



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO

**LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DEL PROGRAMA
PENSIÓN 65, EN LA SEDE DE LA UNIDAD TERRITORIAL
AMAZONAS – 2021**

**PRESENTADO POR
JOSUÉ GRANDEZ GOMERO
ASESOR
ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

LIMA – PERÚ

2021



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN
BRINDADA A LOS USUARIOS DEL PROGRAMA PENSIÓN 65, EN
LA SEDE DE LA UNIDAD TERRITORIAL AMAZONAS – 2021”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:
JOSUÉ GRANDEZ GOMERO**

**ASESOR:
Dr. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ
2021**

DEDICATORIA

A toda mi familia: esposa, padres, especialmente a mis queridos hijos Maite Alexandra & Jair Emanuel quienes me inspiran diariamente para una constante superación.

Josué Grandez Gomero

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy especial al Jefe de la Unidad Territorial Amazonas Enos Villalva Villa y a todos los servidores de la mencionada entidad por su colaboración sincera.

A los usuarios del Programa Pensión 65 del Unidad Territorial Amazonas por haberme brindado su tiempo en la aplicación de las encuestas.

Josué Grandez Gomero

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	7
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	7
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	7
1.1.2 Antecedentes Nacionales	8
1.2 Bases Teóricas	11
1.2.1 Liderazgo.....	11
1.2.2 Calidad de atención	13
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	17
2.1 Operacionalización de variables	18
2.1.1 Variable Independiente.....	18
2.1.2 Variable Dependiente	19
2.2 Matriz de operacionalización de variables	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.1. Diseño Metodológico.....	22
3.2 Diseño muestral	22

3.2.1 Población	22
3.2.2 Muestra	22
3.3 Técnicas de Recolección de Datos	23
3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información	25
3.5 Aspectos Éticos.....	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR	26
4.1.- Liderazgo.	26
4.1.1.- Liderazgo autocrático.	26
4.1.2.- Liderazgo democrático.	27
4.1.3.- Liderazgo Liberal.	29
4.1.4.- Resumen General del liderazgo.	30
4.2.- Calidad de atención.	31
4.2.1.- Trato Profesional durante la atención.	31
4.2.2.- Información.....	33
4.2.3.-Tiempo de atención.	34
4.2.4.- Resultado de la gestión.	36
4.2.5.- Accesibilidad.....	37
4.2.6.- Resumen General de la calidad de atención.	39
4.3.- Análisis del liderazgo y su influencia en la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.....	40
4.3.1.- Liderazgo y su influencia en el trato profesional durante la atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.....	41

4.3.2.- Liderazgo y su influencia en la información brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021..	43
4.4.3.- Liderazgo y su influencia en el tiempo de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.....	44
4.4.4.- Liderazgo y su influencia en el resultado de la gestión, brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.....	46
4.4.5.- Liderazgo y su influencia en la accesibilidad brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021..	47
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXO 1: CUESTIONARIO PARA SERVIDORES	62
ANEXO 2: CUESTIONARIO PARA USUARIOS	63
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	64
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	65
ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	66
ANEXO 6: BASE DE DATOS SERVIDORES.....	67
ANEXO 7: BASE DE DATOS USUARIOS	68
ANEXO 8: BASE DE DATOS USUARIOS	69
ANEXO 9: BASE DE DATOS USUARIOS	70
ANEXO 10: BASE DE DATOS USUARIOS	71
ANEXO 11: BASE DE DATOS USUARIOS	72
ANEXO 12: BASE DE DATOS USUARIOS	73

ANEXO 13: BASE DE DATOS USUARIOS	74
ANEXO 14: BASE DE DATOS USUARIOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Liderazgo autocrático	27
Tabla 2 Liderazgo democrático	28
Tabla 3 Liderazgo Liberal	29
Tabla 4 Resumen General del liderazgo	30
Tabla 5 Trato Profesional durante la atención.....	32
Tabla 6 Información.....	33
Tabla 7 Tiempo de atención	35
Tabla 8 Resultado de la gestión	36
Tabla 9 Accesibilidad	38
Tabla 10 Resumen General de la calidad de atención.....	39
Tabla 11 Análisis del liderazgo y su influencia en la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65.....	40
Tabla 12 Análisis de Pearson del liderazgo y la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65	41
Tabla 13 Liderazgo y su influencia en el trato profesional durante la atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65	42
Tabla 14 Análisis de Pearson del liderazgo y el trato profesional durante la atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65.....	42
Tabla 15 Liderazgo y su influencia en la información brindada a los usuarios	43

Tabla 16 Análisis de Pearson del liderazgo y la información brindada a los usuarios	44
Tabla 17 Liderazgo y su influencia en el tiempo de atención brindada a los usuarios	45
Tabla 18 Análisis de Pearson del liderazgo y el tiempo de atención brindada a los usuarios.....	45
Tabla 19 Liderazgo y el resultado de la gestión brindada a los usuarios	46
Tabla 20 Análisis de Pearson del liderazgo y el resultado de la gestión brindada a los usuarios	47
Tabla 21 Liderazgo y su influencia en la accesibilidad brindada a los usuarios ...	47
Tabla 22 Análisis de Pearson del liderazgo y la accesibilidad brindada a los usuarios	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Liderazgo autocrático	27
Figura 2 Liderazgo democrático	28
Figura 3 Liderazgo Liberal.....	29
Figura 4 Resumen General del liderazgo	30
Figura 5 Trato Profesional durante la atención.....	32
Figura 6 Información	34
Figura 7 Tiempo de atención.....	35
Figura 8 Resultado de la gestión.....	37
Figura 9 Accesibilidad	38
Figura 10 Resumen General de la calidad de atención.....	39

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer cómo el liderazgo influye en la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021. El enfoque fue cuantitativo, no experimental, de corte transversal, y correlacional. La primera muestra fue de 18 servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas. La segunda muestra fue de 212 usuarios que acuden y se benefician con el programa. Entre los resultados se encontró que, para 77,8% de los servidores encuestados, el jefe del programa no siempre muestra un liderazgo autocrático, el 22,2% indicó que, los jefes a menudo muestran un liderazgo autocrático. Para el 11,2% de los servidores, el jefe del programa, no siempre muestra un liderazgo democrático, para el 88,8% de los servidores, los jefes si muestran un liderazgo democrático. Para el 27,8% de los servidores, el programa pensión 65, no siempre muestra un liderazgo liberal. Por otro lado, el 17,9% de los usuarios que acuden y se benefician del programa, no se encuentran satisfechos con la información respecto a la calidad de atención. El 14,2%, no se sienten satisfechos con el tiempo de atención ofrecido a los usuarios en el programa. Asimismo, el 12,3% de los usuarios, no se sientes satisfechos con la accesibilidad al programa pensión 65. El liderazgo se encuentra asociado con la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas.

Palabras claves: Liderazgo, Calidad, Atención, Usuarios.

ABSTRACT

The objective of this research was to establish how leadership influences the quality of care provided to users of the Pensión 65 Program at the headquarters of the Amazonas Territorial Unit, 2021. The approach was quantitative, not experimental, cross-sectional, and correlational. The first sample consisted of 18 servers that work in the Pension 65 Program at the headquarters of the Amazonas Territorial Unit, Chachapoyas headquarters. The second sample consisted of 212 users who attend and benefit from the program. Among the results, it was found that, for 77.8% of the servers surveyed, the head of the program does not always show autocratic leadership, 22.2% indicated that bosses often show autocratic leadership. For 11.2% of the servers, the head of the program does not always show democratic leadership, for 88.8% of the servers, the heads do show democratic leadership. For 27.8% of the servers, the pension 65 program does not always show a liberal leadership. On the other hand, 17.9% of the users who attend and benefit from the program are not satisfied with the information regarding the quality of care. 14.2% are not satisfied with the service time offered to users in the program. Likewise, 12.3% of users are not satisfied with the accessibility to the pension 65 program. Leadership is associated with the quality of care provided to users of the Pension 65 program at the headquarters of the Amazonas Territorial Unit.

INTRODUCCIÓN

Descripción de la Situación Problemática

Actualmente el (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2011), es el encargado de promocionar la “inclusión, equidad y la protección social de las poblaciones en situaciones vulnerables”. Una de las principales funciones del (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2019) es que los gobiernos nacionales, regionales y locales trabajen de manera articulada para “cerrar las brechas de acceso a servicios públicos de calidad y de acceso a las oportunidades que permite el crecimiento económico de la población”.

El (Programa Nacional de Asistencia Solidaria, 2018) también conocido como Programa Pensión 65, forma parte del conjunto de programas sociales para “brindar protección social a los adultos mayores de sesenta y cinco años a más; entregándoles una subvención monetaria para mejorar los mecanismos de acceso a los servicios públicos”. Asimismo, (Ramirez, 2018) menciona que “el 23,7% de la población de 65 y más años de edad se beneficia del programa”.

El liderazgo y la atención de calidad del servicio son importantes porque permiten satisfacer la demanda de atención de los usuarios para que haya mayor transparencia en la Gestión Pública. El liderazgo se ha considerado fundamental para las acciones multidisciplinaria de las instituciones para prestar una atención de calidad.

En la actualidad, la atención a los adultos mayores es un tema importante en Latinoamérica, incluido el Perú. Muchos adultos mayores pierden con el paso de los años su capacidad de desenvolverse independientemente, sufren restricciones en la movilidad, son propensos a riesgos de caídas, también presentan problemas de salud físicos o mentales, por lo que necesitan ayuda para recibir una buena

atención por parte de las diferentes entidades. Por ejemplo, el servicio de salud a cargo del Ministerio de Salud, el servicio de la inclusión financiera a cargo de la banca, y en especial el servicio de protección del adulto mayor que está en condición de extrema pobreza y vulnerabilidad a cargo del Programa Pensión 65. Una de las problemáticas en las instituciones públicas, se centra en la calidad de atención, ya que, esta es un derecho de los usuarios, y tratándose de los adultos mayores este punto se convierte en un eje principal de todo el servicio. Tal como señala (Blouin, 2018) el adulto mayor debe recibir un buen trato y atención preferencial. Sin embargo, el (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2019) sostiene que, el 9.8% señalaron no haber encontrado al personal a cargo y el 8% mencionaron que no asistieron por el mal trato del personal de atención, por lo que se puede decir, que no todos están satisfechos con la atención que reciben. Por otra parte, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática citado por (Blouin, 2018) el 25.6% no fueron al establecimiento de salud porque queda distante, asimismo genera desconfianza y demoran en atender. El mismo autor refirió que la sociedad civil carece de mecanismos de pago eficaces. Para aquellos que reciben su pago en las agencias del Banco de la Nación, la atención preferencial existe, pero es mínima, por lo que tienen que esperar muchas horas para ser atendidos y por último los centros de atención para personas mayores públicos cuentan con una cobertura limitada e insuficiente.

El adulto mayor en actualidad se enfrenta una serie de dificultades y carencias, en tal circunstancia la Unidad Territorial de Programa Pensión 65 de Amazonas ha puesto énfasis en optimizar la calidad de atención en la sede de la Unidad Territorial en el distrito de Chachapoyas, ello requiere de un trabajo objetivo en las visitas domiciliarias, acompañamiento en la entrega de la subvención económica en las

agencias bancarias, orientaciones y capacitaciones a enlaces de las municipalidades en temas de afiliación, difusión de padrones, coordinación intersectorial con diversas instituciones que coadyuvan el empoderamiento familiar de la economía del adulto mayor, entre otros puntos. Sin embargo, existen indicios y alertas que los adultos mayores serían vulnerados constantemente en sus derechos y terminan recibiendo un trato inadecuado por parte de los trabajadores de los entes gestores, es ello que motivó e incentivó la presente investigación. Ante esta problemática, se ha planteado formular el siguiente problema:

Formulación del Problema

Problema General

PG.- ¿Cómo el liderazgo influye en la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021?

Problemas Específicos

PE1.- ¿En qué forma, el liderazgo influye en el trato profesional durante la atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021?

PE2.- ¿Cómo el liderazgo influye en la información brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021?

PE3.- ¿De qué forma, el liderazgo influye en el tiempo de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021?

PE4.- ¿De qué manera, el liderazgo influye en el resultado de la gestión, brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021?

PE5.- ¿Cómo el liderazgo influye en la accesibilidad brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

OG. -Establecer cómo el liderazgo influye en la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.

Objetivos Específicos

OE1.- Conocer en qué forma, el liderazgo influye en el trato profesional durante la atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.

OE2.- Analizar cómo el liderazgo influye en la información brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.

OE3.- Identificar de qué forma, el liderazgo influye en el tiempo de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.

OE4.- Determinar de qué manera, el liderazgo influye en el resultado de la gestión, brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.

OE5.- Conocer cómo el liderazgo influye en la accesibilidad brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.

Importancia de la Investigación

En el Programa Pensión 65, se han “implementando estrategias orientadas al alivio temporal de la pobreza y reducción de la vulnerabilidad; a través de la entrega de subvenciones económicas que contribuyen a mejorar las condiciones básicas de

subsistencia y vida más digna” (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2021). Por lo que, algunas de las razones que justifican la investigación, se mencionan a continuación:

Los óptimos resultados de servicios en calidad de atención son consecuencias al grado de satisfacción que reciben los usuarios, el cual se logrará teniendo un liderazgo de calidad total. Cuando se cuenta con un liderazgo de calidad, el personal se motiva y pone interés por entender los objetivos del servicio a brindar, logrando una comunicación eficaz y armónica entre los diferentes niveles de jerarquía. Cuando el personal tiene un ambiente laboral satisfactorio, este se verá reflejado en una atención que concederá satisfacción en los usuarios. Por lo mencionado anteriormente, la investigación busca conocer la realidad del servicio que reciben los usuarios de Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, en la ciudad de Chachapoyas.

Con respecto a los estilos de liderazgo que manejan los servidores, nos permitirá identificar la influencia entre los estilos de liderazgo en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios del Programa Pensión 65. La investigación cobra importancia, porque los resultados permitirán forjar cambios por parte de los altos funcionarios en el liderazgo interpersonal de los servidores y la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

Teóricamente se justifica porque aportará a los investigadores información de la institución de estudio, sobre la importancia de liderazgo y la calidad de la atención a los usuarios de Programa Pensión 65 en la mencionada unidad territorial. Adicionalmente, los principales beneficiarios de la presente investigación, serán los adultos mayores, que por su condición de vulnerabilidad en muchos casos son

relegados y postergados de una atención de calidad, como el buen trato, el tiempo de atención oportuna, la empatía, entre otros factores.

La estructura de la presente investigación se detalla a continuación:

En el Capítulo I – Marco Teórico, se presentan los antecedentes, bases teóricas, y definición de términos básicos considerados en la presente investigación.

En el Capítulo II – Preguntas y Operacionalización de variables, en este capítulo se presenta la matriz de operacionalización de variables, las mismas que se definen de manera conceptual, y operacional, y se presentan sus dimensiones e indicadores.

En el Capítulo III – Metodología de la Investigación, se presenta el diseño metodológico, diseño muestral, técnicas de recolección de datos, técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información, y aspectos éticos.

En el Capítulo IV – Resultados y propuesta de valor, se presentan los resultados descriptivos e inferenciales.

En el Capítulo V – Discusión, se presentan las comparaciones de los resultados del presente estudio, con otros autores.

Luego, se presentan las Conclusiones y Recomendaciones, relacionados de manera directa con los problemas y objetivos de la investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Entre los autores con investigaciones relacionadas al tema propuesto, la autora (Soria, 2018) investigó acerca de la “Relación entre los estilos de liderazgo y los niveles de satisfacción laboral en los empleados de una empresa de servicios en Ambato”, siendo el objetivo principal explorar la asociación entre el liderazgo y los niveles de satisfacción. La investigación fue transversal, descriptiva-correlacional. Se evidenciaron dos tipos de liderazgo: el liderazgo equilibrado y empobrecido, indica que existe asociación indiferente con la satisfacción laboral. Finalmente, en cumplimiento al objetivo planteado se evidenció que el liderazgo y la satisfacción laboral no se asocian. En otras palabras, las agencias funcionan bajo un liderazgo débil y sin embargo se encuentran satisfechas.

En la tesis de (Salazar, 2019) sobre el “Estilo de liderazgo y su incidencia en la satisfacción de los empleados del transporte público urbano del distrito metropolitano de Quito”, se planteó como objetivo conocer la incidencia del en la satisfacción, a través de la metodología no experimental, descriptivo. En los resultados se aprecia que, el 10% y 23% de los conductores manifestaron que sus gerentes adoptaron un nivel bajo de liderazgo transformacional y transaccional, el 70% de los gerentes presentan el estilo transaccional y el 81% de conductores están inconformes con el estilo de liderazgo que adoptan los gerentes, el cual representa bajo nivel de motivación en sus trabajadores, el 10% de conductores manifestaron se encuentran insatisfechos. (Salazar, 2019) concluyo que, existe una asociación entre el liderazgo y la satisfacción.

En la investigación de (Avenecer, 2015) sobre "liderazgo y motivación" propuso analizar la influencia del liderazgo en la motivación de los vendedores. El diseño de investigación fue descriptivo. En los resultados se apreció que, 75% de los supervisores consideran adecuada la relación con sus colaboradores, el 79% de vendedores consideran adecuada la relación con su jefe. También, el 66% de los vendedores afirman que en el tiempo de laborar en la empresa han recibido algún reconocimiento. (Avenecer, 2015) concluyó que, "el liderazgo de los supervisores es positivo, lo cual permite desempeñarse sus labores de manera efectiva".

1.1.2 Antecedentes Nacionales

La autora (Chavez, 2018) investigó sobre "El liderazgo con relación a la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos, año 2018", busco establecer la asociación entre el liderazgo y la calidad de servicios, mediante una metodología descriptiva, de tipo correlacional. En los resultados de (Chavez, 2018) se muestra que: el 33,3% de trabajadores manifestaron estar en desacuerdo ya que no tienen un adecuado liderazgo, solo el 27,8% manifestó estar muy de acuerdo. (Chavez, 2018) concluyó que, "al tener un adecuado liderazgo se optimizará la calidad del servicio, por lo tanto, existe una correlación positiva entre el liderazgo y la calidad de servicio según ($R = 0,766$)".

El autor (Collantes, 2019) en la investigación titulada "Estilos de liderazgo y su influencia en la calidad de atención en el servicio de emergencia de EsSalud Huacho 2017", cuyo objetivo fue "conocer de qué, forma los estilos de liderazgo influyen en la calidad de atención". El autor desarrolló su investigación a través del método no experimental, transversal, correlacional. En los resultados se observó

que: a criterio del 20% de los encuestados calificaron al jefe de área con un buen liderazgo carismático, el 58,2% lo calificaron nivel regular y el 21,8% lo calificaron nivel deficiente; el 56% de encuestados calificaron al jefe de área líder transaccional en un nivel regular; y el 58,2% calificaron al jefe de área en un nivel regular su liderazgo transformacional. Asimismo, el 19,5% de encuestados calificaron la calidad de atención dada por el personal asistencial en un nivel bueno, el 44,6% lo calificaron regular y el 35,9% lo calificaron deficiente. (Collantes, 2019) concluyó que, “los estilos de liderazgo influyen significativamente en la calidad de atención en el servicio de Emergencia de EsSalud de Huacho”.

Los autores (Arquiñeva & Castillo, 2017) investigaron sobre los "Estilos de liderazgo y calidad de servicio del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Ana Castrovirreyna, Huancavelica - 2015", cuyo objetivo fue determinar cómo se asocian los estilos de liderazgo y la calidad del servicio. La metodología fue no experimental, tipo descriptivo, correlacional. En los resultados de (Arquiñeva & Castillo, 2017) se aprecia que, el 20,5% de usuarios consideran que existe el liderazgo autocrático, el 61,4% liderazgo permisivo, mientras que el 18,2% consideran que existe el liderazgo democrático. Con respecto, a la calidad de atención el 21,6% consideran un nivel bajo, el 54,5% consideran un nivel medio y 23,9% un nivel alto. (Arquiñeva & Castillo, 2017) concluyó que, “los estilos de liderazgo se relacionan significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores”.

La investigación de (Mosqueira, 2017), titulada “Influencia del liderazgo directivo en la calidad de servicio del personal de la clínica MACSALUD - Cusco 2017”, tuvo como objetivo “determinar la influencia del liderazgo en la calidad del servicio”. La metodología fue descriptivo- correlacional. Entre los resultados de (Mosqueira, 2017) se evidencia que, 71,9% de los trabajadores manifestaron que los directivos asumen el liderazgo directivo en un nivel alto; el 64,7% de los encuestados manifestaron que los directivos asumen el liderazgo autocrático, asimismo el 48,3% indicaron que los directivos asumen el liderazgo democrático, el 51,7% de los encuestados manifestaron que casi siempre los directivos asumen el liderazgo liberal. En cuanto a la “Percepción de la Calidad de Servicio”, el 51,9% de clientes manifestaron estar insatisfechos. (Mosqueira, 2017) concluyó que, “existe una asociación significativa entre la calidad de servicio y liderazgo directivo en la clínica de MACSALUD”.

En la tesis “Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao” del autor (Calderón, 2017) se planteó como objetivo establecer la influencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario, a través de la metodología descriptivo y correlacional. De los resultados obtenidos por (Calderón, 2017) se aprecia que, el 78,9% de los pacientes se mostraron satisfechos con el servicio, mientras que el 21,1% respondieron insatisfechos. (Calderón, 2017) concluyó que, el “clima organizacional influye favorablemente con la calidad de servicios”.

El autor (Mendoza, 2019) investigó sobre el “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2019”, siendo el objetivo principal analizar la asociación entre estilos de liderazgo y satisfacción laboral, a través del método hipotético-deductivo. Entre los resultados de (Mendoza, 2019) se evidenció que, el 50% de subordinados afirmaron que el jefe adopta el liderazgo transaccional, 41,7% adopta el estilo transformacional y 8,3% el estilo Laisszes Faire. Respecto a la satisfacción laboral, 44,4% se encuentran poco satisfecho. (Mendoza, 2019) concluyó que, “los estilos de liderazgo se asocian significativamente con la satisfacción laboral”.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Liderazgo

El liderazgo según Chiavenato citado por (Soto, 2017) "es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos". El autor (Ccarhuaypiña, 2017) explica que, el liderazgo es aquella actividad que consiste en guiar a un grupo de personas con la finalidad de alcanzar objetivos. Además, señala que son personas que tienen una conducta sobresaliente de dirigir, orientar frente al demás grupo de personas el cual permite realizar el trabajo en equipo de manera eficiente. El liderazgo “significa orientar a las personas, definir objetivos y metas, ampliar horizontes, evaluar el desempeño y ofrecer realimentación”, se debe centrar en el “corazón y la mente de las personas que trabajan en la organización” (Chiavenato, 2009). En otras palabras, “el liderazgo es el proceso que se da entre un líder y sus seguidores por medio de la influencia, para logro de los objetivos corporativos, inculcando el cambio” (Bonifaz, 2012).

Por otra parte, Fischman (2011), citado por (Cainicela & Palomino, 2017) consideran que:

“Los líderes nacen y se hacen. Los líderes adquieren una serie de comportamientos y habilidades, producto de su interacción y vivencia personal, familiar, laboral y social. Cuando el autor plantea que el líder se hace, afirma que las personas pueden adquirir habilidades capacitándose o formándose. Las experiencias vividas pueden ser consideradas como aspectos que pueden ayudar a la generación de habilidades de liderazgo personal e interpersonal” (pág. 33)

Desde la perspectiva de (Bonifaz, 2012) el liderazgo “es la capacidad de influir en las demás personas para el logro de los objetivos; por lo general se describen tres estilos de liderazgo: autócrata, demócrata y el de rienda suelta”.

El líder autocrático según (Bonifaz, 2012) “siempre ordena y espera el cumplimiento, es inflexible y a la vez positivo. Dirige por medio de las retenciones o de las recompensas y castigos”. Conforme lo explica (Chiavenato, 2009) “el liderazgo autocrático, decide, e informa al grupo lo que debe hacer y lo supervisa de cerca, es decir, fija las directrices y centraliza el poder y la toma de decisiones”. En cuanto al líder democrático (Bonifaz, 2012) sostiene que es alguien que, “consulta las acciones y decisiones con los subordinados, lo que fomenta su participación”. Similar, es la explicación de (Chiavenato, 2009) quien señala que, el liderazgo democrático, es el “estilo de liderazgo que se caracteriza por la participación de los subordinados en las decisiones y la orientación y el impulso que les brinda el líder”.

El líder de rienda suelta o líder liberal, según (Bonifaz, 2012) “utiliza algo de su poder, dando gran independencia a los subordinados en sus operaciones. Los

líderes que se ajustan a esta clasificación, logran los objetivos dependiendo, en su mayoría, de los subordinados para establecer sus metas y las formas para alcanzarlas”. Por su parte, (Chiavenato, 2009) sostiene que, el liderazgo liberal “se caracteriza por la ausencia de un líder. Los subordinados actúan en forma libre y espontánea, sin orientación ni dirección”.

Como se mencionó anteriormente el liderazgo se asocia con las capacidades, habilidades que posee un líder para influenciar con otras personas, de manera independiente al cargo que ostenta resolviendo problemas complejos. Además, posee las capacidades para solventar las circunstancias que se presenten con un alto nivel de efectividad.

1.2.2 Calidad de atención

La calidad de atención según (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019) se entiende como “la medida en que los bienes y servicios brindados por las entidades públicas satisfacen las necesidades y expectativas de las personas”.

Según Philip Crosby (1984), citado por (Parodi, Andres, & Perry, 2017):

La “calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”. Se entiende que, la calidad es hacerlo bien las cosas a la primera, es la cualidad que tiene un objeto de satisfacer las necesidades de las personas. (pág. 13 -14)

La calidad de atención según la “Norma Técnica para la gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público” de la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019) “es universal y aplicables a los diferentes servicios de las entidades públicas. Se

identifica partiendo de la satisfacción de las personas en cuanto al: trato profesional durante la atención, información, tiempo de atención, resultado de la gestión, accesibilidad, confianza”.

El trato profesional según la normativa, se entiende como las “acciones que realiza el servidor público y la actitud que manifiesta al momento de brindar o entregar un servicio. Comprende el profesionalismo, empatía, igualdad en el trato con la persona al prestar el servicio, conocimiento, entre otros” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).

En cuanto a la información según la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019) se entiende como “la capacidad de brindar información utilizando un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno; así como permitir la comunicación fluida y transparente. Está vinculado a escuchar lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones”.

Sobre el tiempo de atención “se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el servicio, es decir, desde la espera del ciudadano antes de ser atendido en los diferentes canales de atención hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019). Respecto al resultado de la gestión “se refiere a la capacidad de la entidad por brindar un servicio público apropiado, depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente”.

Como otro factor importante para evaluar la calidad de la atención, la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019) sostiene que, la accesibilidad, es “la facilidad para acceder a los servicios públicos, estos pueden ser brindados a través de diferentes canales de atención, a través de una infraestructura adecuada, horarios de atención que le permita a la persona realizar sus consultas y ejecución del servicio”.

2.3 Definición de Términos Básicos

Atención al cliente: “Conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado que se encarga de identificar las necesidades o quejas presentadas por los clientes que buscan satisfacer sus necesidades en la compra o consumo de los productos o servicios” (Cano, 2017).

Calidad: “Se refiere al cumplimiento de la satisfacción del cliente por medio de la presentación de servicios, es decir está ligado al producto, servicio, proceso al cliente o a la propia empresa y sus sistemas de gestión” (Alvarez & Rivera, 2019).

Influencia: “Se refiere a la capacidad de prevalecer sobre otras personas para motivar cambiar su pensamiento y su comportamiento hacia el cambio, es decir este proceso de influencia se da entre líderes y seguidores” (Acevedo, 2017).

Influencia en liderazgo: herramienta importante para que los líderes puedan ejercer en todas las direcciones de ella depende que los seguidores realicen adecuadamente las peticiones que el líder les haga. (Aguirre, Serrano, & Sotomayor, 2017).

Liderazgo: “Influencia interpersonal ejercida en una situación mediante la comunicación humana a fin de conseguir un objetivo determinado. Es el proceso consistente en influir en el comportamiento de las personas y dirigirlo hacia determinadas metas” (Chiavenato, 2009).

Motivación: “Estado de ánimo que lleva a una persona a comportarse de tal forma que pueda alcanzar determinado objetivo o desempeñar una actividad para satisfacer necesidades personales” (Chiavenato, 2009)

Programas sociales: “Es una política que se establece por parte del estado con la finalidad de lograr disminuir la pobreza, potenciar las capacidades las poblaciones

en estado de vulnerabilidad y sobre todo lograr la inclusión social de los mismos (Vásquez, 2006).

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65: “programa del estado peruano que entrega una subvención económica de 250 soles bimestrales a usuarios que tienen 65 años de edad que se encuentran en situación de pobreza extrema, así como también brinda servicios complementarios que buscan promover la mejora de vida de los adultos mayores” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016).

Supervisión: “Función de dirección ejercida en el nivel operativo de la organización” (Chiavenato, 2009).

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

El (Programa Nacional de Asistencia Solidaria, 2018) conocido como Programa Pensión 65, forma parte del conjunto de programas sociales para “brindar protección social a los adultos mayores de sesenta y cinco años a más; entregándoles una subvención monetaria para mejorar los mecanismos de acceso a los servicios públicos”. Sin embargo, existen indicios y alertas que los adultos mayores serían vulnerados constantemente en sus derechos y terminan recibiendo un trato inadecuado por parte de los trabajadores de los entes gestores, es ello que motiva e incentiva la presente investigación.

Bajo la concepción de lo antes expuesto, se formularon las siguientes preguntas:

- ¿Cómo el liderazgo influye en la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021?
- ¿En qué forma, el liderazgo influye en el trato profesional durante la atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021?
- ¿Cómo el liderazgo influye en la información brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021?
- ¿De qué forma, el liderazgo influye en el tiempo de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021?
- ¿De qué manera, el liderazgo influye en el resultado de la gestión, brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021?

- ¿Cómo el liderazgo influye en la accesibilidad brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021?

La investigación cobra importancia, porque los resultados permitieron forjar cambios por parte de los altos funcionarios en el liderazgo interpersonal de los servidores y la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

La presente propuesta fue viable, porque se tuvo acceso a la información y al personal que labora en la Unidad Territorial Amazonas Pensión 65. Asimismo, se contó con los materiales necesarios para la ejecución de la presente investigación, finalmente es necesario precisar que, la presente investigación fue autofinanciada.

La metodología se apoyó en un contexto teórico para conocer, describir y explicar una realidad, por lo que fue no experimental, transversal, de diseño correlacional.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, esto permitió conocer la percepción de los servidores, respecto al liderazgo y a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas sobre la calidad de atención que reciben.

Estos resultados permitieron realizar una valoración del servicio y el liderazgo, para diseñar una propuesta de mejora que benefició a los servidores y en especial a los adultos mayores que forman parte del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas.

2.1 Operacionalización de variables

2.1.1 Variable Independiente

La variable independiente fue el liderazgo, el cual se entiende como “el proceso que se da entre un líder y sus seguidores por medio de la influencia, para el logro de los objetivos corporativos, inculcando el cambio” (Bonifaz, 2012). El liderazgo “es la capacidad de influir en las demás personas para el logro de los objetivos; por

lo general se describen tres estilos de liderazgo: autócrata, democrata y el de rienda suelta” (Bonifaz, 2012).

2.1.2 Variable Dependiente

La variable dependiente fue la calidad de atención se entiende como “la medida en que los bienes y servicios brindados por las entidades públicas satisfacen las necesidades y expectativas de las personas” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019). La calidad de atención se pudo medir a través de la satisfacción con el trato profesional durante la atención, información, tiempo, resultado de la gestión, accesibilidad, (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)

2.2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Liderazgo	“El liderazgo es el proceso que se da entre un líder y sus seguidores por medio de la influencia, para el logro de los objetivos corporativos, inculcando el cambio” (Bonifaz, 2012)	El liderazgo “es la capacidad de influir en las demás personas para el logro de los objetivos; por lo general se describen tres estilos de liderazgo: autócrata, demócrata y el de rienda suelta” (Bonifaz, 2012)	Liderazgo autocrático	Ordena y espera el cumplimiento
				Inflexible
				Recompensas
				Supervisa de cerca
			Liderazgo democrático	Consulta las acciones y decisiones
				Participación de los subordinados en las decisiones
				Orientación
			Liderazgo Liberal	Independencia a los subordinados en sus operaciones
				Subordinados actúan de forma espontánea

Elaboración: Propia

Matriz de operacionalización de variables (Cont.)

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Calidad de atención	La calidad de atención se entiende como “la medida en que los bienes y servicios brindados por las entidades públicas satisfacen las necesidades y expectativas de las personas” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)	La calidad de atención se puede medir a través de la satisfacción con el trato profesional durante la atención, información, tiempo, resultado de la gestión, accesibilidad (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)	Trato Profesional durante la atención	Profesionalismo
				Empatía
				Igualdad en el trato
				Conocimiento
			Información	Buzón de sugerencias
				Libro de reclamaciones
				Información para la mejora de los servicios
			Tiempo de atención	Tiempo de atención
				Tiempo de espera
			Resultado de la gestión	Procedimientos
				Normativas
				Requisitos previstos
			Accesibilidad	Facilidad para acceder al servicio
Infraestructura adecuada				
Horarios de atención				

Elaboración: Propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño Metodológico

La investigación tuvo de enfoque cuantitativo, para cumplir los objetivos se cuantificaron los datos mediante la técnica de encuesta. La investigación fue no experimental. Fue transversal porque se trabajó en un tiempo único, correlacional porque permitió analizar las dos variables de estudio en este caso el liderazgo y la calidad de la atención. La naturaleza de estudio fue básica y se apoyó en un contexto teórico para conocer, describir y explicar una realidad.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

La presente investigación, estuvo conformada por dos poblaciones la primera fue representada por 18 servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.

La segunda población, estuvo conformada por 463 usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.

3.2.2 Muestra

La primera muestra, por tratarse de una población pequeña se conformó por el total de la población, es decir, por 18 servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.

Para determinar la segunda muestra, fue preciso aplicar la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N = 463 usuarios

$p = 0,5$ Probabilidad de que los usuarios se muestren muy satisfechos con la calidad de la atención del programa pensionen 65.

$q = 0,5$ Probabilidad de que los usuarios no se muestren muy satisfechos con la calidad de la atención del programa pensionen 65.

$\alpha = 0,05$ Nivel de significación al 95% de confianza

$Z = 1,96$ Valor de la Normal al 95% de confianza

$E = 0.0496$ Error

Al reemplazar los datos para calcular la muestra se tiene que:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(463)}{(0,0496)^2(463-1)+(1,96)^2(0,5)(0,5)} \quad n = 212 \text{ usuarios}$$

La segunda muestra estuvo conformada por 212 usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

Se utilizaron dos cuestionarios, como instrumento de recolección de datos, estos fueron aplicado a los servidores y usuarios del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.

- Cuestionario 1: se aplicó a los servidores para conocer la percepción que tienen sobre el liderazgo, respecto a la gestión del jefe del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas. El instrumento constó de 10 preguntas cerradas de tipo escala de Likert, con una valoración de cinco alternativas: nunca, rara vez, a veces, a menudo, siempre.
- Cuestionario 2: se aplicó a los usuarios para conocer su opinión, sobre la calidad de atención del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas. El instrumento constó de 16 preguntas cerradas, de tipo escala de Likert con valoración de cinco alternativas con

escala nominal: muy insatisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho, muy satisfecho.

La validez del cuestionario fue determinada mediante el juicio de expertos.

Para determinar la confiabilidad del cuestionario, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual según (Oviedo & Campo, 2005) consiste en:

“Es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento. El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja”.

Una vez aplicado el Alfa de Cronbach, se determinó un valor de 0,913 como se puede apreciar en el cuadro 2, lo que indica que, el instrumento es confiable.

Cuadro 1- Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	212	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	212	100,0

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

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.

Elaboración: Propia

Cuadro 2- Estadísticas de fiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	16

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.

Elaboración: Propia

3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Los resultados de la investigación fueron procesados mediante los siguientes procedimientos:

- Se procesó la base de datos de ambos cuestionarios.
- Se presentaron gráficamente los resultados, con su respectivo análisis e interpretación.
- Una vez procesado los datos, se interpretaron los resultados el cual permitió concluir y elaborar la discusión de los resultados obtenidos, en comparación con investigaciones previas.

3.5 Aspectos Éticos

Considerando la parte ética de la investigación, los participantes fueron tratados con sumo respeto y confidencialidad la participación fue voluntaria, tanto de los servidores como de los usuarios del Programa Pensión 65. No se publicarán los nombres de los participantes, para ello los encuestados fueron instruidos del procedimiento y mediante su consentimiento se llevó a cabo la presente investigación, además las citas consignadas en el presente estudio se aplicaron respetando las Normas APA.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1.- Liderazgo.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes al liderazgo y sus dimensiones, según los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.



4.1.1.- Liderazgo autocrático.

Seguidamente, se presenta en la tabla 1 y figura 1, el resultado correspondiente, al liderazgo autocrático, donde se observa que, para el 5,6% y el 72,2% de los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, el jefe del programa muestra entre rara vez y a veces respectivamente un liderazgo autocrático. Esto se debe a que, el jefe no ordena, y no espera los cumplimientos, es inflexible, y no supervisa de cerca el desarrollo de las actividades. Por otro lado, solo el 22,2% de los servidores indicaron que, los jefes a menudo muestran un liderazgo autocrático.

Tabla 1 Liderazgo autocrático

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rara vez	1	5,6	5,6
A veces	13	72,2	77,8
A menudo	4	22,2	100,0
Total	18	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.

Elaboración: Propia

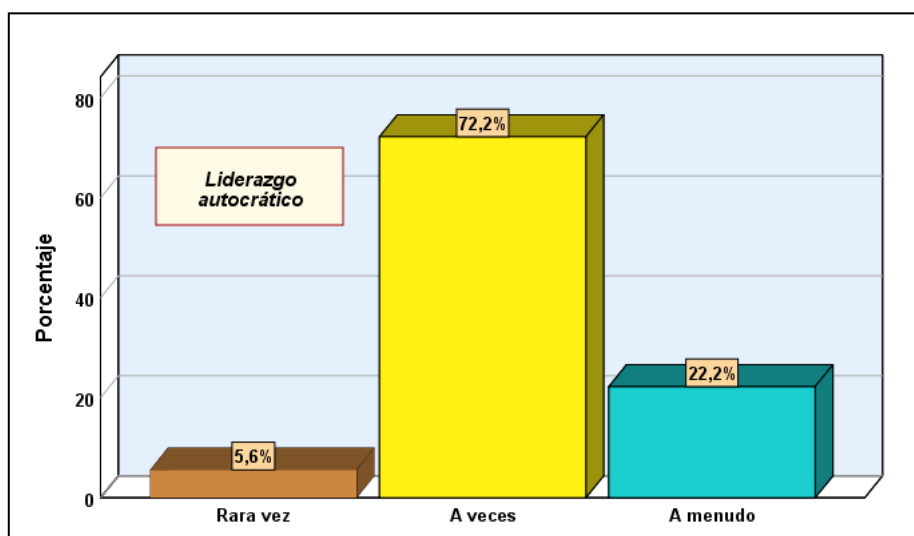


Figura 1 Liderazgo autocrático

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.

Elaboración: Propia

4.1.2.- Liderazgo democrático.

En la tabla 2 y figura 2, se presenta el resultado concerniente, al liderazgo democrático, donde se observa que, para el 5,6% y el otro 5,6% de los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, el jefe del programa muestra entre rara vez y a veces un liderazgo democrático, porque no consulta las acciones y decisiones a tomar con los servidores, y no promueve la participación de los subordinados, así como tampoco

brinda la atención necesaria. Sin embargo, para el 44,4% y el otro 44,4% de los servidores, los jefes a menudo y siempre muestran un liderazgo democrático.

Tabla 2 Liderazgo democrático

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rara vez	1	5,6	5,6
A veces	1	5,6	11,2
A menudo	8	44,4	55,6
Siempre	8	44,4	100,0
Total	18	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

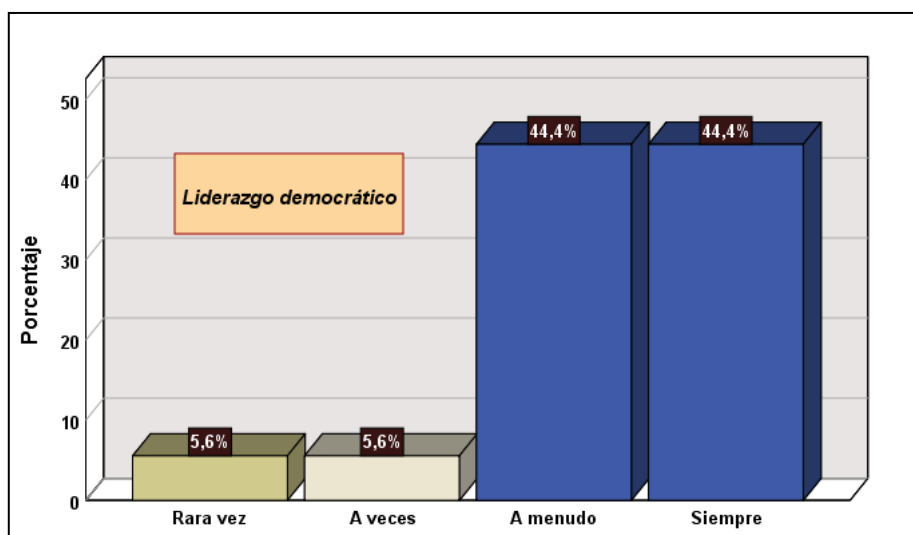


Figura 2 Liderazgo democrático

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

4.1.3.- Liderazgo Liberal.

Se encontró en la tabla 3 y figura 3, el resultado referente, al liderazgo liberal, visualizándose, que para el 5,6% y el 22,2% de los servidores, el programa pensión 65 muestra entre rara vez y a veces un liderazgo liberal, porque no se promueve la independencia a los subordinados en sus operaciones, y los subordinados no actúan de forma espontánea. Mientras que, para el 16,6% y el 55,6% de los servidores, el programa pensión 65, entre a menudo y siempre muestran un liderazgo liberal.

Tabla 3 Liderazgo Liberal

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rara vez	1	5,6	5,6
A veces	4	22,2	27,8
A menudo	3	16,6	44,4
Siempre	10	55,6	100,0
Total	18	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

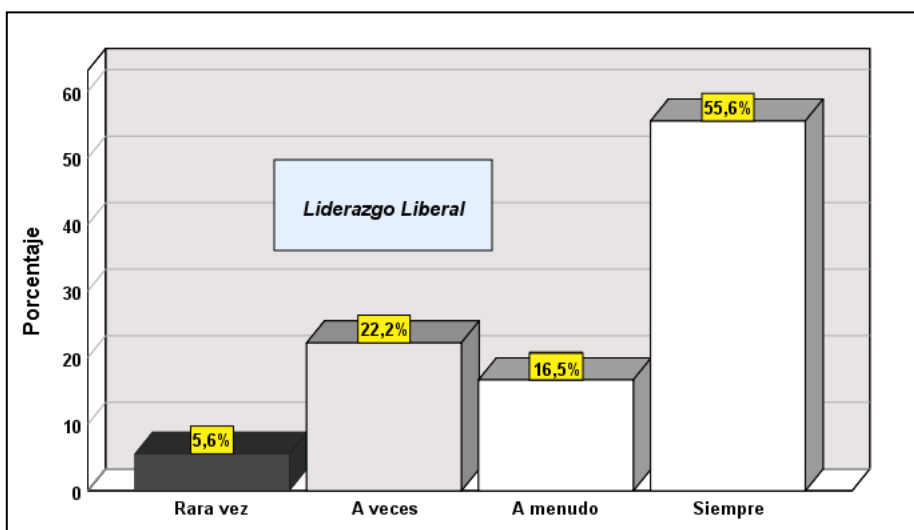


Figura 3 Liderazgo Liberal

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

4.1.4.- Resumen General del liderazgo.

De manera general se observa en la tabla 4 y figura 4 que, para el 27,8% de los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas, los jefes del programa, a veces promueven un liderazgo en el Programa Pensión 65. Por otro lado, para el 66,6% y el 5,6% de los servidores, los jefes del programa a menudo y siempre promueven un liderazgo en el programa.

Tabla 4 Resumen General del liderazgo

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	5	27,8	27,8
A menudo	12	66,6	94,4
Siempre	1	5,6	100,0
Total	18	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

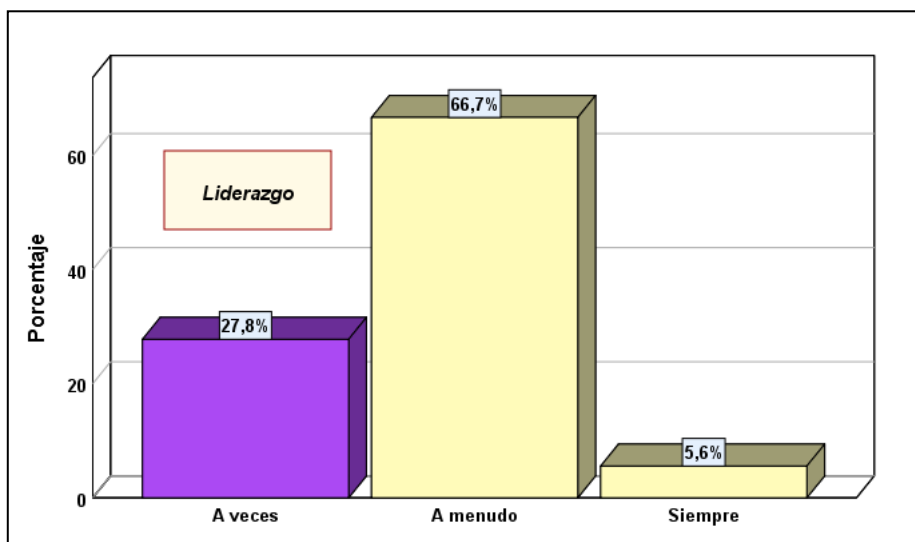
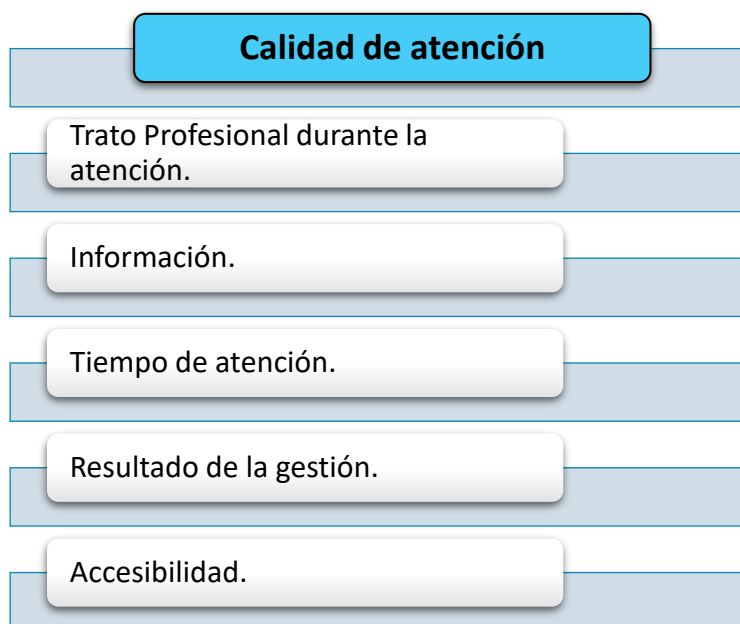


Figura 4 Resumen General del liderazgo

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

4.2.- Calidad de atención.

Seguidamente, se presentan los resultados referentes a la calidad de atención y sus dimensiones, según los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.



4.2.1.- Trato Profesional durante la atención.

A continuación, se presenta en la tabla 5 y figura 5, el resultado descriptivo obtenido del trato profesional durante la atención, respecto a la calidad de atención, donde se observa que, el 1,4%, y el 4,2% de los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, mostraron insatisfacción e indiferencia por el trato profesional durante la atención del programa. Esto se debe a que, existe poco profesionalismo, poca empatía, poca igualdad en el trato por parte de los servidores. Así mismo, se presenta que, los servidores también muestran poco conocimiento sobre el programa pensión 65. También se observa que, el 74,6% y el 19,8% de los usuarios entrevistados señalaron sentirse entre

satisfechos y muy satisfechos por el trato profesional durante la atención del programa.

Tabla 5 Trato Profesional durante la atención

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	3	1,4	1,4
Indiferente	9	4,2	5,7
Satisfecho	158	74,6	80,2
Muy Satisfecho	42	19,8	100,0
Total	212	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

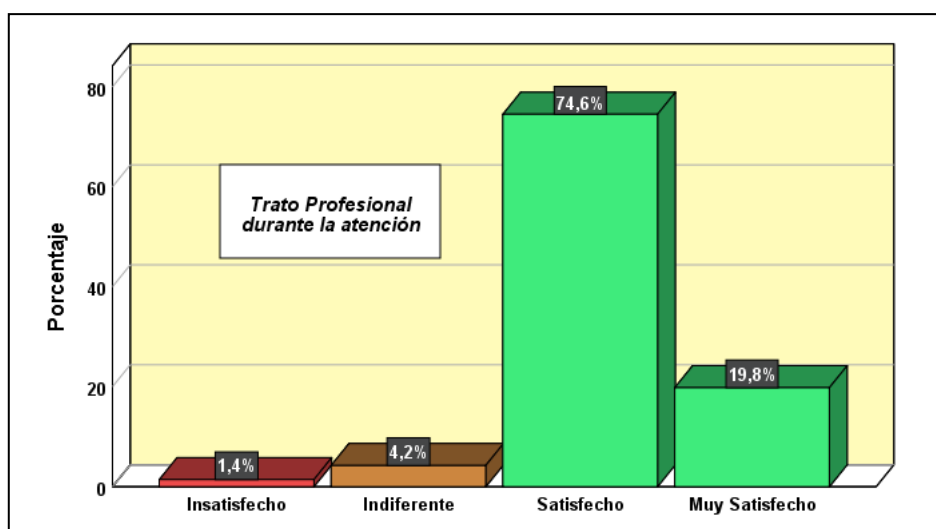


Figura 5 Trato Profesional durante la atención

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

4.2.2.- Información.

Se visualiza en la tabla 6 y figura 6, el resultado descriptivo obtenido sobre la información respecto a la calidad de atención, donde se observa que, el 2,8%, y el 15,1% de los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, expresaron insatisfacción e indiferencia por la información respecto a la calidad de atención. Quiere decir que, se encuentran insatisfechos con el buzón de sugerencias del programa, la atención del libro de reclamos, y con la Información que reciben del programa pensión 65. El 71,7% y el 10,4% por otro lado expresaron sentirse entre satisfechos y muy satisfechos por la información respecto a la calidad de atención.

Tabla 6 Información

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	6	2,8	2,8
Indiferente	32	15,1	17,9
Satisfecho	152	71,7	89,6
Muy Satisfecho	22	10,4	100,0
Total	212	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

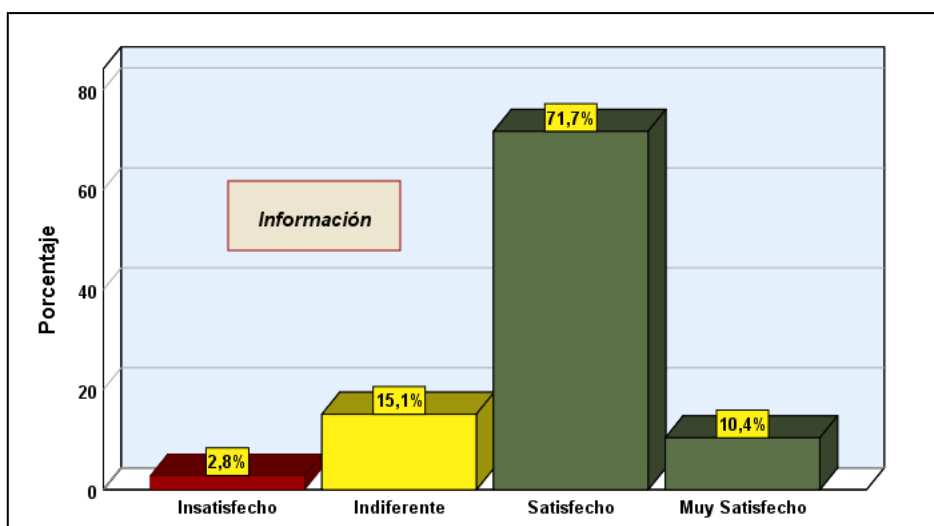


Figura 6 Información

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

4.2.3.-Tiempo de atención.

Se muestra en la tabla 7 y figura 7, el resultado del tiempo de atención respecto a la calidad de atención según los usuarios, encontrándose que, el 1,9% y el 12,3% de los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, expresaron sentirse insatisfechos e indiferentes con el tiempo de atención en el módulo del programa. Esto se debe a que, sienten insatisfacción con el tiempo de atención y espera que dedica el personal en el programa pensión 65. Por otro lado, el 75,4% y el 10,4% de los entrevistados indicaron sentirse entre satisfechos y muy satisfechos con el tiempo de atención.

Tabla 7 Tiempo de atención

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	4	1,9	1,9
Indiferente	26	12,3	14,2
Satisfecho	160	75,4	89,6
Muy Satisfecho	22	10,4	100,0
Total	212	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

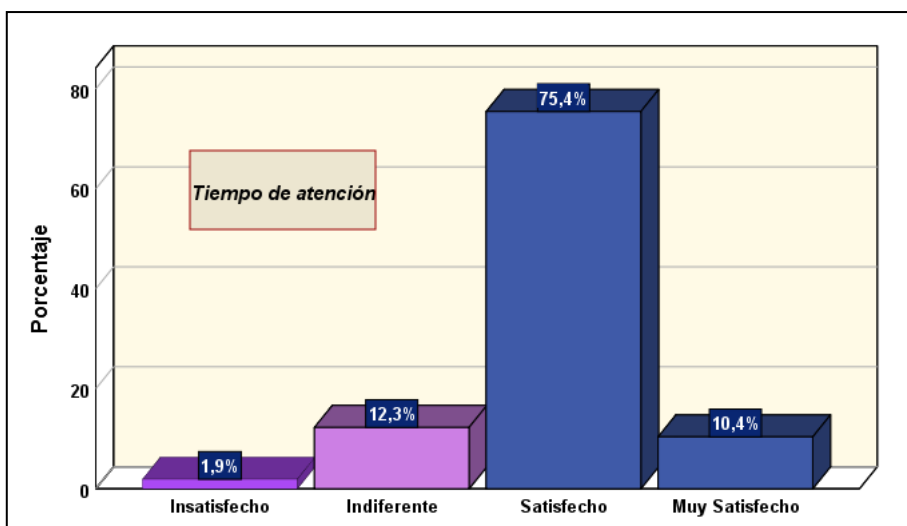


Figura 7 Tiempo de atención

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

4.2.4.- Resultado de la gestión.

Se observa en la tabla 8 y figura 8, el resultado descriptivo obtenido sobre el resultado de la gestión respecto a la calidad de atención, donde se visualiza que, el 0,9%, el 4,8% y el 19,3% de los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, indicaron sentirse entre muy insatisfechos, insatisfechos e indiferentes respectivamente con el resultado de la gestión respecto a la calidad de atención. Lo que quiere decir que, se encuentran insatisfechos con los procedimientos para la afiliación del programa, las normativas del programa, y los requisitos para la afiliación del programa pensión 65. También se observa que, el 66% y el 9% de los usuarios, manifestaron satisfacción por el resultado de la gestión del programa.

Tabla 8 Resultado de la gestión

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	,9	,9
Insatisfecho	10	4,8	5,7
Indiferente	41	19,3	25,0
Satisfecho	140	66,0	91,0
Muy Satisfecho	19	9,0	100,0
Total	212	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.

Elaboración: Propia

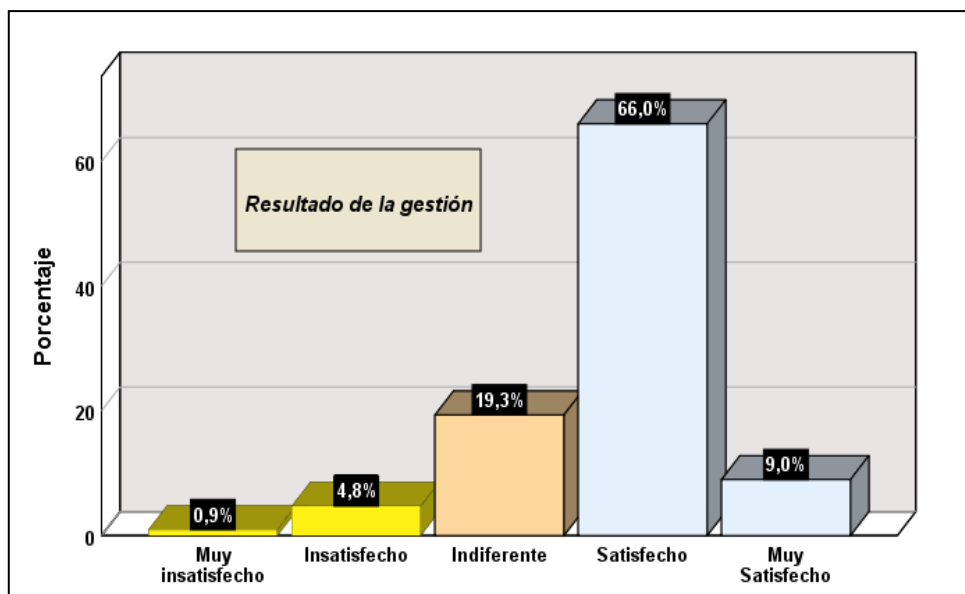


Figura 8 Resultado de la gestión

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.

Elaboración: Propia

4.2.5.- Accesibilidad.

Se presenta en la tabla 9 y figura 9, el resultado descriptivo obtenido de la accesibilidad, respecto a la calidad de atención, donde se observa que, el 0,9% y el 11,4% de los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, mostraron insatisfacción e indiferencia por la accesibilidad al programa pensión 65. Esto quiere decir que, sienten insatisfacción por la accesibilidad al servicio, la infraestructura, y por los horarios de atención de la oficina del programa. También se observa que, el 78,3% y el 9,4% de los usuarios entrevistados señalaron sentirse entre satisfechos y muy satisfechos por la accesibilidad del programa.

Tabla 9 Accesibilidad

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	2	,9	,9
Indiferente	24	11,4	12,3
Satisfecho	166	78,3	90,6
Muy Satisfecho	20	9,4	100,0
Total	212	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

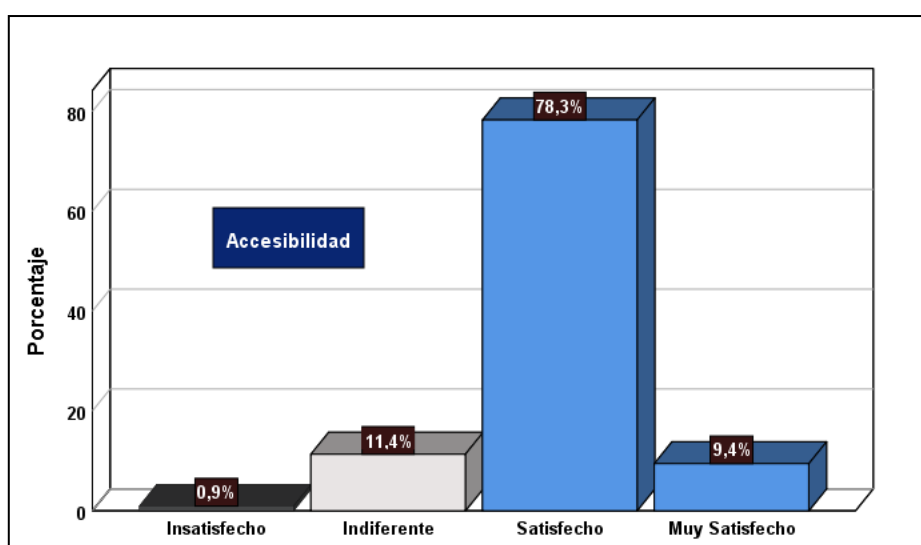


Figura 9 Accesibilidad

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

4.2.6.- Resumen General de la calidad de atención.

Se presenta de manera general en la tabla 10 y figura 10 que, para el 0,5% y el 9,9% de los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, expresaron estar entre insatisfechos e indiferentes respecto a la calidad de atención del programa. En cambio, el 77,8% y el 11,8% de los usuarios expresaron sentirse satisfechos y muy satisfechos con la calidad de atención del programa.

Tabla 10 Resumen General de la calidad de atención

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	1	,5	,5
Indiferente	21	9,9	10,4
Satisfecho	165	77,8	88,2
Muy Satisfecho	25	11,8	100,0
Total	212	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

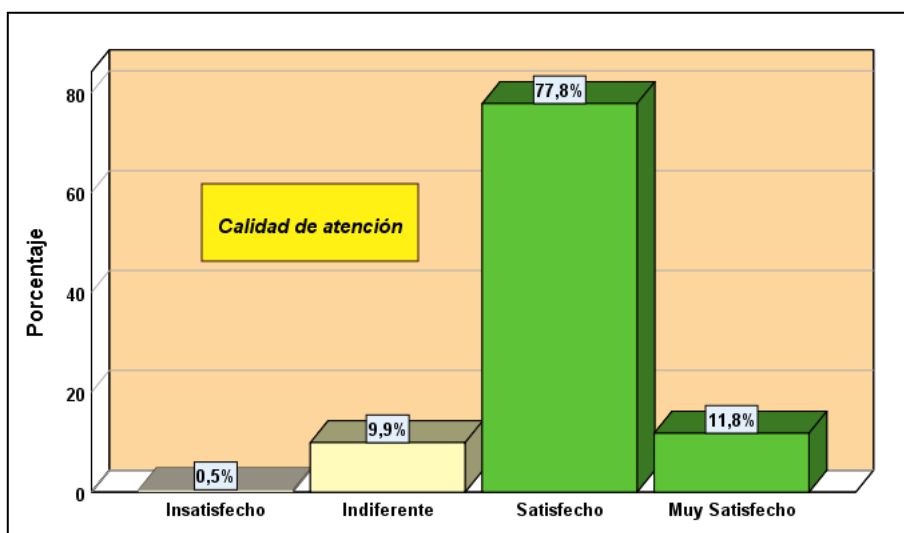


Figura 10 Resumen General de la calidad de atención

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas.
Elaboración: Propia

4.3.- Análisis del liderazgo y su influencia en la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.

Para el 27,8% de los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas, los jefes del programa, a veces promueven un liderazgo en el Programa Pensión 65. En cambio, el 0,5% y el 9,9% de los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, expresaron estar entre insatisfechos e indiferentes respecto a la calidad de atención del programa.

Tabla 11 Análisis del liderazgo y su influencia en la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65

Valor cualitativo	Liderazgo	Valor cualitativo	Calidad de atención
Nunca	0,0%	Muy Insatisfecho	0,0%
Rara vez	0,0%	Insatisfecho	0,5%
A veces	27,8%	Indiferente	9,9%
A menudo	66,7%	Satisfecho	77,8%
Siempre	5,6%	Muy satisfecho	11,8%

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, y a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas
Elaboración: Propia

En la tabla 12, se visualiza el análisis entre el liderazgo y la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, donde se puede observar que, hay una relación positiva alta, entre estos elementos, con una correlación de Pearson de 0,945.

Tabla 12 Análisis de Pearson del liderazgo y la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65

		Liderazgo	Calidad de atención
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,945*
	Sig. (bilateral)		,015
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,945*	1
	Sig. (bilateral)	,015	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, y a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas
Elaboración: Propia

4.3.1.- Liderazgo y su influencia en el trato profesional durante la atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.

Se aprecia en la tabla 13 que, para el 27,8% de los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas, los jefes del programa, a veces promueven un liderazgo en el Programa Pensión 65. El 1,4%, y el 4,2% de los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, mostraron insatisfacción e indiferencia por el trato profesional durante la atención del programa.

Tabla 13 Liderazgo y su influencia en el trato profesional durante la atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65

Valor cualitativo	Liderazgo	Valor cualitativo	Trato Profesional durante la atención
Nunca	0,0%	Muy Insatisfecho	0,0%
Rara vez	0,0%	Insatisfecho	1,4%
A veces	27,8%	Indiferente	4,2%
A menudo	66,7%	Satisfecho	74,5%
Siempre	5,6%	Muy satisfecho	19,8%

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, y a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas
Elaboración: Propia

En la tabla 14, se visualiza el análisis entre el liderazgo y el trato profesional durante la atención del programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, donde se puede visualizar que, hay una relación positiva alta, entre estos elementos, con una correlación de Pearson de 0,891.

Tabla 14 Análisis de Pearson del liderazgo y el trato profesional durante la atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65

		Liderazgo	Trato Profesional durante la atención
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,891*
	Sig. (bilateral)		,043
Trato Profesional durante la atención	Correlación de Pearson	,891*	1
	Sig. (bilateral)	,043	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, y a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas
Elaboración: Propia

4.3.2.- Liderazgo y su influencia en la información brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.

Se presenta en la tabla 13 que, para el 27,8% de los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas, los jefes del programa, a veces promueven un liderazgo en el Programa Pensión 65. Se observa también que, el 2,8%, y el 15,1% de los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, expresó insatisfacción e indiferencia por la información respecto a la calidad de atención.

Tabla 15 Liderazgo y su influencia en la información brindada a los usuarios

Valor cualitativo	Liderazgo	Valor cualitativo	Información
Nunca	0,0%	Muy Insatisfecho	0,0%
Rara vez	0,0%	Insatisfecho	2,8%
A veces	27,8%	Indiferente	15,1%
A menudo	66,7%	Satisfecho	71,7%
Siempre	5,6%	Muy satisfecho	10,4%

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, y a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas
Elaboración: Propia

Se encontró en la tabla 16 el análisis entre el liderazgo y la información brindada a los usuarios en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, donde se puede visualizar que, hay una relación positiva alta, entre estos elementos, con una correlación de Pearson de 0,968.

Tabla 16 Análisis de Pearson del liderazgo y la información brindada a los usuarios

		Liderazgo	Información
	Correlación de Pearson	1	,968**
Liderazgo	Sig. (bilateral)		,007
	Correlación de Pearson	,968**	1
Información	Sig. (bilateral)	,007	

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

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, y a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas

Elaboración: Propia

4.4.3.- Liderazgo y su influencia en el tiempo de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.

Se encontró en la tabla 17 que, para el 27,8% de los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas, los jefes del programa, a veces promueven un liderazgo en el Programa Pensión 65. El 1,9% y el 12,3% de los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, expresaron sentirse entre insatisfechos e indiferentes con el tiempo de atención en el módulo del programa.

Tabla 17 Liderazgo y su influencia en el tiempo de atención brindada a los usuarios

Valor cualitativo	Liderazgo	Valor cualitativo	Tiempo de atención
Nunca	0,0%	Muy Insatisfecho	0,0%
Rara vez	0,0%	Insatisfecho	1,9%
A veces	27,8%	Indiferente	12,3%
A menudo	66,7%	Satisfecho	75,5%
Siempre	5,6%	Muy satisfecho	10,4%

a. Limitado a los primeros 100 casos.

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, y a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas
Elaboración: Propia

En la tabla 18 se visualiza el análisis entre el liderazgo y la influencia en el tiempo de atención brindada a los usuarios en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, donde se puede visualizar que, hay una relación positiva alta, entre estos elementos, con una correlación de Pearson de 0,957.

Tabla 18 Análisis de Pearson del liderazgo y el tiempo de atención brindada a los usuarios

		Liderazgo	Tiempo de atención
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,957*
	Sig. (bilateral)		,011
Tiempo de atención	Correlación de Pearson	,957*	1
	Sig. (bilateral)	,011	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, y a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas
Elaboración: Propia

4.4.4.- Liderazgo y su influencia en el resultado de la gestión, brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.

Se aprecia que, para el 27,8% de los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas, los jefes del programa, a veces promueven un liderazgo en el Programa Pensión 65. También se visualiza que, el 0,9%, el 4,8% y el 19,3% de los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, indicaron sentirse entre muy insatisfechos, insatisfechos e indiferentes con el resultado de la gestión respecto a la calidad de atención.

Tabla 19 Liderazgo y el resultado de la gestión brindada a los usuarios

Valor cualitativo	Liderazgo	Valor cualitativo	Resultado de la gestión
Nunca	0,0%	Muy Insatisfecho	0,9%
Rara vez	0,0%	Insatisfecho	4,7%
A veces	27,8%	Indiferente	19,3%
A menudo	66,7%	Satisfecho	66,0%
Siempre	5,6%	Muy satisfecho	9,0%

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, y a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas
Elaboración: Propia

Se encontró en la tabla 20 el análisis entre el liderazgo y la influencia en el resultado de la gestión brindada a los usuarios en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, donde se puede visualizar que, hay una relación positiva alta, entre estos elementos, con una correlación de Pearson de 0,985.

Tabla 20 Análisis de Pearson del liderazgo y el resultado de la gestión brindada a los usuarios

		Liderazgo	Resultado de la gestión
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,985**
	Sig. (bilateral)		,002
Resultado de la gestión	Correlación de Pearson	,985**	1
	Sig. (bilateral)	,002	

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

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, y a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas
Elaboración: Propia

4.4.5.- Liderazgo y su influencia en la accesibilidad brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021.

Para el 27,8% de los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas, los jefes del programa, a veces promueven un liderazgo en el Programa Pensión 65. Por otro lado, el 0,9% y el 11,4% de los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, mostraron insatisfacción e indiferencia por la accesibilidad al programa pensión 65. Estos resultados mencionados se aprecian en la tabla 21.

Tabla 21 Liderazgo y su influencia en la accesibilidad brindada a los usuarios

Valor cualitativo	Liderazgo	Valor cualitativo	Accesibilidad
Nunca	0,0%	Muy Insatisfecho	0,0%
Rara vez	0,0%	Insatisfecho	0,9%
A veces	27,8%	Indiferente	11,4%
A menudo	66,7%	Satisfecho	78,3%
Siempre	5,6%	Muy satisfecho	9,4%

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, y a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas
Elaboración: Propia

En la tabla 22 se aprecia el análisis entre el liderazgo y la influencia la accesibilidad brindada a los usuarios en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, donde se puede visualizar que, hay una relación positiva alta, entre estos elementos, con una correlación de Pearson de 0,955.

Tabla 22 Análisis de Pearson del liderazgo y la accesibilidad brindada a los usuarios

		Liderazgo	Accesibilidad
	Correlación de Pearson	1	,955*
Liderazgo	Sig. (bilateral)		,012
	Correlación de Pearson	,955*	1
Accesibilidad	Sig. (bilateral)	,012	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores que laboran en el Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, y a los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas
Elaboración: Propia

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En la tesis de (Salazar, 2019) sobre el “Estilo de liderazgo y su incidencia en la satisfacción de los empleados del transporte público urbano del distrito metropolitano de Quito”, se encontró que:

“El 81% de conductores están inconformes con el estilo de liderazgo que adoptan los gerentes, el cual representa bajo nivel de motivación en sus trabajadores, el 10% de conductores manifestaron se encuentran insatisfechos”.

En la presente investigación, el 27,8% de los servidores entrevistados señalan que, los jefes del programa, a veces promueven el liderazgo en el Programa Pensión 65, porcentaje menor a lo encontrado por (Salazar, 2019) en su investigación, es decir, en el programa pensión 65, existe mayor liderazgo que en lo hallado por (Salazar, 2019).

Por otro lado, la autora (Chavez, 2018) en su estudio “El liderazgo con relación a la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos, año 2018”, encontró que:

“Al tener un adecuado liderazgo se optimizará la calidad del servicio, por lo tanto, existe una correlación positiva entre el liderazgo y la calidad de servicio según ($R = 0,766$)”.

De manera similar fue hallado en el presente estudio, donde se encontró una relación positiva entre el liderazgo y la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas.

El autor (Collantes, 2019) en la investigación titulada “Estilos de liderazgo y su influencia en la calidad de atención en el servicio de emergencia de EsSalud Huacho 2017”, cuyo objetivo fue “conocer de qué, forma los estilos de liderazgo

“El 19,5% de encuestados calificaron la calidad de atención dada por el personal asistencial en un nivel bueno, el 44,6% lo calificaron regular y el 35,9% lo calificaron deficiente”.

En el presente estudio, el 89,6% de los usuarios que acuden y se benefician del programa pensión 65 de la unidad Territorial Amazonas, se encuentran satisfechos con la calidad de atención del programa, a diferencia de lo hallado por (Collantes, 2019) en su investigación, donde existe menor satisfacción con la calidad de atención.

Los autores (Arquiñeva & Castillo, 2017) en su investigación "Estilos de liderazgo y calidad de servicio del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Ana Castrovirreyna, Huancavelica - 2015", encontraron que:

“El 20,5% de usuarios consideran que existe el liderazgo autocrático”

Este resultado presentado por (Arquiñeva & Castillo, 2017), difiere con lo hallado en el presente estudio, donde el 77,8% de los servidores indicaron que, los jefes no siempre muestran un liderazgo autocrático, es decir, la presente investigación, no se desarrolla un liderazgo autocrático.

También, (Arquiñeva & Castillo, 2017) en su estudio sobre los "Estilos de liderazgo y calidad de servicio del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Ana Castrovirreyna, Huancavelica - 2015", hallaron que:

“El 18,2% consideran que existe el liderazgo democrático”

En el presente estudio, el 44,4% de los servidores, indicó que los jefes siempre muestran un liderazgo democrático, porcentaje mayor a lo encontrado por (Arquiñeva & Castillo, 2017), indicando que, existe mejor liderazgo democrático en el programa pensión 65 que, en Municipalidad Distrital de Santa Ana Castrovirreyna.

Por otro lado, en la investigación de (Mosqueira, 2017), titulada “Influencia del liderazgo directivo en la calidad de servicio del personal de la clínica MACSALUD - Cusco 2017”, se encontró que:

El 51,7% de los encuestados manifestaron que casi siempre los directivos asumen el liderazgo liberal.

En el presente estudio, el 16,6% de los servidores, indicaron que, el programa pensión 65 a menudo, o casi siempre, muestra un liderazgo liberal, porcentaje menor a lo hallado por (Mosqueira, 2017), en esta categoría.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El liderazgo se encuentra asociado con la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas. Esto se ve reflejado en el 77,8% de los servidores que laboran en el Programa Pensión 65, quienes señalan que, no siempre el jefe del programa muestra liderazgo autocrático. Según el 11,2%, el jefe del programa no siempre, muestra un liderazgo democrático, asimismo, para el 27,8% no siempre el programa pensión 65 muestra un liderazgo liberal.

SEGUNDA: El liderazgo se encuentra relacionado con el trato profesional durante la atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas. Esto se ve reflejado en el 5,6% de los usuarios entrevistados, quienes indicaron que no se sienten satisfechos con la atención que le brindan, el 74,6% y el 19,8% de los usuarios entrevistados señalaron sentirse entre satisfechos y muy satisfechos por el trato profesional durante la atención del programa.

TERCERA: Existe relación entre el liderazgo y la información brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas. Encontrándose que, el 17,9% de los entrevistados, no se encuentran satisfechos con la información brindada a los usuarios, el 82,1% de los usuarios se encuentran satisfechos con la información de la calidad de atención.

CUARTA: El liderazgo está relacionado con el tiempo de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas. Asimismo, se tiene que, el 14,2% de los usuarios no están satisfechos con la atención brindada en el programa, el 85,8% se sienten satisfechos.

QUINTA: El liderazgo se encuentra influenciando el resultado de la gestión, brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas. También, se encontró que, el 25% de los usuarios no se encuentran satisfechos con el resultado de la gestión.

SEXTA: El liderazgo está asociado con la accesibilidad brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas. Encontrándose que, el 12,3% de los usuarios no se sienten satisfechos con la accesibilidad al programa.

RECOMENDACIONES

A las autoridades del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, se les recomienda:

PRIMERA: Mejorar el liderazgo, ofreciéndole capacitaciones al jefe del programa, con la finalidad de que este pueda ofrecer un mejor liderazgo, de manera que las órdenes y el cumplimiento sean aceptadas con la mejor disposición, estableciendo un sistema de recompensa para el cumplimiento adecuado de las funciones, y la adecuada supervisión del desarrollo de las actividades en el programa. Por otro lado, se recomienda mejorar el liderazgo democrático, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio, el jefe del programa consulte con los servidores las acciones a tomar, así como las decisiones respecto al servicio que se ofrece. Asimismo, al jefe del programa se le recomienda promover la participación de los subordinados en las decisiones del programa, brindando a su vez, la orientación necesaria a los servidores, para el desempeño de las funciones del programa. Respecto al liderazgo, también se recomienda promover la independencia de los subordinados en sus operaciones, de esta manera podrían actuar de forma espontánea.

SEGUNDA: Supervisar la mejora del trato profesional durante la atención brindada en el programa, ofreciendo capacitaciones a los servidores, con la finalidad de que puedan optimizar su empatía, la igualdad en el trato, y el conocimiento que muestran durante la atención a los usuarios.

TERCERA: Optimizar la información brindada a los usuarios, mejorando la gestión del buzón de sugerencias, y la atención de reclamos del programa

CUARTA: Mejorar la atención brindada a los usuarios, optimizando el tiempo de atención en el módulo del programa. También se sugiere solicitar a las autoridades pertinentes, el incremento de los servidores, con la finalidad de poder brindar mayor tiempo a cada usuario para contestar sus dudas, de esta manera, se podría reducir el tiempo de espera para ser atendido en el programa.

QUINTA: Optimizar el resultado de la gestión brindada a los usuarios, mejorando los procedimientos para la afiliación del programa, así como las normas, y los requisitos para la afiliación del programa Pensión.

SEXTA: Optimizar la accesibilidad del servicio brindada a los usuarios, mejorando a su vez, el estado de la oficina, así como el horario de atención de la oficina del programa Pensión.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, P. (2017). Liderazgo y motivación laboral de los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local de Chincheros, Apurímac – 2016. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Obtenido de https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/298/Pablo_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguirre, G., Serrano, B., & Sotomayor, G. (2017). El liderazgo de los gerentes de las PYMES de Machala. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 9(1), 187-195. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus27117.pdf>
- Alvarez, D., & Rivera, A. (2019). "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018". Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2303/Dayana%20Alvarez_Asley%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arquiñeva, H., & Castillo, Y. (2017). "Estilos de liderazgo y calidad de servicio del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Ana Castrovirreyna, Huancavelica - 2015". Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2017/TESIS-2017-ADMINISTRACION-ARQUI%c3%91EVA%20Y%20CASTILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Avenecer, Y. (2015). "Liderazgo y motivación". Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango - Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cano-Yeiny.pdf>
- Blouin, C. (2018). La situación de la población adulta mayor en el Perú: Camino a una nueva política. Lima, Perú: Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://cdn01.pucp.education/idehpucp/wp-content/uploads/2018/11/23160106/publicacion-virtual-pam.pdf>
- Bonifaz, C. (2012). Liderazgo Empresarial. México: Red Tercer Milenio S.C. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Liderazgo_empresarial.pdf
- Cainicela, M., & Palomino, R. (2017). Liderazgo Interpersonal de las enfermeras jefes y su influencia en el clima organizacional en los servicios de enfermería del Pabellon B del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/688/MAESTRO%20-%20PALOMINO%20CARRION%20RUBY%20CECILIA.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Calderón, M. (2017). "Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao". Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Callao -Perú. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/Calder%C3%B3n_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Cano, D. (2017). Gestión de calidad de la atención al cliente y la satisfacción en la micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes: caso restaurante “La Rinconada” en la ciudad de Huarney, 2016. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11939/SATISFACCION_%20CANO_SALDANA_DORIS_MARGARITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ccarhuaypiña, G. (2017). El Liderazgo y la Motivación de los Colaboradores de la Institución Educativa Particular Editum Huancayo – 2017. Huancayo-Perú. Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/207/T037_47748879_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chavez, W. (2018). “El liderazgo con relación a la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos, año 2018”. Universidad César Vallejo, Lima . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19433/Chavez_BWL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones (Segunda edición ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Collantes, V. (2019). “Estilos de liderazgo y su influencia en la calidad de atención en el servicio de emergencia de EsSalud Huacho 2017”. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3148/TESIS%20MEYLI%20COLLANTES%20-%2016.01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mendoza, E. (2019). "Estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2019". Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas - Perú. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1964/Mendoza%20Quijano%20Elito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2011). Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Lima. Obtenido de <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29792.pdf>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (05 de 12 de 2019). ¿Qué hacemos? Obtenido de <https://www.gob.pe/727-ministerio-de-desarrollo-e-inclusion-social-que-hacemos>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2019). Encuesta de percepciones de los usuarios del programa Pensión 65 de 2018. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/2019/09/Encuesta-de-percepciones-de-los-usuarios-de-P65-de-2018.pdf>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2021). Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65. Lima. Obtenido de <https://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Memoria-Anual-2020-Pension-65.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). Reseña de evaluación de impacto, Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 (2012-2015). Lima. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/estudios/pension65.pdf

- Mosqueira, C. (2017). "Influencia del liderazgo directivo en la calidad de servicio del personal de la clínica MAC SALUD - Cusco 2017". Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5970/CCDmoarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parodi, O., Andres, C., & Perry, K. (2017). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de "El Fanatico Futbol Club" Lima- noviembre 2016. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima-Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2183/TESIS%20DE%20ANDRES%20PANTIGOSO%2C%20PARODI%20SANTA%20CRUZ%20Y%20PERRY%20CARTY.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Norma Técnica para la gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público. Norma Técnica. Lima. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Programa Nacional de Asistencia Solidaria. (2018). La Memoria Institucional es una publicación del Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65. Lima. Obtenido de <https://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/2018/08/MEMORIA-2017.pdf>
- Ramirez, R. (2018). Calidad de Vida en Adultos Mayores Beneficiarios del Programa Nacional Pensión 65 Del Distrito de Villa El Salvador ,2017. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2664/TRAB.SUF.PROF.Rubit%20Ramirez%20Barrientos.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Salazar, E. (2019). "Estilo de liderazgo y su incidencia en la satisfacción de los empleados del transporte público urbano del distrito metropolitano de Quito". Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí-Quito. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/21141/T-ESPE-039849.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soria, M. (2018). "Relación entre los estilos de liderazgo y los niveles de satisfacción laboral en los empleados de una empresa de servicios en Ambato". Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2446/1/76718.pdf>
- Soto, R. (2017). El liderazgo y la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital San Pedro De Chaná – Huari, en el año 2017. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/627/TFCE-01-24.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Vásquez, E. (2006). Programas sociales ¿de lucha contra la pobreza?: casos emblemáticos. Universidad del Pacífico, Lima. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/Programas_Sociales_EVasquez.pdf

ANEXO 1: CUESTIONARIO PARA SERVIDORES

El cuestionario busca Establecer cómo el liderazgo influye en la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021. Para mejorar el liderazgo y la atención Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas

Instrucciones: Debe seleccionar con (x) una opción de respuesta, por cada afirmación planteada, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para conocer su opinión respecto al tema de estudio.

Liderazgo	Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre
1.- El jefe del programa pensión 65 se caracteriza por dar órdenes y esperar el cumplimiento					
2.-El jefe del programa se muestra inflexible en el programa pensión 65					
3.-El jefe del programa establece sistema de recompensa para el cumplimiento adecuado de las funciones en el programa pensión 65					
4.- El jefe del programa supervisa de cerca el desarrollo de las actividades en el programa pensión 65					
5.-El jefe del programa consultas las acciones a tomar con los servidores, para un mejor servicio en el programa pensión 65					
6.-El jefe del programa consultas las decisiones respecto al servicio que se ofrece en el programa pensión 65					
7.- El jefe promueve la participación de los subordinados en las decisiones del programa pensión 65					
8.- El jefe brinda la orientación necesaria a los servidores, para el desempeño de las funciones del programa pensión 65					
9.-En el programa pensión 65 se promueve la independencia de los subordinados en sus operaciones					
10.-En el programa pensión 65 los subordinados actúan de forma espontánea					

Elaboración: Propia

ANEXO 2: CUESTIONARIO PARA USUARIOS

El cuestionario busca Establecer cómo el liderazgo influye en la calidad de atención brindada a los usuarios del Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, 2021. Para mejorar el liderazgo y la atención Programa Pensión 65 en la sede de la Unidad Territorial Amazonas, sede Chachapoyas

Instrucciones: Debe seleccionar con (x) una opción de respuesta, por cada afirmación planteada, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para conocer su opinión respecto al tema de estudio.

Calidad de atención	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
1.- El trato del personal del programa Pensión 65 le hace sentir					
2.- La empatía del personal durante la atención en el programa pensión 65, le hace sentir					
3.- La igualdad en el trato que recibe en el programa pensión 65, le hace sentir					
4.- El conocimiento que muestran los servidores del programa pensión 65, le hace sentir					
5.- La gestión del buzón de sugerencia del programa pensión 65, le hace sentir					
6.- La atención de reclamos del programa pensión 65, le hace sentir					
7.-La información que recibe del programa Pensión 65, le hace sentir					
8.-El tiempo de atención en el módulo del programa Pensión 65, le hace sentir					
9.-El tiempo que dedica el personal para contestar dudas sobre su problema con el programa Pensión 65, le hace sentir					
10.-El tiempo de espera para ser atendido en el programa Pensión 65, le hace sentir					
11.-Los procedimientos para la afiliación del programa Pensión 65, le hace sentir					
12.-Las normas del programa Pensión 65, le hace sentir					
13.-Los requisitos para la afiliación del programa Pensión 65, le hace sentir					
14.- La accesibilidad al servicio de la oficina del programa Pensión 65, le hace sentir					
15.- El estado de la oficina del programa Pensión 65, le hace sentir					
16.- El horario de atención de la oficina del programa Pensión 65, le hace sentir					

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DEL PROGRAMA PENSIÓN 65, EN LA SEDE DE LA UNIDAD TERRITORIAL AMAZONAS – 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: BAIQUE TIMANÁ DENNIS BRAYAN
- Grado Académico: Maestro en tributación.
- Institución en la que trabaja el experto: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
- Cargo que desempeña: Docente
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: JOSUÉ GRANDEZ GOMERO
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					12	35
TOTAL					47	

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

III. IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.7 Excelente

Lima, 7 de julio del 2021



FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 40120787

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DEL PROGRAMA PENSIÓN 65, EN LA SEDE DE LA UNIDAD TERRITORIAL AMAZONAS – 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: JIMA CHAMIKIT CLELIA
- Grado Académico: Maestra en Gestión Pública
- Institución en la que trabaja el experto: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza - Amazonas
- Cargo que desempeña: Asistente Social de Bienestar Universitario-UNTRM
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: JOSUÉ GRANDEZ GOMERO
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					4	45
TOTAL					49	

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Lima, 7 de julio del 2021



FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 33766949

ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DEL PROGRAMA PENSIÓN 65, EN LA SEDE DE LA UNIDAD TERRITORIAL AMAZONAS – 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: CONTRERAS PORTOCARRERO JUANA DEL PILAR
- Grado Académico: Maestra en Gestión Pública
- Institución en la que trabaja el experto: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
- Cargo que desempeña: Docente
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: JOSUÉ GRANDEZ GOMERO
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					8	40
TOTAL					48	

IV.OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación




















V.PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, 7 de julio del 2021



FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 33425772

ANEXO 6: BASE DE DATOS SERVIDORES

	 P1_EI efe_del program.	 P2_EI efe_del program.	 P3_EI efe_del program.	 P4_EI efe_del program.	 Liderazg o_autoc rático	 Liderazg o_autoc rático2	 P5_EI efe_del program.	 P6_EI efe_del program.	 P7_EI efe_pro mueve.L	 P8_EI efe_bri da_la_or	 Liderazg o_demo crático	 Liderazg o_demo crático2	 P9_En el_prog ama.pe.	 P10_En el_prog rama.p.	 Liderazg o_Libera l	 Liderazg o_Libera l2	 Liderazg o	 Liderazg o2	 Total
1	5	1	1	5	3,00	3,00	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,20	4,00	42,00
2	2	1	3	5	2,75	3,00	5	5	3	5	4,50	5,00	2	3	2,50	3,00	3,40	3,00	34,00
3	5	1	1	5	3,00	3,00	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,20	4,00	42,00
4	5	2	1	1	2,25	2,00	5	3	3	5	4,00	4,00	4	2	3,00	3,00	3,10	3,00	31,00
5	5	1	3	5	3,50	4,00	5	3	5	5	4,50	5,00	5	1	3,00	3,00	3,80	4,00	38,00
6	5	1	2	5	3,25	3,00	5	2	5	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	3,90	4,00	39,00
7	4	1	1	5	2,75	3,00	4	2	2	5	3,25	3,00	5	1	3,00	3,00	3,00	3,00	30,00
8	4	2	4	4	3,50	4,00	4	4	4	2	3,50	4,00	5	5	5,00	5,00	3,80	4,00	38,00
9	4	2	1	4	2,75	3,00	3	2	2	2	2,25	2,00	5	4	4,50	5,00	2,90	3,00	29,00
10	4	1	1	5	2,75	3,00	5	5	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4,00	4,00	40,00
11	2	4	1	5	3,00	3,00	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,20	4,00	42,00
12	3	1	1	5	2,50	3,00	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,00	4,00	40,00
13	4	3	5	5	4,25	4,00	5	5	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4,60	5,00	46,00
14	2	1	5	5	3,25	3,00	5	4	3	3	3,75	4,00	3	1	2,00	2,00	3,20	3,00	32,00
15	5	1	1	5	3,00	3,00	3	1	5	5	3,50	4,00	5	5	5,00	5,00	3,60	4,00	36,00
16	5	1	2	5	3,25	3,00	4	4	5	3	4,00	4,00	5	3	4,00	4,00	3,70	4,00	37,00
17	3	5	2	5	3,75	4,00	3	3	5	5	4,00	4,00	5	3	4,00	4,00	3,90	4,00	39,00
18	3	1	2	5	2,75	3,00	3	3	5	5	4,00	4,00	5	3	4,00	4,00	3,50	4,00	35,00

ANEXO 7: BASE DE DATOS USUARIOS

	P1 E tra	P2 La e	P3 La ig	P4 E co	Tra o Pro	Tra o Pro	P5 L ge	P6 L at	P7 L inf	Inf rma ció.	Inf rma ció.	P8 E tie	P9 E tie	P10 E l	Tie m o d	Tie m o d	P11 os	P12 as	P13 os	Re sul ado	Re sul ado	P14 a a	P15 E l	P16 E l	Ac ces ibili.	Ac ces ibili.	Ca da de	Ca da de	
1	5	4	5	5	4,75	5,00	1	4	5	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4,19	4,00	
2	4	4	4	5	4,25	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	1	4	3	2,67	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,81	4,00	
3	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4	2	3,33	3,00	2	4	2	2,67	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,56	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	2	3,33	3,00	2	2	2	2,00	2,00	3,50	4,00	
5	5	4	4	5	4,50	5,00	3	4	4	3,67	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	2	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
6	4	1	4	4	3,25	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3	2	2	2,33	2,00	2	3	2	2,33	2,00	4	4	2	3,33	3,00	2,94	3,00	
7	5	4	4	4	4,25	4,00	3	4	5	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
8	2	4	4	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,69	4,00	
9	4	4	4	4	4,00	4,00	4	2	4	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3	3,33	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3,63	4,00	
10	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3	4	3	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,81	4,00	
11	5	5	5	5	5,00	5,00	4	5	5	4,67	5,00	5	5	1	3,67	4,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4,69	5,00	
12	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	
13	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
14	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	
15	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
16	2	2	3	2	2,25	2,00	5	2	2	3,00	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	4	2,67	3,00	2,38	2,00	
17	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
18	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
19	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
20	3	4	2	4	3,25	3,00	3	2	2	2,33	2,00	4	2	2	2,67	3,00	2	4	2	2,67	3,00	2	4	2	2,67	3,00	2,75	3,00	
21	2	4	4	4	3,50	4,00	2	2	2	2,00	2,00	4	2	2	2,67	3,00	4	2	2	2,67	3,00	2	4	2	2,67	3,00	2,75	3,00	
22	2	2	2	4	2,50	3,00	2	2	4	2,67	3,00	2	4	2	2,67	3,00	2	4	2	2,67	3,00	2	4	2	2,67	3,00	2,63	3,00	
23	5	5	4	4	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
24	5	5	5	5	5,00	5,00	5	4	5	4,67	5,00	5	5	4	4,67	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,50	5,00	
25	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
26	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	

ANEXO 8: BASE DE DATOS USUARIOS

	P1 E tra	P2 La e.	P3 La ig.	P4 E co	Tra o Pro	Tra o Pro	P5 L ge	P6 L at.	P7 L inf	Inf rma ció.	Inf rma ció.	P8 E tie	P9 E tie	P1 0 El	Tie m o d	Tie m o d	P1 1 os	P1 2 as	P1 3 os	Re sul ado	Re sul ado	P1 4 a	P1 5 El	P1 6 El	Ac ces ibili.	Ac ces ibili.	Ca da de	Ca da de
27	4	5	4	4	4,25	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4,13	4,00
28	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
29	5	5	4	5	4,75	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,19	4,00
30	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	2	4	4	3,33	3,00	3	4	4	3,67	4,00	3,81	4,00
31	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	2	4	4	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00
32	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	2	3	4	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,81	4,00
33	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	2	2	2	2,00	2,00	2	4	2	2,67	3,00	2	2	4	2,67	3,00	3,13	3,00
34	2	4	4	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	2	4	4	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,75	4,00
35	4	4	4	3	3,75	4,00	5	4	4	4,33	4,00	2	4	4	3,33	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3,69	4,00
36	4	3	2	4	3,25	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,81	4,00
37	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4,06	4,00
38	4	2	4	4	3,50	4,00	3	5	4	4,00	4,00	5	4	2	3,67	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3,69	4,00
39	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
40	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
41	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
42	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
43	4	4	4	3	3,75	4,00	2	3	4	3,00	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,56	4,00
44	4	4	4	4	4,00	4,00	4	2	4	3,33	3,00	4	2	2	2,67	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	3	4	3,00	3,00	3,06	3,00
45	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,94	4,00
46	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3,81	4,00
47	4	4	5	3	4,00	4,00	4	2	4	3,33	3,00	5	4	1	3,33	3,00	2	4	3	3,00	3,00	2	3	3	2,67	3,00	3,31	3,00
48	3	3	4	4	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	1	2,67	3,00	5	4	4	4,33	4,00	2	4	4	3,33	3,00	3,38	3,00
49	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
50	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
51	4	4	4	4	4,00	4,00	4	2	4	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	1	1	1	1,00	1,00	4	4	4	4,00	4,00	3,31	3,00
52	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00

ANEXO 9: BASE DE DATOS USUARIOS

	P1 E tra	P2 La e	P3 L ig	P4 E co	Tra o Pro	Tra o Pro	P5 L ge	P6 L at	P7 L inf	Inf r m c i ó	Inf r m c i ó	P8 E tie	P9 E tie	P10 E El	Tie m o d	Tie m o d	P11 L os	P12 L as	P13 L os	Re s u l t a d o	Re s u l t a d o	P14 L a a	P15 L E l	P16 L E l	Ac c e s i b i l i	Ac c e s i b i l i	Ca d a d e	Ca d a d e
53	4	4	2	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00
54	4	4	4	4	3,50	4,00	2	2	2	2,00	2,00	4	4	4	4,00	4,00	2	2	2	2,00	2,00	4	4	4	4,00	4,00	3,13	3,00
55	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3,94	4,00
56	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
57	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
58	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
59	2	4	4	4	3,50	4,00	1	2	4	2,33	2,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3,50	4,00
60	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
61	2	2	3	2	2,25	2,00	3	3	3	3,00	3,00	3	1	1	1,67	2,00	2	4	3	3,00	3,00	2	2	4	2,67	3,00	2,50	3,00
62	4	4	4	4	4,00	4,00	4	2	2	2,67	3,00	4	2	3	3,00	3,00	5	5	4	4,67	5,00	4	5	5	4,67	5,00	3,81	4,00
63	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
64	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
65	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
66	1	1	4	4	2,50	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,63	4,00
67	4	4	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	3	2	3,00	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,69	4,00
68	4	4	4	3	3,75	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,75	4,00
69	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
70	4	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,81	4,00
71	4	4	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,94	4,00
72	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00
73	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
74	4	2	4	4	3,50	4,00	4	2	2	2,67	3,00	4	2	2	2,67	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	4	2,67	3,00	2,75	3,00
75	4	4	3	4	3,75	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,94	4,00
76	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00
77	4	4	4	2	3,50	4,00	2	4	4	3,33	3,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,69	4,00
78	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00

ANEXO 10: BASE DE DATOS USUARIOS

	P1 E tra	P2 La e.	P3 L ig.	P4 E co	Tra o Pro	Tra o Pro	P5 L ge	P6 L at	P7 L inf	Inf rma ció.	Inf rma ció.	P8 E tie	P9 E tie	P1 0 El	Tie m o d	Tie m o d	P1 1 os	P1 2 as	P1 3 os	Re sul ado	Re sul ado	P1 4 a	P1 5 El	P1 6 El	Ac ces ibili.	Ac ces ibili.	Ca da de	Ca da de
79	2	4	2	4	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	3,69	4,00
80	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4,81	5,00
81	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
82	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
83	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00
84	4	5	5	4	4,50	5,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	2	3	2	2,33	2,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00
85	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4,33	4,00	1	3	2	2,00	2,00	4	4	4	4,00	4,00	3,69	4,00
86	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
87	4	5	4	4	4,25	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	2	4	4	3,33	3,00	4,00	4,00
88	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
89	5	4	4	4	4,25	4,00	4	4	5	4,33	4,00	5	5	4	4,67	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,25	4,00
90	5	5	5	5	5,00	5,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	5	4	5	4,67	5,00	4,50	5,00
91	5	5	5	5	5,00	5,00	4	4	5	4,33	4,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	4	4,67	5,00	5	4	5	4,67	5,00	4,75	5,00
92	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	4	4	4,33	4,00	4	5	5	4,67	5,00	4,81	5,00
93	5	4	5	5	4,75	5,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,25	4,00
94	4	4	3	5	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3,56	4,00
95	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3	3,33	3,00	4	4	5	4,33	4,00	3,81	4,00
96	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3	3,33	3,00	4	4	5	4,33	4,00	3,81	4,00
97	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
98	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
99	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
100	5	5	4	5	4,75	5,00	4	4	5	4,33	4,00	5	4	4	4,33	4,00	5	4	4	4,33	4,00	5	5	4	4,67	5,00	4,50	5,00
101	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
102	5	5	4	4	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,13	4,00
103	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
104	4	4	4	3	3,75	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	2	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,75	4,00

ANEXO 11: BASE DE DATOS USUARIOS

	P1 E tra	P2 La e	P3 L ig	P4 E co	Tra o Pro	Tra o Pro	P5 L ge	P6 L at	P7 L inf	Inf r m c i o	Inf r m c i o	P8 E tie	P9 E tie	P1 0 El	Tie m g o d	Tie m g o d	P1 1 os	P1 2 as	P1 3 os	Re sul tado	Re sul tado	P1 4 a	P1 5 El	P1 6 El	Ac ces ibili	Ac ces ibili	Ca da de	Ca da de
105	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,94	4,00
106	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00
107	4	4	5	4	4,25	4,00	4	5	4	4,33	4,00	5	4	4	4,33	4,00	5	4	5	4,67	5,00	4	4	5	4,33	4,00	4,38	4,00
108	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
109	4	5	4	4	4,25	4,00	1	3	4	2,67	3,00	5	4	1	3,33	3,00	2	5	2	3,00	3,00	1	4	3	2,67	3,00	3,25	3,00
110	4	4	4	3	3,75	4,00	3	4	3	3,33	3,00	4	4	2	3,33	3,00	4	2	4	3,33	3,00	2	4	2	2,67	3,00	3,31	3,00
111	5	5	4	5	4,75	5,00	5	4	5	4,67	5,00	5	5	4	4,67	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4,50	5,00
112	5	4	4	4	4,25	4,00	5	5	5	5,00	5,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	5	4,67	5,00	4,44	4,00
113	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	3	4	3,67	4,00	3	3	3	3,00	3,00	4	3	4	3,67	4,00	3,56	4,00
114	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	2	4	2	2,67	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,75	4,00
115	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	3	2	3,00	3,00	2	2	4	2,67	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,44	3,00
116	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
117	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
118	5	4	5	4	4,50	5,00	4	4	5	4,33	4,00	4	5	4	4,33	4,00	5	5	4	4,67	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4,38	4,00
119	5	3	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
120	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00
121	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
122	5	5	5	5	5,00	5,00	4	5	5	4,67	5,00	4	5	5	4,67	5,00	4	5	5	4,67	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4,63	5,00
123	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
124	5	4	4	4	4,25	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00
125	5	5	4	4	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,19	4,00
126	4	4	4	5	4,25	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	2	3,33	3,00	2	4	4	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00
127	4	4	4	5	4,25	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00
128	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	2	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00
129	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	2	4	4	3,33	3,00	2	4	4	3,33	3,00	3,75	4,00
130	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	2	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	2	4	4	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,75	4,00

ANEXO 12: BASE DE DATOS USUARIOS

	P1_Etra	P2_La_e	P3_La_ig	P4_Eco	Tra_o_Pro	Tra_o_Pro	P5_Li_g	P6_La_at	P7_La_inf	Inf_rma_ció	Inf_rma_ció	P8_Etie	P9_Etie	P10_El	Tie_m_p_o_d	Tie_m_p_o_d	P11_los	P12_los	P13_los	Re_sul_ado	Re_sul_ado	P14_a_a	P15_El	P16_El	Ac_ces_ibili	Ac_ces_ibili	Ca_da_de	Ca_da_de
131	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3	4	2	3,00	3,00	2	4	5	3,67	4,00	2	3	4	3,00	3,00	3,44	3,00
132	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4,56	5,00
133	4	5	5	5	4,75	5,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	5	5	4,67	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4,19	4,00
134	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	2	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,94	4,00
135	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
136	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
137	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
138	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
139	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
140	5	5	5	5	5,00	5,00	4	5	5	4,67	5,00	5	5	4	4,67	5,00	4	4	5	4,33	4,00	5	5	5	5,00	5,00	4,75	5,00
141	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
142	5	4	4	4	4,25	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
143	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
144	4	4	5	4	4,25	4,00	5	5	4	4,67	5,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,31	4,00
145	4	4	4	5	4,25	4,00	5	4	4	4,33	4,00	5	5	4	4,67	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,25	4,00
146	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
147	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
148	4	3	3	4	3,50	4,00	2	1	4	2,33	2,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,56	4,00
149	5	4	4	4	4,25	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	3	4	3,67	4,00	3,81	4,00
150	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
151	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
152	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
153	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
154	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
155	3	3	4	4	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	5	4,00	4,00	5	4	4	4,33	4,00	2	4	4	3,33	3,00	3,63	4,00
156	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00

ANEXO 13: BASE DE DATOS USUARIOS

	P1 E tra	P2 La e.	P3 La ig.	P4 E co	Tra o Pro	Tra o Pro	P5 L ge	P6 L at.	P7 L inf	Inf rma ció.	Inf rma ció.	P8 E tie	P9 E tie	P1 0 El	Tie m o_d	Tie m o_d	P1 1 os	P1 2 as	P1 3 os	Re sul ado	Re sul ado	P1 4 a_a	P1 5 El	P1 6 El	Ac ces ibili.	Ac ces ibili.	Ca da de	Ca da de
157	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
158	4	4	4	4	4,00	4,00	4	2	4	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	1	1	1	1,00	1,00	4	4	4	4,00	4,00	3,31	3,00
159	2	1	2	4	2,25	2,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	2	3	2,67	3,00	2	3	2	2,33	2,00	2,63	3,00
160	4	4	2	3	3,25	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	3	3	2,67	3,00	5	4	4	4,33	4,00	3,31	3,00
161	4	4	4	2	3,50	4,00	2	2	2	2,00	2,00	4	4	4	4,00	4,00	2	2	2	2,00	2,00	4	4	4	4,00	4,00	3,13	3,00
162	4	4	3	4	3,75	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3,75	4,00
163	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00
164	4	4	4	2	3,50	4,00	2	4	4	3,33	3,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,69	4,00
165	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00
166	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00
167	2	4	2	4	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	3,69	4,00
168	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4,81	5,00
169	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
170	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00
171	4	5	5	4	4,50	5,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	2	3	2	2,33	2,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00
172	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4,33	4,00	1	3	2	2,00	2,00	4	4	4	4,00	4,00	3,69	4,00
173	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
174	4	5	4	4	4,25	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	2	4	4	3,33	3,00	4,00	4,00
175	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
176	5	4	4	4	4,25	4,00	4	4	5	4,33	4,00	5	5	4	4,67	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,25	4,00
177	5	5	5	5	5,00	5,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	5	4,67	5,00	4,44	4,00
178	5	5	5	5	5,00	5,00	4	4	5	4,33	4,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	4	4,67	5,00	5	4	5	4,67	5,00	4,75	5,00
179	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	4	4	4,33	4,00	4	5	5	4,67	5,00	4,81	5,00
180	5	4	5	5	4,75	5,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,25	4,00
181	4	4	3	5	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3,56	4,00
182	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3	3,33	3,00	4	4	5	4,33	4,00	3,81	4,00

ANEXO 14: BASE DE DATOS USUARIOS

	P1 E tra	P2 La e.	P3 La ig.	P4 E co	Tra o Pro	Tra o Pro	P5 L ge	P6 L at.	P7 L inf	Inf rma ció.	Inf rma ció.	P8 E tie	P9 E tie	P1 0 El	Tie m o_d	Tie m o_d	P1 1 os	P1 2 as	P1 3 os	Re sul ado	Re sul ado	P1 4 a_a	P1 5 El	P1 6 El	Ac ces ibili.	Ac ces ibili.	Ca da de	Ca da de
183	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
184	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
185	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
186	5	5	4	5	4,75	5,00	4	4	5	4,33	4,00	5	4	4	4,33	4,00	5	4	4	4,33	4,00	5	5	4	4,67	5,00	4,50	5,00
187	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
188	5	5	4	4	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,13	4,00
189	5	5	4	4	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,19	4,00
190	4	4	4	5	4,25	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	2	3,33	3,00	2	4	4	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00
191	4	4	4	5	4,25	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00
192	4	4	4	5	4,25	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00
193	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	2	2	2,67	3,00	4	4	2	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,63	4,00
194	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	2	4	4	3,33	3,00	2	4	4	3,33	3,00	3,75	4,00
195	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
196	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
197	5	5	5	5	5,00	5,00	4	5	5	4,67	5,00	5	5	4	4,67	5,00	4	4	5	4,33	4,00	5	5	5	5,00	5,00	4,75	5,00
198	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
199	1	4	4	4	3,25	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,81	4,00
200	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00
201	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
202	5	5	5	5	5,00	5,00	4	5	5	4,67	5,00	4	5	5	4,67	5,00	4	5	5	4,67	5,00	5	4	4	4,33	4,00	4,69	5,00
203	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
204	5	4	4	4	4,25	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00
205	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	2	4	4	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00
206	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3	4	2	3,00	3,00	2	4	5	3,67	4,00	2	3	4	3,00	3,00	3,44	3,00
207	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4,56	5,00
208	4	5	5	5	4,75	5,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	5	5	4,67	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4,19	4,00
209	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	2	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,94	4,00
210	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
211	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
212	5	4	4	5	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	2	3	4	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3,94	4,00