre la calidad del servicio del programa “Pensión 65” en el componente del otorgamiento de servicios. Los beneficiarios afirman en su mayoría que reciben servicios de salud de forma gratuita; sin embargo, los centros de salud no están debidamente implementados con medicamentos y personal capacitado. Referente a *Saberes Productivos*, “Pensión 65” brinda asistencia técnica a los gobiernos locales, dándoles la oportunidad de contar con una estrategia de protección a los adultos mayores principalmente rurales.

Según Gómez (2012), “las diferencias entre calidad recibida y percibida, la primera afecta a los criterios técnicos y los procesos del diseño, desarrollo e implementación del servicio y la percibida depende de opiniones y valoraciones subjetivas de los usuarios”. En esa perspectiva los datos de la investigación evidencian un cierto grado de satisfacción y aceptabilidad por parte de los beneficiarios.

4.3.1. Índice de calidad de servicios

Para la calificación del índice de calidad de servicio en el componente de otorgamiento de servicios, se evalúa la fuente de información brindada al beneficiario, manejo de una de ahorros en el Banco de la Nación, servicios complementarios, visitas domiciliarias y acciones del promotor.

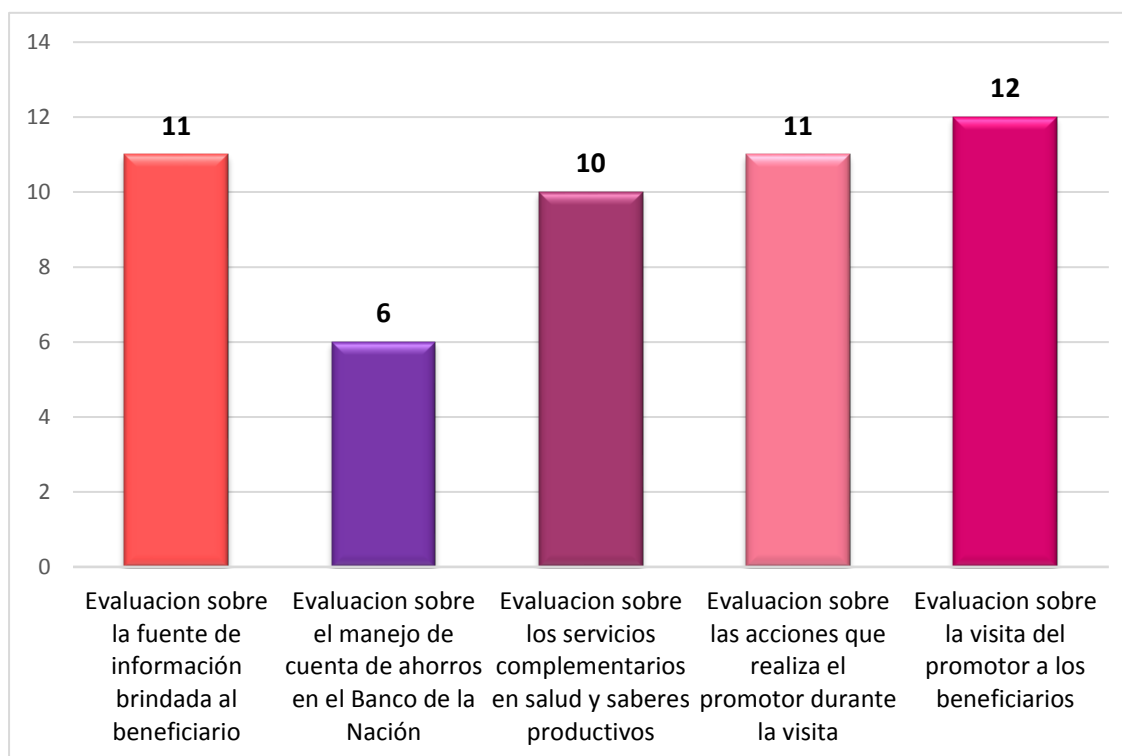


Gráfico 7. Puntuación de la evaluación sobre el componente de otorgamiento de servicios

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

Los adultos mayores beneficiarios del programa aprueban la evaluación sobre la visita del promotor con una puntuación de 12 puntos, siendo la más alta; entre tanto, la evaluación sobre las acciones que realiza el promotor durante la visita fueron calificadas con 11 puntos por las Asociaciones de Adultos Mayores en el ámbito de intervención del proyecto. Los factores que influyeron en esta calificación se debe a que el promotor no pregunta sobre si el beneficiario tiene problemas para cobrar, si conserva la cuenta de ahorros, si tiene bienes o sobre los posibles problemas que se le presenta para cobrar; en muchos casos los adultos mayores presentan dificultades. Seguidamente, la evaluación sobre la fuente de información brindada al beneficiario tiene una puntuación de 11 puntos,

puesto que la mayor parte de los adultos mayores son informados en las municipalidades de su distrito, pero los funcionarios de los mismos no emiten información en su lengua materna de forma clara y precisa, lo que dificulta la buena comprensión por parte de los beneficiarios.

En cuanto a la evaluación de los servicios complementarios en salud y saberes productivos la calificación es desaprobada con 10 puntos, debido a que en las cuatro asociaciones de adultos mayores es casi nula la intervención de *Saberes Productivos*. Respecto a los servicios de salud, todos los beneficiarios se encuentran afiliados al SIS de forma gratuita, pero no encontramos impactos positivos en la salud de los beneficiarios.

La evaluación sobre el manejo de una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación, la calificación fue de desaprobación con una nota de 06 puntos, debido a la poca información que los beneficiarios tienen respecto a este, al mismo tiempo los beneficiarios no tienen interés en conocer los usos de una cuenta de ahorros; por factores como la edad que tienen los beneficiarios y el limitado acceso que tuvieron a una educación, les dificulta los nuevos aprendizajes.

4.4. Evaluación de los beneficiarios sobre la calidad del servicio del programa P65 en el componente de las percepciones sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica.

En esta sección se muestran resultados de la evaluación del componente de percepciones sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica. Al respecto Fernández (2005) define la subvención económica como una atribución patrimonial a fondo, normalmente una suma dineraria, sin obligación de devolver por el beneficiario. En esa perspectiva, en el programa “Pensión 65” la entrega es no retributiva, de manera que el Estado busca la satisfacción de necesidades y mejora de la calidad de vida, para tal efecto se hacen las evaluaciones en base a lo dicho anteriormente, que son conocimiento sobre los beneficios del programa, autonomía de uso del dinero, gastos frecuentes, consumo de productos habituales, mejora de la calidad de vida, calificación y confianza respecto al programa.

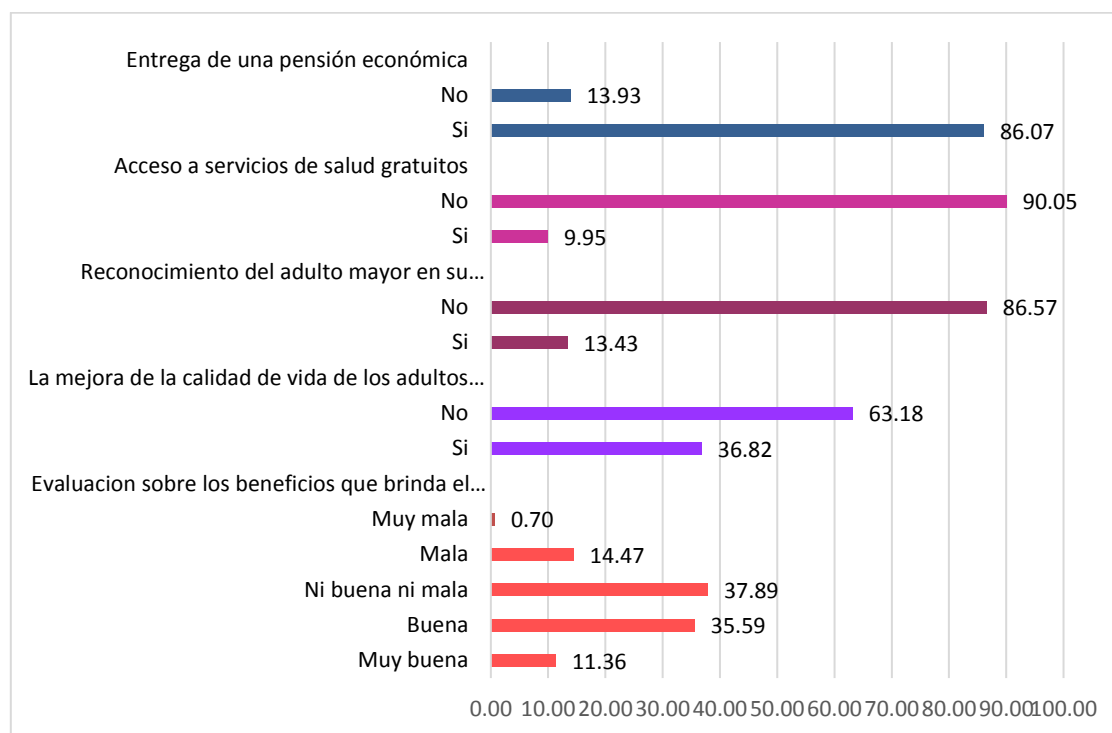


Gráfico 8. Evaluación de los beneficiarios sobre los beneficios del programa.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

Respecto a los beneficios que otorga el Programa “Pensión 65”, los adultos mayores expresan que la entrega de la pensión económica es un beneficio del programa (86.07%), acceso a servicios de salud (90.05%), reconocimiento al adulto mayor en su comunidad (86.57%). La evaluación sobre los beneficios que brinda el programa es *ni buena ni mala* (37.89%) seguida de *buena* (35.59%).

La entrega de una pensión es reconocida como un beneficio por la mayoría de adultos mayores en el ámbito de estudio; sin embargo, la contribución a los servicios de salud gratuitos, reconocimiento del adulto mayor en su comunidad y la mejora de la calidad de vida de los adultos mayores, no son reconocidos como beneficios que otorga el programa.

El Estado tiene la obligación y responsabilidad de velar por la salud y mejorar de la calidad de vida de los adultos mayores, y no le ha dado prioridad a este grupo de personas, las cuales no cuentan con servicios eficientes en salud, por lo que los beneficiarios de “Pensión 65” no acuden a los centros de salud de manera periódica porque no cuentan con los recursos necesarios para poder atenderlos adecuadamente.

El programa “Pensión 65” también tiene el deber de impulsar la participación e integración de los adultos mayores a la comunidad y la vida social. A través de actividades que conlleven a detectar situaciones de marginación o problemas por parte del beneficiario, con la finalidad de tanto acciones preventivas como de reinserción social. El trabajo directo con la comunidad facilita la detección de casos en adultos mayores. Una de las líneas de actuación más relevantes es la dinamización de la comunidad mediante el impulso del asociacionismo y la participación de los adultos mayores, fomentando el desarrollo e integración.

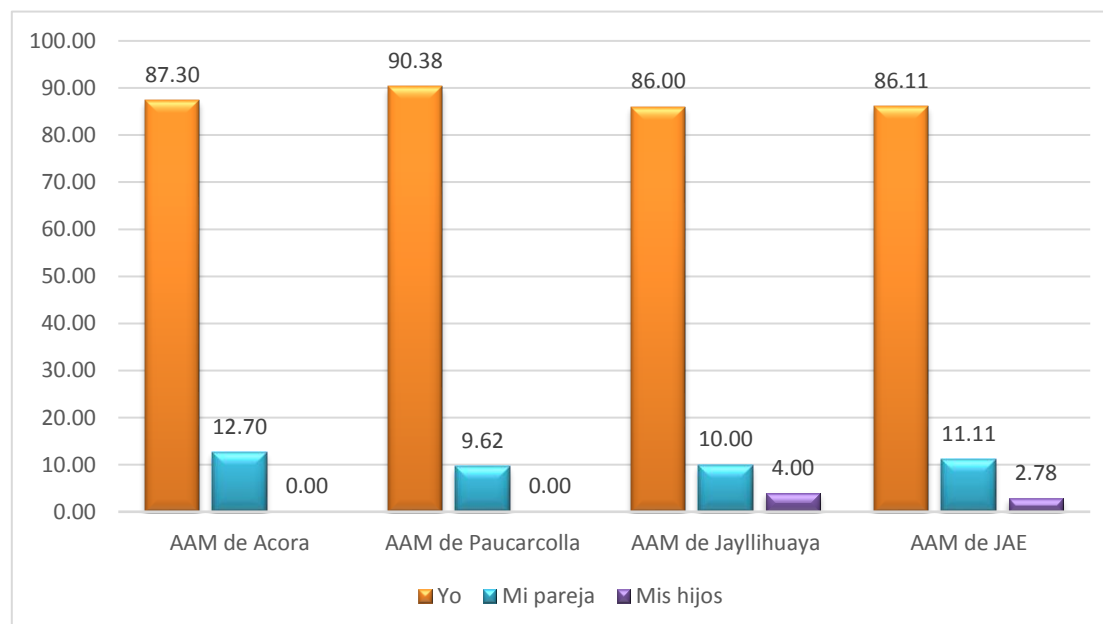


Grafico 9. Evaluación de los beneficiarios sobre la autonomía del uso de la pensión en el hogar, según ámbito de intervención y género.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

La tabla muestra datos respecto al uso del dinero que reciben los beneficiarios del programa, expresan que son autónomos con la decisión del uso del dinero (87.56%), no varía sustancialmente respecto al ámbito de estudio y género. Sin embargo, existe una minoría de población beneficiaria que indica que es su pareja (10.95%) quien hace uso del dinero, y el 1.49% manifiestan que lo deciden sus hijos. Cuando no se pueden valer por sí mismas y acuden a sus familiares. El adulto mayor en la actualidad ya no representa una fuente activa de acciones familiares, a pesar de ser fuente de experiencia acumulada, no siempre es aceptado como parte del grupo familiar al no constituir una fuente de ingreso que satisfaga las necesidades del colectivo.

Se evidencia que la mayoría de los beneficiarios tienen autonomía respecto al uso del dinero. El dinero es, sin duda, un medio importante para mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores. Es recomendable que cada uno disponga de su propio dinero y administrarlo de acuerdo a sus necesidades. No obstante, siempre es bueno la orientación respecto a la mejor forma de hacerlo (por ejemplo, distribuyéndolo entre una cantidad para gastos y otra para ahorro).

De esta manera la mayor proporción de adultos mayores en situación de pobreza extrema viven en hogares de 1 o 2 miembros, lo cual acentúa su vulnerabilidad. Es decir, los hogares con dos personas mayores aumentan el nivel de consumo más de dos veces en comparación a los hogares con una sola persona.

Asimismo, la subvención económica no sólo beneficia a aquellos en la tercera edad, sino también a otros miembros del hogar, a través del consumo. En conclusión, las pensiones no contributivas son efectivas para mejorar el bienestar en la vejez y, a través de un incremento en el consumo del hogar, para reducir la pobreza extrema en la que viven.

La población adulta mayor constituye un sector importante para la sociedad por lo que requiere de todo tipo de servicio que contribuya a redistribuir la riqueza mediante las políticas públicas que propicien y fomenten una vida autónoma, sostenible, protegida y ciudadana, en su hogar, para que se consideren ciudadanos activos, útiles e independientes (García, 2009).

De acuerdo a Inga & Poma (2015) sobre la autodeterminación, es decidir por sí mismo y tener oportunidad de elegir las cosas que quiere, cómo quiere que sea su vida, su tiempo libre, el lugar donde vive, las personas con las que está. Los indicadores con los que se evalúa son: metas y preferencias personales, decisiones, autonomía y elecciones.

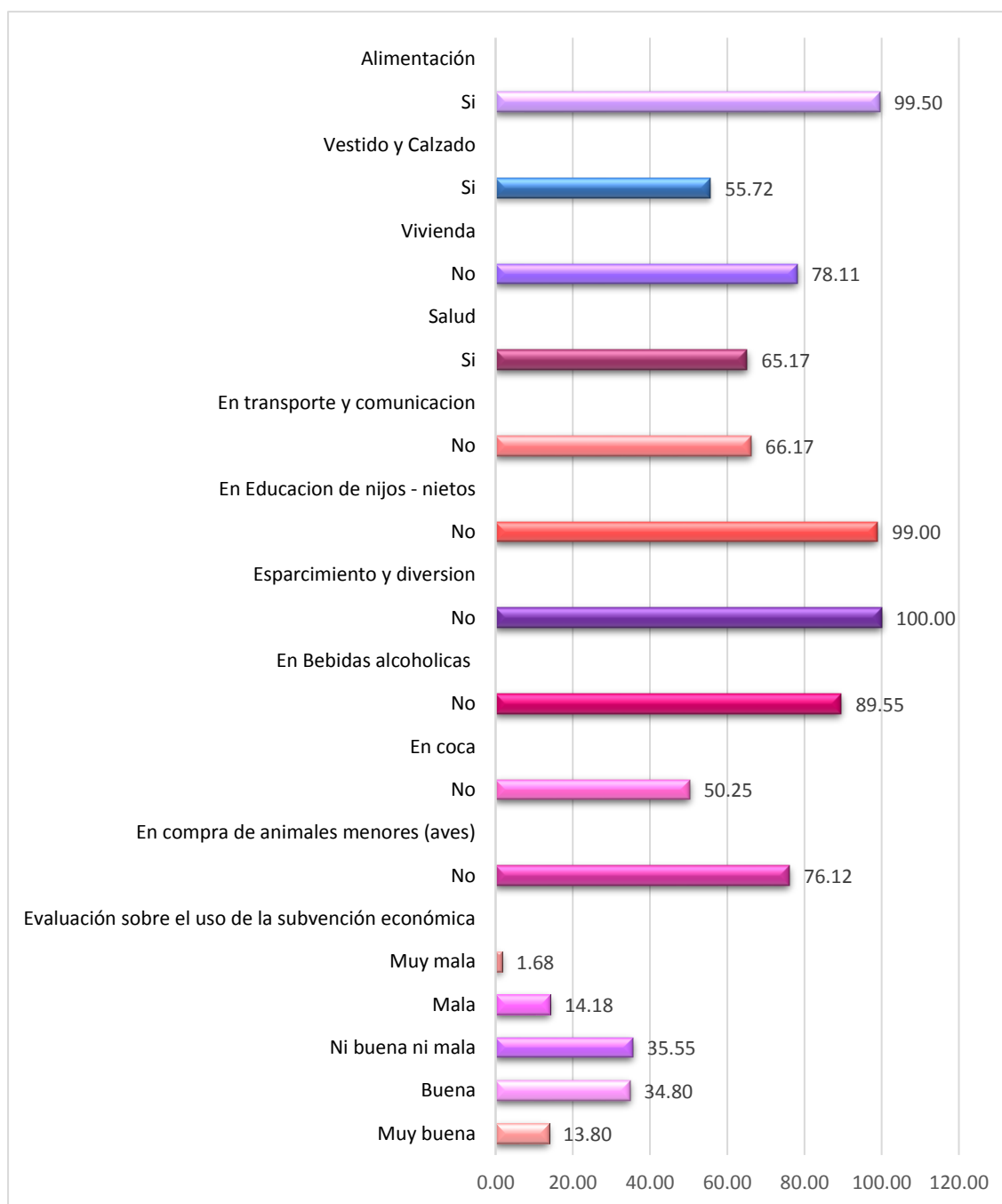


Gráfico 10. Evaluación de los beneficiarios sobre el uso y las percepciones sobre la capacidad adquisitiva del uso de la pensión.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

En cuanto a la percepción sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica, los beneficiarios priorizan la alimentación (99.05%), salud (65.17%) y calzado y vestimenta (55.72%). En tanto, no considerados como imprescindibles para los beneficiarios la vivienda (78.11%), transporte y comunicación (66.17%), educación de hijos - nietos

(99.0%), esparcimiento y diversión (100%), bebidas alcohólicas (89.55%), coca (50.25%) y la compra de animalitos (76.12%) los beneficiarios.

Al respecto, Vélez (2015) [...] señala que los cambios que experimentan los miembros de una sociedad se evidencian en su posición en la distribución socioeconómica. En esa perspectiva el programa como tal, desde su funcionamiento ha generado dichos cambios en la población beneficiaria como es la priorización de la alimentación, control en la salud y la disponibilidad económica acorde a sus necesidades, de manera indirecta contribuye a la mejora de su vida cotidiana.

De acuerdo a los resultados, la mayoría de encuestados refiere que prioriza la alimentación al momento de realizar sus gastos, pero no significa que adquieran alimentos que garanticen una buena nutrición y por ende su bienestar. Recordemos que los hábitos alimenticios inadecuados se convierten en un factor de riesgo importante de morbilidad y mortalidad, contribuyendo a una mayor predisposición a infecciones y enfermedades crónicas asociadas con el envejecimiento lo que disminuye la calidad de vida de éste colectivo humano. La nutrición; por lo tanto, juega un papel muy importante en el proceso de envejecimiento.

Así mismo, un grupo de adultos mayores refiere que hace uso de su pensión en educación, debido a que tienen a su cargo a los nietos que aún se encuentran en edad escolar y que conviven en su hogar. Asumiendo así, no solo la manutención de otro miembro en su familia sino también, la responsabilidad económica mayor debido a las condiciones precarias en las que se encuentra.

De acuerdo a Salvador (2015) respecto a la canasta básica que denomina como un conjunto de alimentos que se presentan en una determinada cantidad que es la que se considera que satisface las necesidades del hogar. Ahora bien, es importante destacar que la canasta básica alimentaria implica un mínimo de alimentos; es decir, es lo básico, es lo que necesita un grupo familiar para no caer en la necesidad alimentaria.

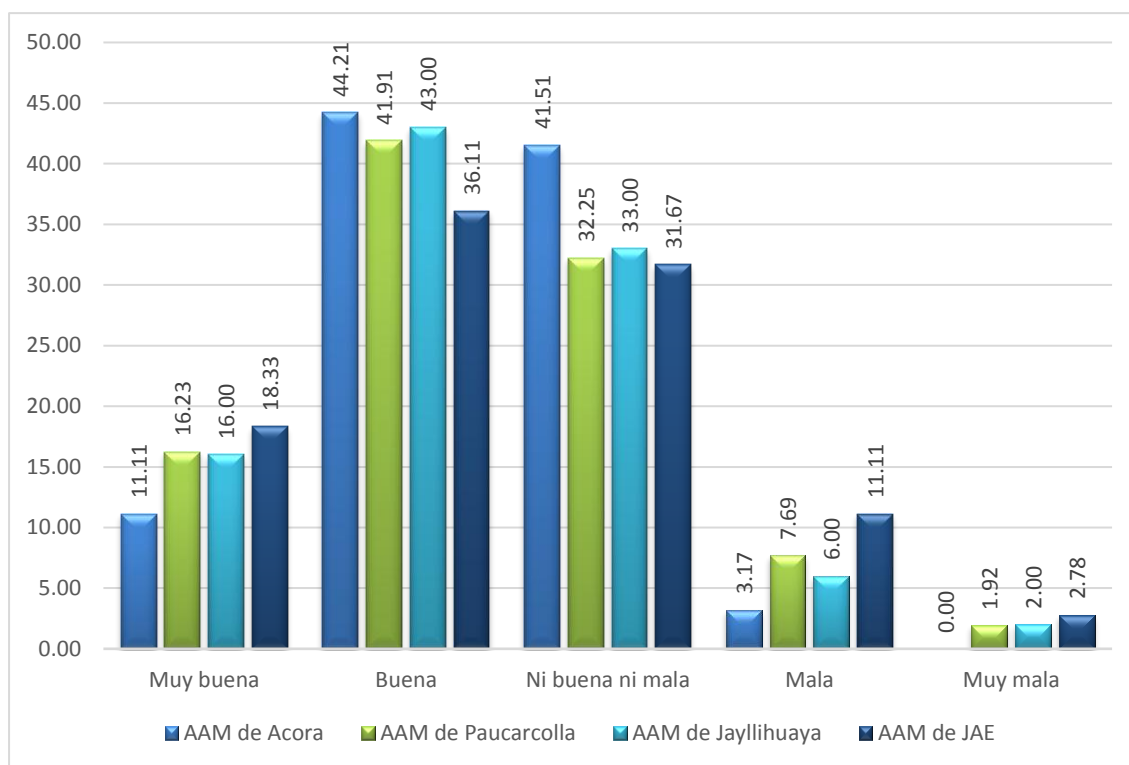


Grafico 11. Evaluación de los beneficiarios sobre el incremento de consumo, según ámbito de estudio.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

Con respecto a la evaluación sobre el incremento de consumo, según los resultados obtenidos, los beneficiarios califican como *buena* (41.31%) seguida de *ni buena ni mala* (34.61%). Debido a que el consumo de carnes, cereales, frutas, lácteos y menestras aumentó, lo que contribuye a la mejora del estado de salud de los adultos mayores.

Uno de los principales aportes del enfoque de capacidades ha sido el desarrollo de métodos de medición multidimensional de la pobreza. El fundamento del abordaje multidimensional “...es que hay dimensiones centrales que los recursos económicos no pueden captar. Ingreso y consumo son sólo medidas muy aproximadas de la calidad de vida, (...), y finalmente, porque la calidad de vida es mucho más que simplemente recursos” Cartaya (2007) (citado por Giménez & Valente, 2016).

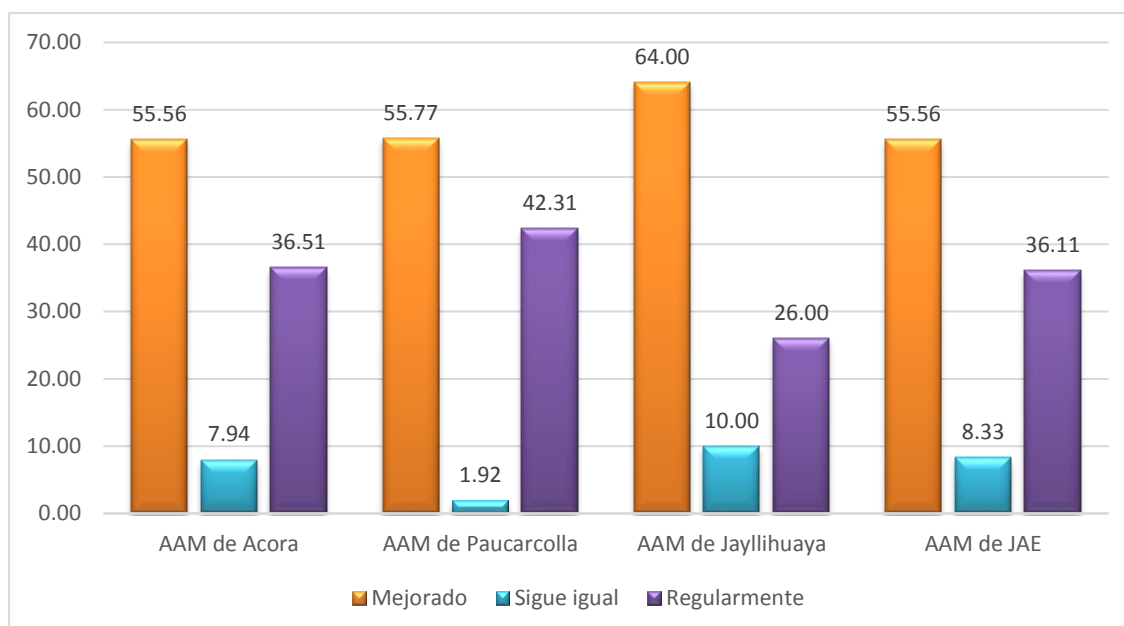


Gráfico 12. Evaluación de los beneficiarios sobre el mejoramiento de la calidad de vida, según ámbito de estudio.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

En cuanto a la evaluación sobre la mejora de la calidad de vida de los adultos mayores, el 57.71% afirma que mejoró su calidad de vida desde que es beneficiario del programa y *regularmente* el 35.32%; sin embargo, el 6.97% indica que *sigue igual*, por consiguiente, la subvención económica a los beneficiarios, muestra efectos positivos. Por tanto, la calidad de vida puede ser medida por indicadores tales como la perspectiva de vida.

De acuerdo a Mendoza (2007) sobre la calidad de vida, sería el grado de adecuación entre las condiciones de vida y la experiencia personal lo que daría lugar a una mayor o menor satisfacción del individuo. De ahí que consideramos que las necesidades biológicas y sociales de los adultos mayores son un punto de partida de evaluación en la calidad de servicio. La salud y otros recursos de la vida son medios para una vida de calidad, como el nivel de salud, los ingresos, la actividad social, las relaciones sociales y familiares. Por este motivo, la calidad de vida está determinada por una posición valorativa por parte de los adultos mayores de lo que es, de lo que puede ser o tener, y del hacer.

El grado de satisfacción y beneficios por parte del programa también influyen en la valoración subjetiva del grado de satisfacción constituye un aspecto central a la hora de evaluar los beneficios; para poder determinar este componente, se tendrá en cuenta si los informantes consideran que cubren sus necesidades o al menos una parte de estas, si se

ajustan a los intereses de su acción social y si se cubren las expectativas depositadas con el desarrollo de las acciones. (Cabrera, Donoso, Arenas, & Del Campo 2010)

Tabla 7. Evaluación de los beneficiarios el cumplimiento de los servicios ofrecidos y la sostenibilidad por el programa “Pensión 65”, según ámbito de estudio.

Evaluación del cumplimiento de servicios ofrecidos	Ámbito de intervención				Total
	AAM de Acora	AAM de Paucarcolla	AAM de Jayllihuaya	AAM de JAE	
	%	%	%	%	%
Cumplimiento					
Muy buena	10.63	3.85	13.00	15.55	10.76
Buena	43.98	49.23	43.00	43.89	45.03
Ni buena, ni mala	42.22	46.92	42.00	40.56	42.93
Mala	3.17	0.00	2.00	0.00	1.29
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Calidad					
Muy buena	6.22	3.85	12.00	10.55	8.16
Buena	47.14	46.77	48.00	45.56	46.87
Ni buena, ni mala	44.64	45.38	38.00	43.89	42.98
Mala	2.00	4.00	2.00	0.00	2.00
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Sostenibilidad ¿Cree Ud. que debe seguir recibiendo P65 ?					
Si	98.41	98.11	99.03	98.35	98.48
No	1.59	1.89	0.97	1.65	1.53
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: base de datos de encuesta aplicada, 2017

En lo que concierne al cumplimiento de los servicios ofrecidos, el 61.69% califica como *buena*. De modo similar en la calidad de los servicios ofrecidos, el 56.72% indica ser *buena*, por otra parte, el 99.05% creen que sí recibirán en el futuro P65, no varía sustancialmente respecto al ámbito de intervención y género.

De acuerdo a Giménez & Valente (2016) menciona no solamente valorar el vivir bien y en forma satisfactoria, sino que también apreciar el tener control sobre sus propias vidas,

la calidad de la vida tiene que ser evaluada no solamente por la forma en que vive, sino también por las alternativas substanciales que tienen.

El espacio de las “alternativas” remite a las políticas públicas, al papel de las instituciones estatales al ofrecer oportunidades equitativas a la población. Y en ese sentido, el enfoque de capacidades tiene potencial para orientar el diseño e implementación de intervenciones públicas.

Tabla 8. Evaluación de los beneficiarios sobre la confianza en el programa “Pensión 65”, según ámbito de intervención.

Confianza del programa “Pensión 65”	Ambito de intervención				Total
	AAM de Acora	AAM de Paucarcolla	AAM de Jayllihuaya	AAM de JAE	
	%	%	%	%	%
Por malas experiencias de otros usuarios	23.67	12.34	26.53	41.06	25.90
Porque atiende a personas que no lo necesitan	76.33	87.66	73.47	58.94	74.10
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

Con respecto a la tabla anterior, se muestra la confianza que tienen los beneficiarios hacia programa. Los adultos mayores expresan su desconfianza por motivo de malas experiencias por otros usuarios (25.90%) y por qué atienden a personas que no lo necesitan (74.10%). Lo último también se debe a problemas de focalización por parte de la oficina del SISFOH, como es el caso de la filtración y subcobertura. En síntesis, el programa “Pensión 65” como tal, busca la satisfacción de necesidades y la reducción de la pobreza, a su vez la igualdad de oportunidades, el cual no se da por problemas que filtración tal como lo manifiestan los beneficiarios del programa como “atienden a personas que no lo necesitan”.

De acuerdo a García (2015) los programas de pensiones no contributivas, como “Pensión 65”, tienen un problema en el campo de los incentivos, pues no existe relación entre la

contribución (inexistente en este caso) y la pensión. Dado que no son resultado de contribuciones en la juventud, podrían existir incentivos perversos a los jóvenes (que se proyecten a sí mismos como futuros adultos mayores pobres) a no contribuir a otros sistemas actuales contributivos, dada la seguridad de que recibirán esta pensión en el futuro. Sin embargo, en términos de solidaridad y equidad, estos programas son los que pueden obtener un efecto en el corto plazo, pues atacan a un grupo objetivo claramente definido y con necesidades, y que puede ser atendido y cubierto con prontitud. No obstante, no se les debería ver como una solución final a la desigualdad y subcobertura en materia de pensiones sino más bien como una medida transitoria, una vez que las medidas contributivas se extiendan en la población joven, la cual será en el futuro la población adulta mayor.

4.4.1. Índice de calidad de servicios

Para la calificación de índice de calidad de servicios en el componente de capacidad adquisitiva de la subvención económica, se evalúan los beneficios que brinda el programa, uso de la subvención económica, consumo de productos por parte del beneficiario, cumplimiento y calidad de los servicios.

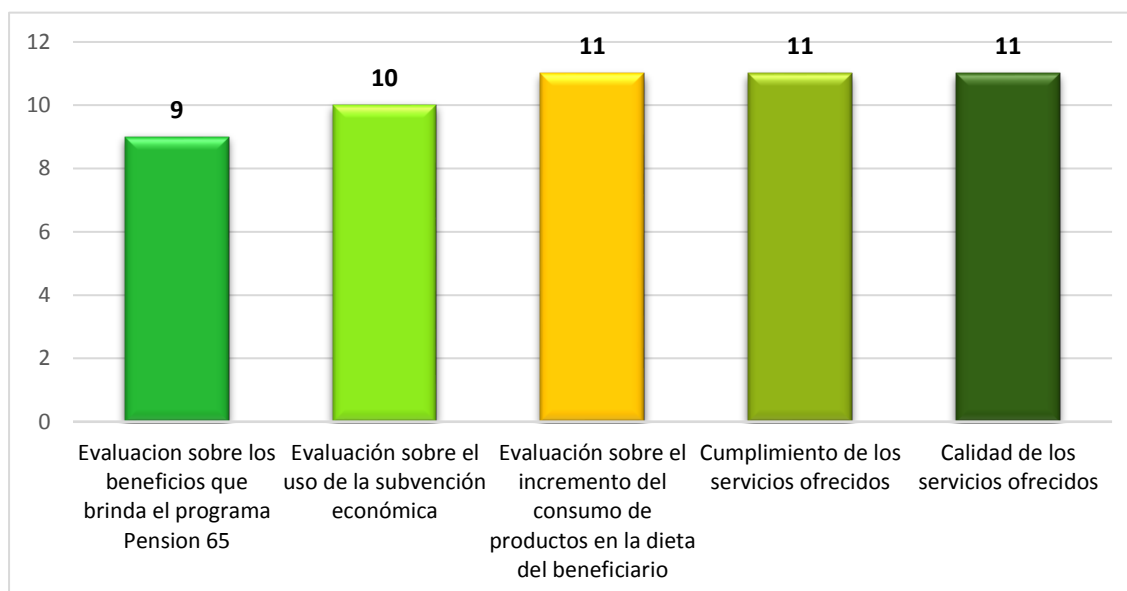


Gráfico 13. Evaluación las perspectivas de la capacidad adquisitiva de la subvención económica.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada, 2017

La evaluación de índice de calidad de servicios, sobre el incremento de consumo de productos en la dieta del beneficiario, es calificada con una nota mínima aprobatoria de 11 puntos, puesto que el programa no da orientación respecto al consumo de productos en la dieta de un adulto mayor, para mejorar sus hábitos alimenticios y su salud.

En cuanto al cumplimiento de los servicios ofrecidos y calidad de los servicios ofrecidos por parte del programa, es calificada con una nota mínima aprobatoria de 11 puntos, lo que da a entender, que los servicios ofrecidos por el programa como salud, visitas domiciliarias y saberes productivos no están siendo eficientes, por falta de monitoreo, coordinación con los gobiernos locales, el SISFOH y del programa.

Respecto a la evaluación sobre los beneficios que brinda el programa “Pensión 65”, son calificadas con una nota desaprobatoria de 09 puntos, debido a que los beneficiarios solo reconocen que es un beneficio del programa la entrega de la subvención económica.

Consideran que no es un beneficio del programa el acceso a servicios de salud, reconocimiento al adulto mayor en su comunidad y la mejora de la calidad de vida.

Respecto a la evaluación sobre el uso de la subvención económica es calificada con una nota de 10 puntos, puesto que priorizan el uso del dinero en alimentación y salud mayormente y dejan de lado aspectos de vivienda, transporte y comunicación que también contribuyen a la mejora de la calidad de vida de los beneficiarios.

CONCLUSIONES

PRIMERA: De acuerdo a los resultados del estudio, la evaluación que realizan los adultos mayores sobre la calidad de servicio en el componente de afiliación, es calificada como *ni buena ni mala* (43.96%) con una nota mínima aprobatoria de 11 puntos. Ello se debe a la calidad de la atención recibida por parte de funcionarios de las municipalidades, que no están capacitadas específicamente en el idioma que se requiere, para una mayor interacción y mejor asimilación de la información. Por otra parte, la evaluación está directamente relacionada a la atención amable y respetuosa durante la afiliación, el cual fue calificada como *buena* (64.90%).

Los adultos mayores sustentan que durante la afiliación, afirman haber tenido problemas (42.29%), en su mayoría el problema más frecuente fue la demora en dar la pensión (19.90%) y le solicitaron otros documentos además del DNI (8.46%), los cuales fueron solucionados satisfactoriamente por parte del responsable (39.30%).

SEGUNDA: De acuerdo a los resultados del estudio, se concluye, que la evaluación que realizan los adultos mayores en el componente de otorgamiento de servicios está directamente relacionada con los servicios complementarios del programa “Pensión 65”, la evaluación y calificación de las mismas en la escala vigesimal son: evaluación de servicios complementarios de salud y saberes productivos (10 puntos), sobre las visitas del promotor a los beneficiarios (12 puntos), sobre las acciones que realiza el promotor durante la visita (11 puntos), sobre la fuente de información brindada al beneficiario respecto a los cronogramas de cobro (11) y sobre el manejo de una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación (06 puntos).

Se evidencia que los adultos mayores aprueban y califican como buena (45.69%) las visitas domiciliarias, más no, algunas acciones que realizan los promotores. En cuanto a los servicios complementarios, los beneficiarios desaprueban; porque, *saberes productivos* no está siendo implementado de forma adecuada en todos los distritos y asociaciones de adultos mayores, a diferencia de los servicios de salud, que si bien tienen poca asistencia, si contribuyen al bienestar y una mejor calidad de vida del adulto mayor según los beneficiarios.

Referente a la evaluación sobre el manejo de una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación, en su mayoría afirma que es *ni buena ni mala* (33.33%) y *mala* (29.85%); así

mismo, los beneficiarios no son informados sobre la tenencia y usos de la cuenta de ahorros que disponen, en tal sentido los beneficiarios en los tres distritos desconocen el uso de una cuenta (97.01%) y el nivel de interés es bajo (63.68%).

La percepción social de los servicios sociales define su carácter público, tiene una satisfacción aceptable de su funcionamiento, y responsabiliza al estado del logro de bienestar de la población adulta mayor. Pero a su vez también una parte importante exige un mejor funcionamiento de estos servicios, al igual que a otras áreas de las políticas públicas. Mejorar esa valoración exige un esfuerzo de las diferentes administraciones públicas, autoridades e instituciones, más aun en el actual contexto de cierre de brechas e inclusión social.

TERCERA: De acuerdo a los resultados del estudio, la evaluación de los usuarios sobre la calidad del servicio del programa “Pensión 65” en el componente de percepciones sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica, está relacionada al manejo adecuado de la subvención económica para la mejora de la calidad de vida de los beneficiarios, la evaluación y calificación de las mismas en la escala vigesimal son: evaluación sobre los beneficios que brinda el programa (09 puntos), sobre el uso de la subvención económica (10 puntos), sobre el incremento del consume de productos en la dieta del beneficiario (11 puntos), cumplimiento de los servicios ofrecidos (11 puntos) y calidad de los servicios ofrecidos (11 puntos).

Referente a la evaluación sobre la calidad de vida, mencionan que mejoró (57.71%) y mejoró regularmente (35.32%); así mismo, los beneficiarios desaprueban los beneficios que brinda el programa, debido a que ellos solo consideran como beneficio del programa la entrega de la subvención económica (86.07%), más no el reconocimiento del adulto mayor en su comunidad ni el acceso a servicios de salud gratuita.

Respecto al cumplimiento de los servicios ofrecidos la calificación fue buena (45.03%) y calidad de los servicios (46.87%). Respecto a la confianza hacia el programa, los adultos mayores no confían en “Pensión 65” por malas experiencias de otros usuarios (25.90%) y porque atienden a personas que no lo necesitan (74.10%) esto a causa de la mala focalización por parte del SISFOH.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Incorporar planes de calidad en la administración pública, en las diferentes áreas de actuación. Desburocratizar los servicios mediante la mejora y simplificación de procesos y procedimientos, aumentar la eficiencia, mejorar la evaluación de servicios y programas mediante instrumentos adecuados y sistemas de registro válidos y confiables, y elevar la satisfacción de los beneficiarios.

SEGUNDO: Se recomienda a las instituciones que se incorpore la evaluación de impacto como un instrumento de apoyo a la toma de decisiones de políticas sociales. Esta recomendación es necesaria en la medida en que permita dos fines asociados; el aprendizaje institucional y el uso racional de los recursos, de esta manera servirán para generar aportes estratégicos de política, orientar y ajustar los programas sociales acorde al cierre de brechas.

TERCERO: Fortalecer los instrumentos de articulación y coordinación con los gobiernos locales, de tal manera que le permitan una adecuada implementación de la intervención, y definir los perfiles y competencias específicas de sus colaboradores, como el idioma de la zona para un mejor entendimiento.

CUARTO: Evaluar continuamente la existencia y permanencia de los programas sociales existentes en el Estado Peruano; con la finalidad de potencializar unos y desaparecer otros, con el objetivo de aplicar presupuestos por resultados y otorgar la subvención al usuario que realmente lo necesite y evitar problemas de filtración y subcobertura.

QUINTO: Proyectar investigaciones de corte cualitativo para conocer detalles de la evaluación sobre la calidad del servicio que brinda el programa. Así mismo, orientar investigaciones sobre niveles altos de filtración y subcobertura que reflejan la existencia de ineficiencias e ineficacias del programa, ya que en la actualidad es un problema que aqueja mucho a la población vulnerable.

SEXTO: Sugerir que el Sistema nacional de focalización de hogares - SISFOH en el Perú debe ser autónomo como el de vida, de tal modo evitar el clientelismo político y la selección adversa del personal que labora, son temas que se habla constantemente en la actualidad, el cual se ha hecho dueño de las instituciones públicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarado, M. (2016). Juntos: el Programa de Apoyo Directo a los más Pobres, su adscripción al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y los principales retos que enfrentó para alcanzar una gerencia social afectiva, 8–11. Retrieved from file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Milagros-Alvarado- Saona.pdf
- Bedoya, C. (2011). Amartya Sen y el desarrollo humano, 277–288.
- Bonilla, C. & Guerrero, E. (2014). Evaluación del programa social “comedores populares” de la municipalidad provincial de Lambayeque. Caso: distrito de Lambayeque. Año 2007 – 2012. Retrieved from http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/17/1/TL_BonillaBancesClaudia_GuerreroCheniqueErika.pdf
- Cabrera, F., Donoso, T., Arenas, A., & Del Campo, J. (2010). Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis, 311–336.
- CEPAL. (2013). Sistemas de protección social en América Latina y el Caribe: Perú. Retrieved from https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36831/1/S2014250_es.pdf
- Consorcio Macroconsult S.A., I. C. (2016). Elaboración del estudio de percepción de calidad de los servicios de los programas sociales del MIDIS, 1–317. Retrieved from <http://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/Estudio-de-Percepcion-MACROCONSULT.pdf>
- Delgado, A. (2002). Las políticas sociales en la perspectiva de los derechos y la justicia. Comisión Económica Para América Latina y El Caribe - CEPAL, 1–16. Retrieved from <https://www.cepal.org/mujer/noticias/noticias/1/11151/delgado.pdf>
- García, L. (2015). Incluir socialmente a los adultos mayores: ¿Es suficiente “Pensión 65”? Retrieved from <http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/DDD374.pdf>
- García, S. (2009). La exclusión social del adulto mayor en los servicios de salud de Guatemala. Retrieved from http://www.repositorio.usac.edu.gt/3955/1/15_1487.pdf
- Gertler, P., & Galiani, S. (2016). Evaluación de Impacto del Programa “Pensión 65”: Nueva evidencia causal de las pensiones no contributivas en Perú. Ministerio de Economía y Finanzas Del Perú, 71. Retrieved from https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/ppr/eval_indep/informe_resultados_pension65.pdf
- Giménez, C., & Valente, X. (2016). Una aproximación a la pobreza desde el enfoque de capacidades de Amartya Sen, 99–150. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/555/55548904005.pdf>

- Gomez, J. M. (2012). Evaluación de la calidad de Programas de Servicios Sociales. Retrieved from <https://hera.ugr.es/tesisugr/2162107x.pdf>
- Hernandez, R., investigación. Retrieved from [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia de la investigación 5ta Edición.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edici3n.pdf)
- INEI. (2014). Producción y empleo informal en el Perú. Retrieved from https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1471/libro.pdf
- INEI. (2018). Evolución de la Pobreza monetaria 2007-2017. Retrieved from https://www.inei.gob.pe/media/cifras_de_pobreza/informe_tecnico_pobreza_monetaria_2007-2017.pdf
- Inga, A., & Poma, M. O. (2015). El Programa “Pensión 65” frente a la calidad de vida de los beneficiarios de la comunidad campesina de Ñuñungayocc - Distrito de Palca Huancavelica. Retrieved from [http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/531/TP - UNH HH.CC.SS.0023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/531/TP_UNH_HH.CC.SS.0023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lavado, K., & Rojas, I. (2016). Situación Socioeconómica y familiar de la población de la tercera edad en el distrito de Acolla - Jauja:2014. Retrieved from <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1185>
- Leveau, E., & Marin, J. (2015). Impacto del programa “Pensión 65” en el bienestar del adulto mayor de la ciudad de Tarapoto, periodo 2012-2014. Retrieved from <http://tesis.unsm.edu.pe/xmlui/handle/11458/629>
- Llanos, F., Rosas, A., Mendoza, D., & Ríos, C. (2001). Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú, 12(2), 52–57. Retrieved from <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n2/v12n2ao2.pdf>
- Mamani, D. (2017). Necesidades básicas insatisfechas en los beneficiarios del Programa “Pensión 65”, Platería - Puno. 2016. Retrieved from http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4559/Mamani_Arpa_i_Danitza_Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendez, G. (2007). Identificación de las fallas en el servicio más comunes mediante la Técnica de Incidentes Críticos a un restaurante de la ciudad de Puebla. Retrieved from [http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo 2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo_2.pdf)
- Mendoza, N. (2007). Efectos de un programa social sobre el desarrollo social , los estilos de vida y la calidad de vida relacionada con la salud en población rural venezolana . Validación transcultural de la medida de salud SF-36 en población rural de Norelis Josefina Mendoz. Universidad de Alicante. Retrieved from [http://www.cervantesvirtual.com/obra/efectos-de-un-programa-social-sobre-el-desarrollo-social-los-estilos-de-vida-y-la-calidad- de-vida-relacionada-con-la-](http://www.cervantesvirtual.com/obra/efectos-de-un-programa-social-sobre-el-desarrollo-social-los-estilos-de-vida-y-la-calidad-de-vida-relacionada-con-la)

salud-en-poblacion-rural-venezolana- validacion-transcultural-de-la-medida-
de-salud-sf36-en-poblacion-

- Morata, F. (1998). La unión Europea. Procesos, actores y políticas, 201–204. Las referencias deben estar en el formato de la especialidad del trabajo de investigación y se debe tener cuidado que absolutamente todas las referencias citadas en el texto aparezcan en esta sección. No se recomienda el uso de comunicaciones personales ni la cita de trabajos no publicados en ninguna sección de la tesis. Se acepta la cita de trabajos que se encuentren en proceso de impresión aceptados para publicación.
- Ortiz, I. (2007). Política Social. Retrieved from https://esa.un.org/techcoop/documents/socialpolicy_spanish.pdf
- Parodi, C. (1997). Economía de las Políticas Sociales. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/51208859.pdf>
- Programa “Pensión 65”. (2016a). Apuesta por Saberes Productivos, 12. Retrieved from <http://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/PENSION-65-N-13.pdf>
- Programa “Pensión 65”. (2016b). Salud para todos los usuarios de “Pensión 65”, 12. Retrieved from <http://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/2018/06/PENSION-65-N-14.pdf>
- Ravallion, M. (2007). Pobreza en la urbe. Finanzas & Desarrollo, 15–17.
- Requena, M., & Serrano, G. (2007). Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento. Retrieved from <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Retamal, J. (1998). Teoría general de la pobreza, 1–17. Retrieved from <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000278.pdf>
- Salvador, M. (2015). Influencia del Programa Nacional de asistencia solidaria “Pensión 65” en las condiciones de vida de los beneficiarios(a) del Distrito de Quiruvilca. Provincia de Santiago de Chuco. Departamento La Libertad. Retrieved from <http://docplayer.es/60034669-Universidad-nacional-de-trujillo.html>
- Sanabria, C., Cardenas, M. de los A., & Quiroga, B. (2015). Evaluación de diseño y ejecución de presupuesto de: Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pension 65.” Retrieved from https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/eval_indep/2015_pension65_inf_final.pdf
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL). (2013). Diagnóstico del Programa Pensión para Adultos Mayores, 77. Retrieved from http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Sedesol/sppe/dgap/diagnostico/Diagnostico_PAM_2013.pdf
- Segundo, S. (2002). Los programas de atención para el adulto, 13(1), 1–2. Retrieved from <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/713/679>

- Torres, M., & Vasquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Valdés, M. (1999). La evaluación de proyectos sociales: Definiciones y tipologías, 1–13. Retrieved from http://www.mapunet.org/documentos/mapuches/evaluacion_proyectos_sociales.pdf
- Vega, P. (1998). Teoria de sistemas y evaluación de Programas Sociales. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19500908>
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio : un recorrido histórico conceptual , sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. Retrieved from [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet- TheServiceQuality-4776917 \(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet- TheServiceQuality-4776917 (1).pdf)
- Fenandez, C., & Bautista, P. (2014). Metodología de la investigación.

ANEXOS

Anexo 1

Evaluación según fuente de Información sobre el programa P65 por Ámbito de intervención y género.

Fuente de información	Ambito de intervención				Total
	AAM de Acora	AAM de Paucarcolla	AAM de Jayllihuaya	AAM de JAE	
	%	%	%	%	%
Por los medios de comunicación	17.46	15.38	16.00	19.44	16.92
Por un familiar, amigo o un vecino	39.68	40.38	50.00	50.00	44.28
Por la municipalidad	12.70	13.46	10.00	5.56	10.95
Por el personal de P65	7.94	5.77	6.00	2.78	5.97
Promotora de la posta	1.59	3.85	8.00	19.44	6.97
Autoridades del distrito	20.63	21.15	10.00	2.78	14.93
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Lugar de tramite de documento					
En la municipalidad	65.08	75.00	82.00	80.56	74.63
En la oficina de P65	1.59	1.92	8.00	5.56	3.98
La recogieron en su casa	15.87	9.62	0.00	0.00	7.46
En la posta	0.00	1.92	8.00	0.00	2.49
Desconoce	17.46	11.54	2.00	13.89	11.44
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Atención en lengua materna					
Si	82.54	71.15	70.00	69.44	74.13
No	17.46	28.85	30.00	30.56	25.87
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Amabilidad y respeto en la atención					
Si	92.06	92.31	98.00	97.22	94.53
No	7.94	7.69	2.00	2.78	5.47
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
calificación de la calidad de atención					
Muy buena	22.22	9.62	10.00	11.11	13.24
Buena	35.56	45.77	34.00	41.11	39.11
Ni buena ni mala	37.46	44.61	46.00	47.78	43.96
Mala	4.76	0.00	10.00	0.00	3.69
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: base de datos de encuesta aplicada, 2017

Anexo 2

Evaluación de los beneficiarios sobre el tipo de problema y grado de satisfacción de la solución, según ámbito de intervención y género.

Tipo de problema y grado de satisfacción	Ambito de intervención				Total
	AAM de Acora	AAM de Paucarcolla	AAM de Jayllihuaya	AAM de JAE	
	%	%	%	%	%
Tenencia de problemas en la afiliación a P65					
Si	23.81	36.54	70.00	44.44	42.29
No	76.19	63.46	30.00	55.56	57.71
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Tipo de problemas que tuvo en el proceso de afiliación					
No lo/la tenían registrado	4.76	0.00	10.00	5.56	4.98
No lo/la pudieron atenderlo	3.17	3.85	6.00	19.44	6.97
Primera vez que fue	0.00	1.92	4.00	0.00	1.49
Le solicitaron otros documentos	9.52	1.92	12.00	11.11	8.46
Le pidieron dinero	0.00	0.00	2.00	0.00	0.50
Demora en dar su pensión	6.35	28.85	36.00	8.33	19.90
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Solución al problema por parte del responsable					
Si	22.22	34.62	66.00	38.89	39.30
No	1.59	1.92	4.00	5.56	2.99
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Grado de satisfacción por la solución del problema					
Si	23.81	36.54	66.00	33.33	39.30
No	0.00	0.00	4.00	11.11	2.99
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: base de datos de encuesta aplicada, 2017

Anexo 3

Evaluación por ámbito de intervención y género, según información sobre el conocimiento, tendencia y uso de la cuenta de ahorros.

Conocimiento de una cuenta de ahorros	Lugar de procedencia				
	AA Acora	AA Paucarcolla	AA Jayllihuaya	AA JAE	Total
	%	%	%	%	%
Conocimiento de la tenencia de una cuenta en el banco de la nación					
Si	4.76	0.00	10.00	5.56	4.98
No	95.24	100.00	90.00	94.44	95.02
Conocimiento sobre los usos de una cuenta de ahorros					
Si	3.17	0.00	8.00	0.00	2.99
No	96.83	100.00	92.00	100.00	97.01
Nivel de interes por saber como usar una cuenta					
Si	20.63	42.31	46.00	41.67	36.32
No	79.37	57.69	54.00	58.33	63.68
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Evaluacion sobre el manejo de cuenta de ahorros en el Banco de la Nación					
Muy buena	3.17	7.69	10.00	5.56	6.47
Buena	15.87	21.15	18.00	44.44	22.89
Ni buena ni mala	33.33	32.69	40.00	25.00	33.33
Mala	34.92	34.62	26.00	19.44	29.85
Muy mala	12.70	3.85	6.00	5.56	7.46
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: base de datos de encuesta aplicada, 2017

Anexo 4

Evaluación de los beneficiarios sobre la información de servicios complementarios, según ámbito de intervención y género.

Información sobre servicios complementarios	Lugar de procedencia				Total
	AA Acora	AA Paucarcolla	AA Jayllihuaya	AA JAE	
	%	%	%	%	
Servicios complementarios que recibe del programa P65					
Servicios de salud	96.83	76.92	94.00	94.44	90.55
Programa de saberes productivos	0.00	1.92	0.00	0.00	0.50
Ambos	0.00	5.77	2.00	2.78	2.49
Ninguno	3.17	15.38	4.00	2.78	6.47
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Frecuencia con las que hace uso estos servicios complementarios					
Mas de una vez al mes	3.17	1.92	4.00	13.89	4.98
Mensualmente	23.81	25.00	20.00	25.00	23.38
Bimestralmente	23.81	34.62	18.00	30.56	26.37
Trimestralmente	14.29	15.38	36.00	25.00	21.89
Semestralmente	6.35	9.62	10.00	5.56	7.96
Una vez al año	28.57	13.46	12.00	0.00	15.42
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Percepción sobre la contribución de P65 en el aspecto de salud					
Si	82.54	65.38	86.00	77.78	78.11
No	17.46	34.62	14.00	22.22	21.89
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Evaluación sobre los servicios complementarios					
Muy buena	13.33	16.54	8.00	23.77	15.41
Buena	33.97	38.08	28.00	44.89	36.24
Ni buena ni mala	37.94	29.62	30.00	25.56	30.78
Mala	13.17	15.76	26.00	5.78	15.18
Muy mala	1.59	0.00	8.00	0.00	2.40
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: base de datos de encuesta aplicada, 2017

Anexo 5

Formato de encuesta aplicada.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



**“EVALUACIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA
PENSIÓN 65 EN LOS DISTRITOS DE ACORA, PUNO Y PAUCARCOLLA – 2017.”**

CUESTIONARIO**PRESENTACION**

Buenos días, somos estudiantes de la escuela profesional de Sociología, en el presente cuestionario los datos tratados serán utilizados con fines académicos, con estricta confidencialidad y no habrá publicaciones individuales.

OBJETIVO

Explicar la evaluación de los usuarios sobre la calidad de servicio del programa en los distritos de Acora, Puno y Paucarcolla – 2017

INSTRUCCIONES

En el cuestionario tendrá diferentes alternativas de respuesta, donde usted marcara con una (X) según crea conveniente, no hay respuestas ni verdaderas ni falsas si no aquella que se ajusta a la realidad.

<p>I. INFORMACION GENERAL</p> <p>1. Género: F () M ()</p> <p>2. Edad: <input type="checkbox"/> Entre 65 – 70 años. <input type="checkbox"/> Entre 71 – 75 años. <input type="checkbox"/> Entre 76 – 80 años. <input type="checkbox"/> Entre 81 - 85 años. <input type="checkbox"/> Entre 86 a más años.</p> <p>3. ¿Podría decirme cuál es su nivel educativo? <input type="checkbox"/> Sin nivel. <input type="checkbox"/> Inicial. <input type="checkbox"/> Primaria incompleta. <input type="checkbox"/> Primaria completa. <input type="checkbox"/> Secundaria incompleta. <input type="checkbox"/> Secundaria completa.</p> <p>4. ¿Cuál es su lengua materna? <input type="checkbox"/> Español. <input type="checkbox"/> Quechua. <input type="checkbox"/> Ayamara.</p> <p>5. ¿Cuántas personas viven con usted? Promedio <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/></p> <p>6. ¿De estas personas cuantas dependen económicamente de usted? Promedio <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/></p> <p>7. ¿Sabe si usted está afiliado al SIS? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p> <p>II. Evaluación de los usuarios sobre la calidad del servicio del programa Pensión 65 en el componente de afiliación.</p> <p>1. ¿Cómo se enteró del programa? <input type="checkbox"/> Por los medios de comunicación (tv, radio, etc.). <input type="checkbox"/> Por un familiar, amigo o un vecino. <input type="checkbox"/> Por la municipalidad. <input type="checkbox"/> Por el personal P65. <input type="checkbox"/> Por un volante, boletín informativo u otro. <input type="checkbox"/> Promotora de la posta. <input type="checkbox"/> Autoridades del distrito.</p> <p>2. ¿Conoce usted cuales son los requisitos de afiliación? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p>	<p>3. ¿Podría indicarme cuales son los requisitos de afiliación? <input type="checkbox"/> Tener 65 años a más. <input type="checkbox"/> Tener DNI. <input type="checkbox"/> Ser pobre extremo. <input type="checkbox"/> No recibir ningún tipo de pensión y/o subvención. <input type="checkbox"/> Estar afiliado en el SIS. <input type="checkbox"/> Firmar la declaración jurada</p> <p>4. Calificación respecto a los requisitos de afiliación <input type="checkbox"/> Muy buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Ni buena ni mala <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Muy mala <input type="checkbox"/> Desconoce</p> <p>5. ¿Dónde tuvo que dejar estos documentos? <input type="checkbox"/> En la municipalidad. <input type="checkbox"/> En la oficina de P65. <input type="checkbox"/> La recogieron en su casa. <input type="checkbox"/> En la posta.</p> <p>6. Durante su afiliación a P65, ¿la/lo atendió en su lengua materna? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p> <p>7. La persona que la/lo atendió durante su afiliación a P65, ¿fue amable y respetuosa? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p> <p>12. ¿La atención que recibió durante su afiliación a P65, fue? <input type="checkbox"/> Muy buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Ni buena ni mala <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Muy mala</p> <p>13. ¿Tuvo algún problema en su afiliación a P65? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p>
--	--

9.1. ¿Qué tipo de problema tuvo durante su afiliación?

- No lo/la tenían registrado.
 No lo/la pudieron atenderla.
 Primera vez que fue.
 Le solicitaron otros documentos además de su DNI.
 Le pidieron dinero.
 Demora en dar la pensión.

9.2. ¿La persona que la /lo atendió pudo resolver su problema?

- Si
 No

9.3. ¿Quedo satisfecho con la solución del problema?

- Si
 No

III. Evaluación de los beneficiarios sobre la calidad del servicio del programa “Pensión 65” en el componente del otorgamiento de servicios.**1. ¿La última vez que cobro su pensión como se enteró de la fecha y hora de cobro?**

- Por la municipalidad
 Un familiar, amigo o un vecino.
 Por el personal P65.
 Por los medios de comunicación (tv, radio, etc.)
 Por un volante, boletín informativo u otro.
 Pregunto al banco de la nación.
 Autoridades del distrito.
 En el centro de salud

2. ¿La atención que recibió durante la información de hora y fecha de cobro, fue?

- Muy buena
 Buena
 Ni buena ni mala
 Mala
 Muy mala

3. Sabe si Ud. ¿tiene una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación?

- Si
 No

14. ¿Sabe cuáles son los usos de una cuenta de ahorros?

- Si
 No

15. ¿Le interesaría saber cómo usar una cuenta de ahorros?

- Si
 No

16. Evaluación sobre el manejo de una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación

- Muy buena
 Buena
 Ni buena ni mala
 Mala
 Muy mala

17. Además de la pensión, ¿recibe alguno de los siguientes servicios complementarios que ofrece P65?

- Servicios de salud
 Programa de saberes productivos
 Ambos
 Ninguno

18. Respecto a los servicios de salud, ¿con que frecuencia accede a estos servicios?

- Más de una vez al mes.
 Mensualmente
 Bimestralmente
 Trimestralmente
 Semestralmente
 Una vez al año

19. ¿Cree que P65 ha contribuido a que Ud. reciba atención de salud?

- Si
 No

20. Evaluación sobre los servicios complementarios

- Muy buena
 Buena
 Ni buena ni mala
 Mala
 Muy mala

21. ¿Recibe visitas domiciliarias del P65?

- Si
 No

12. ¿Con que frecuencia recibe esas visitas?

- De una vez al mes.
 Mensualmente
 Bimestralmente
 Trimestralmente
 Semestralmente
 Una vez al año

13. En esas visitas, el promotor ¿le pregunta sobre su estado de salud?

- Si
 No

14. En esas visitas, el promotor ¿le pregunta en que gasta su pensión?

- Si
 No

15. En esas visitas, el promotor – otro.

- El promotor le toma fotos.
 Le pregunta si tiene problemas para cobrar.
 Pregunta si tiene artefactos eléctricos.
 Pregunta si tiene ahorros.
 Pregunta si tiene bienes.
 Verifican su dormitorio.

16. ¿La atención que recibe del promotor que la/lo visito es?

- Muy buena.
 Buena
 Ni buena, ni mala
 Mala
 Muy mala

17. ¿Le parece bien que el promotor de P65 la/lo visito?

- Si
 No

IV. Evaluación de los beneficiarios sobre la calidad del servicio del programa “Pensión 65” en el componente de las percepciones sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica.

1. En su opinión, ¿Cuáles son los beneficios de P65?

- La entrega de una pensión.
 En acceso a servicios de salud gratuitos.
 El reconocimiento del adulto mayor en su comunidad.
 La mejora de la calidad de vida de los adultos mayores.

2. Evaluación sobre los beneficios que brinda el programa P65

- Muy buena.
 Buena
 Ni buena, ni mala
 Mala
 Muy mala

3. Normalmente, ¿en que utiliza el dinero que recibe en P65?

- En comida.
 En vestido y calzado.
 En vivienda.
 En salud.
 En transporte y comunicaciones.
 En educación.
 En esparcimiento y diversión
 En bebidas alcohólicas.
 En coca.
 En compra de animalitos

4. Evaluación sobre la capacidad adquisitiva de la subvención económica

- Muy buena.
 Buena
 Ni buena, ni mala
 Mala
 Muy mala

5. Desde que Ud. es usuario de P65, ¿su familia come más? – carne, pollo o pescado.

- Carnes rojas
 Pollo
 Pescado

6. Desde que Ud. es usuario de P65, ¿su familia come más? – pan y cereales.

- Pan
 Cereales

7. Desde que Ud. es usuario de P65, ¿su familia come más? – frutas.

- Si
 No

8. Desde que Ud. es usuario de P65, ¿su familia come más? – leche, queso o yogurt.

- Leche
 Queso
 Yogurt

9. Desde que Ud. es usuario de P65, ¿su familia come más? – otro.

- Azúcar.
 Fideos.
 Aceites.
 Arroz
 Huevos
 Tubérculos
 Menestras

10. Evaluación sobre el incremento del consumo de productos en su dieta

- Muy buena.
 Buena
 Ni buena, ni mala
 Mala
 Muy mala

11. ¿Quién decide el uso del dinero que recibe de P65 en su hogar?

- Yo
 Mi pareja
 Mis hijos
 Otro pariente.

12. Desde que Ud. es parte del programa, ¿considera que su calidad de vida ha?

- Mejorado
 Sigue igual
 Regularmente

13. ¿Cómo calificaría a P65 en cuanto al cumplimiento de los servicios ofrecidos?

- Muy buena
 Buena
 Ni buena, ni mala
 Mala

14. ¿Cómo calificaría a P65 en cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos?

- Muy buena
 Buena
 Ni buena, ni mala
 Mala

15. ¿Cree Ud. que seguirá recibiendo P65 en el futuro?

- Si
 No

16. ¿Confía Ud. P65?

- Si
 No

17. ¿Por qué no confía en P65?

- Porque no cumple con los servicios ofrecidos.
 Por malas experiencias de otros usuarios.
 Por que atiende a personas que no lo necesitan.

MUCHAS GRACIAS POR SU
COLABORACIÓN

ANEXO FOTOGRÁFICO



Foto 01. Participación en la reunión de la Asociación de Adultos Mayores de José Antonio Encinas.



Foto 02. Realizando la encuesta en la Asociación de Adultos Mayores de Acora, durante el proceso de pagaduría en el Banco de la Nación



Foto 03. Realizando la encuesta a los beneficiarios del programa, después del cobro de la subvención económica en el Banco de la Nación.



Foto 04. Participación en la reunión de la Asociación de Adultos Mayores de Jayllihuaya.



Foto 05. Realizando la encuesta con la participación de los beneficiarios de la Asociación de Adultos Mayores de Paucarcolla.



Foto 06. Realizando la encuesta con la participación de los beneficiarios de la Asociación de Adultos Mayores de Paucarcolla.