

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS INFORMÁTICA



TESIS:

El Sistema de Gestión Previsional y su Relación con la Satisfacción del Jubilado en la Dirección General Previsional del Ministerio de Defensa, 2021

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

AUTORES:

Bach. Cuzcano Soriano, Cesar
Bach. Cuzcano Soriano, Christian Augusto
Bach. Cuya Suyo, Aldo Jesús

ASESOR:

Mg. Corilla Baquerizo, Eduardo Cancio
ORCID: 0000-0003-3472-2696
DNI N° 20037930

LIMA - PERÚ
2023



INFORME DE SIMILITUD N° 001-2023-FCI-UPCI-T-ECB

A : **Mg. Cesar Quispe Ayquipa**
Decano (e) de la Facultad de Ciencias e Ingeniería

DE : **Mg. Eduardo Cancio Corilla Baquerizo**

ASUNTO : Informe de Evaluación de Similitud de Tesis

FECHA : Jesús Maria, 21 de enero del 2023

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. a fin de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático TURNITIN (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 15 palabras) se ha analizado la tesis titulada: **El sistema de Gestión Previsional y su relación con la satisfacción del jubilado en la Dirección General Previsional del Ministerio de Defensa, 2021**, presentada por las(os) Brs:

Bach. Cuzcano Soriano, Cesar
Bach. Cuzcano Soriano, Christian Augusto
Bach. Cuya Suyo, Aldo Jesús

2. El resultado de la evaluación indica que la tesis en mención tiene un INDICE DE SIMILITUD DE 29% (cumpliendo con el art. 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019)
3. Al término del análisis, se concluye que PUEDE(N) CONTINUAR su trámite.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente

Mg. Eduardo Cancio Corilla Baquerizo
Docente UPCI

PD:

Se adjunta:

- Recibo digital turnitin
- Resultado de similitud

DEDICATORIA

Llenos de regocijo, amor y esperanza, dedicamos esta tesis a nuestros seres queridos, quienes han sido nuestros soportes para seguir adelante.

Agradecemos a los docentes, a nuestro asesor por su apoyo y poder brindarnos conocimientos que nos apoyaran a lo largo de toda nuestra vida.

A nuestros padres, porque ellos han sido la motivación de nuestras vidas, nuestro orgullo de ser de lo que somos, a toda nuestra familia, por confiar en nosotros, a nuestros abuelos, nuestros tíos y primos, gracias por ser parte de nuestra vida y permitirnos ser parte de su orgullo.

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios por darnos fuerza, sabiduría y resiliencia para poder superar todos los obstáculos que se nos presentaron a lo largo de nuestro aprendizaje.

Agradecemos a los docentes, a nuestros padres, dado que ellos han sido siempre el motor que impulso nuestros sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a nuestros días más difíciles durante las horas de estudio. Siempre han sido nuestros mejores guías de vida. Hoy que concluimos el trabajo de investigación y esta etapa de estudios, les dedicamos a ellos estos logros, a nuestros amados padres, como una meta más lograda y que estén a nuestro lado en estos momentos tan importantes.

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del jurado, en el marco del “Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, aprobado por Resolución N° 373-2019-UPCI-R; y en cumplimiento de los requisitos requeridos en el Artículo N° 45, de la ley N° 30220”; donde se indica “que la obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca”, presentamos ante ustedes la tesis titulada “El sistema de Gestión Previsional y su relación con la satisfacción del jubilado en la Dirección General Previsional del Ministerio de Defensa, 2021”, la misma que se ponemos a vuestra consideración, evaluación y juicio profesional; para su aprobación para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática”.

Atentamente. -

Bach. Cuzcano Soriano Cesar

Bach. Cuzcano Soriano Christian Augusto

Bach. Cuya Suyo Aldo Jesús

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION.....	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Hipótesis de la investigación	5
1.4 Objetivos de la investigación	6
1.5 Variables, dimensiones e indicadores	6
1.6 Justificación del estudio	8
1.7 Antecedentes nacionales e internacionales.....	10
1.8 Marco teórico	17
1.9 Definición de términos	23
II. METODO.....	27
2.1 Tipo y diseño de la investigación	27
2.2 Población y muestra.....	28
2.3 Técnicas para la recolección de datos	29
2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos.....	30
2.5. Procesamiento y análisis de datos.....	32
2.6. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS.....	33
3.1. Resultados descriptivos	33
3.2. Prueba de normalidad.....	42
3.3. Contrastación de hipótesis.....	43
IV. DISCUSIÓN.....	48
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	52
ANEXOS:	55

ANEXO 1 : Matriz de consistencia	55
ANEXO 2 : Instrumentos de recolección de datos	56
ANEXO 3 : Base de datos	61
ANEXO 4 : Evidencia de similitud digital	65
ANEXO 5 : Autorización de publicación en el repositorio.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Nivel de Satisfacción del Pensionista</i>	4
Tabla 2. <i>Operacionalización de variables</i>	7
Tabla 3. <i>Número de Pensionistas del Fondo de Pensiones (Montepío) (al 01/01/2017)</i>	19
Tabla 4. <i>Variable y dimensión del Sistema de gestión previsional y la satisfacción del jubilado</i>	33
Tabla 5. <i>Frecuencia del Sistema de Gestión Previsional (SISPREV)</i>	34
Tabla 6. <i>Frecuencia de la dimensión aplicativo</i>	35
Tabla 7. <i>Frecuencia de la conectividad</i>	36
Tabla 8. <i>Frecuencia de la dimensión del hardware</i>	37
Tabla 9. <i>Frecuencia de la variable satisfacción del jubilado</i>	38
Tabla 10. <i>Frecuencia de la dimensión de confianza del servicio</i>	39
Tabla 11. <i>Frecuencia de la dimensión de atención del jubilado</i>	40
Tabla 12. <i>Frecuencia de la dimensión de la conformidad del jubilado</i>	41
Tabla 13. <i>Prueba de Kolmogorov Smirnov</i>	42
Tabla 14. <i>Escala de Correlación de Spearman</i>	43
Tabla 15. <i>Contrastación de hipótesis general</i>	44
Tabla 16. <i>Contrastación de hipótesis específica 1</i>	45
Tabla 17. <i>Contrastación de hipótesis específica 2</i>	46
Tabla 18. <i>Contrastación de hipótesis específica 3</i>	47

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Triangulo del servicio	22
<i>Figura 2.</i> Frecuencia del Sistema de Gestión Previsional (SISPREV).....	34
<i>Figura 3.</i> Frecuencia del nivel de la dimensión aplicativo	35
<i>Figura 4.</i> Frecuencia de la dimensión conectividad.	36
<i>Figura 5.</i> Frecuencia del nivel de la dimensión del hardware	37
<i>Figura 6.</i> Frecuencia de la variable satisfacción del jubilado.....	38
<i>Figura 7.</i> Frecuencia del nivel de la dimensión confianza del servicio.....	39
<i>Figura 8.</i> Frecuencia de la dimensión de atención del jubilado..	40
<i>Figura 9.</i> Frecuencia del nivel de la dimensión conformidad del jubilado	41

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general “Determinar cómo el sistema de gestión previsional se relaciona con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021”.

Esta investigación básicamente se centró en determinar la relación entre las dos variables y sus respectivas dimensiones para poder identificar qué aspectos se pueden mejorar en el proceso de atención al jubilado o pensionista de las FFAA.

La metodología y tipo de investigación fue aplicada, el diseño fue no experimental y de nivel descriptivo correlacional; con una población de 66,110 jubilados del departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa y una muestra no probabilística de 151 jubilados del departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA.

Se aplicó una encuesta, con su respectivo cuestionario de preguntas que permitió la recopilación de datos.

El análisis y procesamiento de datos fue a través del software de Microsoft Excel y SPSS, (Statistical Package for Social Sciences). El análisis de confiabilidad fue con el alfa de Cronbach cuyo resultado fue 0.806, siendo superior al mínimo aceptable de 0.7.

Los resultados obtenidos nos permitieron concluir que, si existe una relación significativa moderada entre el sistema de gestión previsional y la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021. Esto significa cuanto mejor servicio brinde se logrará un mejor nivel de satisfacción de los jubilados en las FFAA.

Palabras clave: Jubilado, Sistema de información, previsional, pensionista, satisfacción

ABSTRACT

The present research work had as general objective "To determine how the pension management system is related to the satisfaction of the retiree in the pension department of the General Pension Directorate of the FF. AA of the Ministry of Defence, 2021".

This research basically focused on determining the relationship between the two variables and their respective dimensions in order to identify which aspects can be improved in the process of caring for the retired or pensioner of the Armed Forces.

The methodology and type of research was applied, the design was non-experimental and correlational descriptive level; with a population of 66,110 retirees from the pension department of the Social Security General Directorate of the FF. AA of the Ministry of Defense and a non-probabilistic sample of 151 retirees from the pension department of the General Pension Directorate of the FF. AA.

A survey was applied, with its respective questionnaire of questions that allowed data collection.

Data analysis and processing was through Microsoft Excel and SPSS software, (Statistical Package for Social Sciences). Likewise, the reliability analysis was carried out applying the Cronbach's alpha statistician whose result was 0.806, being higher than the acceptable minimum of 0.7.

The results obtained allowed us to conclude that there is a moderate significant relationship between the pension management system and the satisfaction of the retiree in the pension department of the General Pension Directorate of the FF. AA of the Ministry of Defense, 2021. This means that the better service provided, the better level of satisfaction of retirees in the Armed Forces will be achieved.

Keywords: Retired, Information system, social security, pensioner, satisfaction

I INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación denominado “El sistema de Gestión de Previsional (SISPREV) y su relación con la satisfacción del jubilado en la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021”, tiene como objetivo “determinar cómo el sistema de gestión previsional se relaciona con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021”.

El punto de trabajo de la presente investigación se divide en capítulo I, donde se define la problemática, hipótesis, objetivos de investigación, así como la operacionalización de variables, justificación, antecedentes de investigación, marco teórico y definición de términos.

En el capítulo II, donde se define el tipo de investigación, diseño, nivel y enfoque, población, muestra, técnicas para recolección, validez de confiabilidad, procesamiento de datos y aspectos éticos.

En el capítulo III, se desarrolló todos los resultados, como son resultados descriptivos estadísticos, prueba de normalidad y contrastación de hipótesis. Discusión, conclusiones y recomendaciones.

Con este análisis se determinó la relación e importancia de la responsabilidad del funcionario a aplicar por el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF.AA.

1.1. Realidad problemática

Los sistemas de pensiones es un aspecto principal para el bienestar de las personas. Son contratos sociales cuyo principal objetivo es proporcionar un consumo digno a los mayores en aquellos años en los que es más difícil generar un ingreso.

En Latinoamérica, el aspecto más importante de la política de pensiones es, relaciona la baja cobertura del sistema de pensiones, lo que se refleja en las alternativas que tiene una persona durante la mitad de su vida útil para obtener o no una pensión y estas posibilidades, a su vez, dependerán de dos factores: el envejecimiento población arraigada en una cultura del bienestar y el mercado de trabajo bajo dos vertientes predecibles: cambios tecnológicos e informalidad.

En Perú, y específicamente en Lima, en términos de población, un período de rápido proceso de transición demográfica. Crecerá la esperanza de vida a los 65 años 9 años en la región.

En los tiempos demográficos, el envejecimiento de la población ya es una realidad. Por el lado de la fecundidad, cabe señalar que se ha reducido debido porque la generación actual pospone la unión conyugal para lograr una mejor posición empleo o éxito académico, también hay una fuerte entrada de mujeres en el mano de obra.

En la actualidad, el problema es que el modelo de contribución de las pensiones está anclado en la relación entre el empleado y el empleador a través de un trabajo asalariados formales

Sin embargo, el primer debate es que el sistema tradicional de distribución de pensiones para los jubilados actuales se paga con aportes de la población joven trabajadora y esta realidad también se traslada a las FFAA

En el Ministerio de Defensa del Perú, el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA (DIGEPREV) es el órgano encargado de calificar, reconocer, otorgar y pagar derechos pensionarios al personal de las Fuerzas Armadas en situación de retiro como el Ejército Peruano la Marina de Guerra y la Fuerza Aérea del Perú, que no sean administrados por la Caja de Pensiones Militar Policial.

El departamento de Pensiones la dirección General Previsional de las FF. AA, cuenta con 12 trabajadores que se encargan de procesar las planillas de pago que remiten los institutos armados.

En el área de atención al público y Asistencia social se encargan ocho trabajadores de las cuales uno es asistente social, un abogado y seis personas se dedican a la atención al público, el cual cada uno cumple su función.

En el departamento de pensiones de la dirección General Previsional de las FF. AA, se viene presentando los siguientes problemas:

El problema es el descontento que tiene el pensionista cuando realiza el trámite de presentar su solicitud de reclamo en la entidad y el cual no poder realizar el seguimiento de su solicitud presentada sobre su pago de sus beneficios no pensionables como son (escolaridad, aguinaldo del mes o gratificaciones, etc.) esto es una constante generando malestar y reacciones negativas hacia el personal de la entidad por parte del pensionista.

Tabla 1.
Nivel de Satisfacción del Pensionista

Personal de Institución	Pensionistas	%	Nivel de Satisfacción	% Reclamos
Ejército Peruano	13,717	20.75	60%	13%
Marina de Guerra del Perú	6,763	10.23	70%	11%
Fuerza Aérea del Perú	4,372	6.61	65%	8%
Policía Nacional del Perú	41,258	62.41	75%	30%
Total	66,110	100.00		

Fuente: FFAA

Algunas empresas o instituciones ofrecen un buen servicio al cliente por que el cliente es el que importa.

Desde la perspectiva de la administración moderna se habla del servicio personalizado, y no de un servicio técnico. La experiencia del cliente en su contacto con un producto o un servicio. Es así como se diseña, planea y controla las condiciones que afectan lo que el cliente piensa y siente del producto o servicio.

1.1 Planteamiento del problema

Delimitación del Problema

La investigación se llevó a cabo en la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa

Delimitación Temporal

Para la presente investigación se tomará la data de todo el año 2021.

1.1.1 Problema General

¿De qué manera, el sistema de gestión previsional se relaciona con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021?

1.2.1. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera, el aplicativo se relacionan con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021?
- b) ¿De qué manera la conectividad se relaciona con satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021?
- c) ¿De qué manera, el hardware se relaciona con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021?

1.2 Hipótesis de la investigación

1.2.1 Hipótesis General

El sistema de gestión previsional se relaciona significativamente con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

1.2.2 Hipótesis Específicas

- a) El aplicativo se relaciona significativamente con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.
- b) La conectividad se relaciona significativamente con satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

- c) El hardware se relaciona significativamente con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar cómo el sistema de gestión previsional se relaciona con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar el aplicativo que se relaciona con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.
- b) Determinar como la conectividad se relacionan con satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.
- c) Determinar si el hardware se relaciona con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

1.4 Variables, dimensiones e indicadores

1.4.1 Variables Independientes

- ✓ El sistema de Gestión de Previsional (SISPREV)

1.4.2 Variables Dependientes

- ✓ Satisfacción del jubilado

1.4.3 Dimensiones

- ✓ Aplicativo
- ✓ Conectividad
- ✓ Hardware
- ✓ Confianza del servicio
- ✓ Atención del jubilado
- ✓ Satisfacción del jubilado

1.4.4 Indicadores de las Variables

- ✓ Sistemas de gestión Previsional
- ✓ Redes de conectividad (Datos, audio y video)
- ✓ Equipos TIC (Servidores y PC's)
- ✓ Nivel de confianza del servicio del jubilado del MINDEF
- ✓ Nivel de atención a los jubilados en el MINDEF
- ✓ Nivel de satisfacción de los jubilados en el MINDEF

1.4.5 Operacionalización de variables

Tabla 2.
Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Sistema de Gestión de Previsional	Aplicativo	Sistemas de gestión administrativa	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de en desacuerdo ni en acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Conectividad	% continuidad de la conectividad	
	Hardware	% de disponibilidad de los equipos de computo	
Satisfacción del jubilado	Confianza del servicio	Nivel de confianza del servicio del jubilado del MINDEF	

Atención del jubilado	Nivel de atención a los jubilados en el MINDEF
Conformidad del jubilado	Nivel de satisfacción de los jubilados

1.5 Justificación del estudio

El desempeño laboral del departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF.AA, se pudo observar de cerca las situaciones y las condiciones de las personas que acuden al Ministerio, cabe mencionar que las personas que acuden en la mayoría son mayores de edad, es decir personas de la tercera edad, que con facilidad pierden la paciencia y se necesita que se les explique varias veces. A esto se suma la mala atención que reciben del personal encargado de la atención al público.

Justificación Teórica

La investigación se enfocó en estudiar la problemática de la atención al público que acuden al departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA, ya que debido a las constantes quejas y reclamos por dicho personal.

Justificación Práctica

El presente trabajo permitirá resolver los problemas que se viene presentando en dicha Institución.

El motivo que me llevo a investigar al departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA, se centran en la mala atención que reciben los visitantes que en su mayoría son mayores de edad es decir personas de la tercera edad, que con facilidad pierden la paciencia y se necesita que se les explique varias veces, generándose malestar, reacciones negativas y conflictos violentos hacia el personal de dicha entidad.

Se pretende entonces ayudar a evitar y resolver estos inconvenientes usando las TCI, estos problemas que afectan las relaciones entre instituto y los pensionistas y beneficiarios que son la razón de ser de nuestro trabajo.

Justificación Legal

Decreto Ley N° 19846 que unifica el “Régimen de pensiones del personal militar y policial de la Fuerza Armada y Fuerzas Policiales, por servicios al Estado”

La Oficina Previsional de las Fuerzas Armadas (OPREFA) – Dirección General Previsional (DGEPREV)

Realiza el pago de pensiones y otros beneficios previsionales a los pensionistas y beneficiarios del Sector Defensa, de los siguientes Órganos Previsionales:

- ✓ Dirección General de Administración del MINDEF – DGA
- ✓ Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas – CCFFAA
- ✓ Ejército Peruano – EP
- ✓ Marina de Guerra del Perú – MGP
- ✓ Fuerza Aérea del Perú – FAP
- ✓ Comisión Nacional de Investigación y Desarrollo Aeroespacial – CONIDA
- ✓ Escuela Nacional de Marina Mercante – ENAMM
- ✓ Caja de Pensiones Militar Policial – CPMP

Asimismo, tramita los siguientes pagos:

- ✓ Personal militar en retiro del Decreto Ley n° 19846
- ✓ Personal civil cesante del Decreto Ley n° 20530
- ✓ Excombatientes de las campañas militares del 1933, 1941 y Cenepa
- ✓ Defensores de la Patria de las campañas militares 1978, 1981 y 1995
- ✓ Subsidio póstumo e invalidez
- ✓ Pensión consolidada de la Ley n° 30683

- ✓ Pensión de Gracia
- ✓ Aportes Patronales – Fondos de Salud y Vivienda
- ✓ Judiciales
- ✓ Crediticias, entre otros

Justificación Económica

La presente investigación es importante porque ofrece una oportunidad para mejorar e incorporar el aspecto tecnológico en la gestión previsional, y conllevara a obtener mejoras económicas al tener automatizado los procesos de la gestión previsional.

No usar las TIC, genera pérdida de tiempo, incremento de costos, atención no adecuada a los clientes y, en consecuencia, reducción de sus ganancias.

1.6 Antecedentes nacionales e internacionales

1.2.1 Antecedentes internacionales

(Moros, 2019) elaboró la tesis titulada “Impacto de las nuevas tecnologías en la calidad de servicio del sector bancario y su influencia en la satisfacción del cliente. Caso de estudio: Banco Sofitasa-Venezuela, para optar el grado de Doctor, Universidad de Deusto San Sebastián. San Sebastián - Venezuela”.

El trabajo de investigación concluyo:

“Las TIC han cambiado la manera de hacer las cosas, impactando en la sociedad, en las empresas y en las personas. Han logrado romper fronteras, mediante el intercambio de información y conocimientos en tiempo real.

Las TIC son usados como una herramienta con la que se intenta mejorar la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes. Por la inmaterialidad de los servicios, puede ser mucho más difícil lograr la

calidad de un servicio que la calidad de un producto, en el cual, se establecen con anterioridad todos aquellos requerimientos que debe cumplir y se vigila todo el proceso para que se cumplan” (Moros, 2019, pág. 13)

“La empresa debe ser consciente de la importancia que tienen los trabajadores para satisfacer a los clientes en busca de la calidad, ya que son quienes pueden optimizar los recursos existentes para una mayor productividad. Ellos son quienes tienen un contacto directo con el cliente y sus demandas, deben estar motivados y satisfechos con la actividad que realizan porque, en muchos casos, de ellos depende la valoración que realice del cliente de la calidad del servicio recibida y por lo tanto su satisfacción” (Moros, 2019, pág. 14).

(Ochoa, 2015) elaboró la tesis titulada “Implementación de las tecnologías de la información y la comunicación tic para la mejora de la gestión contable y financiera en la empresa FUNDIMENTALES. para optar el Título de Contador Público, Escuela Contaduría, Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia. Bogotá - Colombia”.

El trabajo de investigación abordó:

“La propuesta detalla el marco teórico de la contabilidad, a nivel de la obligación de aplicar los principios básicos que norman la actividad contable y los elementos que lo integran, enfocada a la contabilidad de costos, para el establecimiento de un sistema de costos por órdenes de producción.

El análisis interno de la función de la información financiera, enfocada a costos y en el uso de las TIC, sobre su proceso productivo, la reseña histórica del sector, la creación de la empresa, sus objetivos, el organigrama estructural, operacional, funcional y su misión y visión.

El desarrollo de la propuesta permitirá la reestructuración de las áreas organizacionales de la empresa soportada en un “sistema de costos por órdenes de producción y la implementación de las funcionalidades de las TIC, como base para la correcta toma de decisiones” (Ochoa, 2015, pág. 10)

(Cruz & Velez, 2015) elaboraron la tesis titulada “Diseño del sistema de gestión de calidad en el proceso de atención al cliente para el fondo de pensiones y cesantías PROTECCIÓN S.A. En la oficina de servicio de Av. Suba. para optar el grado Maestro en Gerencia Integral de Calidad, Universidad Sergio Arboleda. Bogotá - Colombia”.

La investigación abordo:

“El Fondo de Pensiones y Cesantías Protección S.A., consciente que la rentabilidad depende de los clientes y el buen trato hacia los usuarios, ha establecido que una de las claves del éxito para la empresa, se fundamenta en la forma como presta sus servicios. Es por este motivo que durante varios años ha buscado desarrollar diferentes estrategias y modelos de prestación de servicio en donde la atención al cliente es parte vital no solo de los procesos misionales, si no del día a día de la operación.

Por lo mencionado anteriormente se hace necesario implementar un sistema de estrategias que permita detectar las causas de las falencias existentes en el sistema actual que permita evidenciar las fallas en el proceso de atención al cliente, ya que las mismas están generando aspectos diversos malestares a la oficina en relación con la efectividad de sus procesos, desgaste en los empleados, pérdidas” (Cruz & Velez, 2015, pág. 11)

A fin de generar un mejoramiento continuo “en el sistema de atención al cliente actual, el presente estudio aplicara las teorías administrativas y de sistemas para el control de calidad, con el fin de buscar una propuesta que permita la reducción en el número de quejas por parte de los clientes, y de esta manera optimizar los recursos de la oficina, y posicionarla como una de las más efectivas tanto interna como externamente.

El desarrollo está sustentado para llevar a “la práctica los conceptos y conocimientos adquiridos en la especialización en gerencia de la calidad. De esta forma, se logrará obtener más información para el desempeño profesional de las funciones en pro de una sociedad empresaria más productiva y competitiva” (Cruz & Velez, 2015, pág. 11)

1.2.2 Antecedentes nacionales

(Luque, 2019) elaboro la tesis titulada “Propuesta e implementación de un sistema web para la gestión de información académica del instituto superior de educación público Honorio Delgado Espinoza de Arequipa. Presentado para optar

el Título Profesional Ingeniero de Sistemas e Informática, Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa – Perú”.

El trabajo de investigación tuvo como objetivo:

“Desarrollar e implementar un software de plataforma web basado en la metodología RUP que permita optimizar los procesos de gestión de la información académica dado a su problemática presentada ocasionado por los procesos manuales en dicha gestión.

La investigación realizada fue de tipo aplicada además presenta un diseño preexperimental”. La población “estuvo formada por 169 personas entre alumnos, docentes, jerárquicos y personal administrativo de la carrera profesional de computación e informática del instituto, con una muestra de 117 personas obtenidas por muestreo probabilístico aleatorio simple el cual es proporcional para la presente investigación” (Luque, 2019, pág. 2)

Se aplico como técnica “para la recopilación de datos la encuesta con su instrumento el cuestionario.

Las conclusiones o resultados de esta investigación “confirman que el desarrollo e implementación del sistema web permitió optimizar los procesos de gestión de la información académica obteniendo una mayor efectividad y eficiencia de acuerdo con los resultados obtenidos en un promedio del 91%” (Luque, 2019, pág. 2)

(Huallpa, 2019) elaboro la tesis titulada “Tecnologías de información y comunicación y su relación con la satisfacción de los turistas en hoteles de

categoría cuatro estrellas de la ciudad de Puno 2018. Presentado para optar el Título Licenciado en Turismo, Universidad Nacional del Altiplano. Puno – Perú”.

La presente investigación tuvo por objetivo:

“La investigación es de tipo descriptivo correlacional y el diseño no experimental, para medir la variable satisfacción, se recolectó la información utilizando un cuestionario del modelo SERVPERF, La muestra estuvo conformada por 200 huéspedes entre turistas nacionales y extranjeros. Para el análisis de información se utilizó el programa estadístico SPSS, se utilizó el análisis factorial, fiabilidad, estadística descriptiva y estadística inferencial.

Se investigó en el rol que cumple las TICs para brindar un mejor servicio de calidad al huésped, siendo uno de los principales problemas que padecen los negocios hoteleros, que generaría grandes ventajas y oportunidades” (Huallpa, 2019, pág. 12)

Saber cuán efectivo es la innovación; “se ve expresada en los cuestionarios aplicados, siendo la mayoría de respuesta positiva, como también negativa en algunos aspectos, las cuales deberían ser tomados en cuenta para la mejora continua de los hoteles.

Finalmente se concluye que “las Tecnologías de Información y Comunicación se relacionan con la satisfacción de los turistas en hoteles de categoría cuatro estrellas de la ciudad de Puno 2018, ya que el valor ($r=0,743$) esto quiere decir que hay una correlación positiva considerable, también el valor de la significancia es $p=0.000$ ” (Huallpa, 2019, pág. 12)

(Linares, 2017)) elaboro la tesis titulada “La Gestión Administrativa y la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional Sede Tacna, Periodo 2016. Presentado para optar el Título de Ingeniero Comercial, Universidad Privada de Tacna. Tacna - Perú”.

La investigación tuvo como objetivo:

“Determinar cómo incide la gestión administrativa en la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna”, para lo cual se establece la necesidad de “analizar el nivel de eficiencia de la gestión administrativa de la Oficina de Normalización Previsional en la ciudad de Tacna y analizar el nivel de satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna.

La investigación es de tipo Aplicada, de nivel correlacional y un diseño no experimental, transversal correlacional-causal. La muestra de estudio fue de 346 pensionistas, calculada a través de la fórmula de muestreo para poblaciones conocidas.

A través de la investigación se logró comprobar la existencia de la relación, en la que la fidelización es influenciada por la satisfacción, dado un p-valor de 0.00, pero con un R- cuadrado de 23.41. Ello indica que a pesar de que se comprobó la influencia de la variable independiente Gestión Administrativa, sobre la variable dependiente Satisfacción del cliente, tal relación es relativamente no muy fuerte” (Linares, 2017, pág. 3)

Así mismo, “también se logró determinar que el nivel de eficiencia de la Gestión Administrativa en la ONP se presenta en niveles Regulares,

con una media de 3.26 puntos, resultado de la evaluación de la planeación estratégica, organización, recursos humanos y dirección y control.

En tanto, también se logró determinar que el nivel de satisfacción de los pensionistas en la ciudad de Tacna posee una media de 3.23, presentando también niveles regulares. Este resultado se obtiene gracias a la evaluación de la Confiabilidad, capacidad de respuesta, confianza, certeza, tangibles y la empatía.

La investigación permite generar contribuciones al área de Gestión, en lo que corresponde al análisis de la Gestión Administrativa y la satisfacción de los clientes”. (Linares, 2017, pág. 3)

1.7 Marco teórico

1.7.1 Sistema de información

La definición más clara a mi opinión es la de Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon en su libro “Un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización”.

1.7.2 Sistema previsional de Perú

El Sistema Peruano de Pensiones, “es un sistema contributivo en el cual las y los trabajadoras/es tienen que aportar para obtener una pensión, y que opera bajo un modelo en el que coexisten de manera paralela dos sistemas.

El sistema previsional de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú está conformado por el Fondo de Pensiones a cargo del Estado peruano “a través del Ministerio de Defensa y el Ministerio del interior, la Caja de Pensión Militar Policial

(CPMP) y el Nuevo fondo de Pensión Militar Policial, que provisionalmente administra su fondo la CPMP”. (MEF, 2004, pág. 12)

El Régimen de Pensiones del Personal de la Fuerza Armada y Fuerzas Policiales en el Perú inicialmente “se unificó por el Decreto Ley 19846, norma que regula las pensiones del personal Militar y Policial pertenecientes al Fondo de Pensiones y la Caja de Pensiones Militar Policial, que se han incorporado por medio de las escuelas de formación o por el proceso de asimilación hasta el 09 de diciembre del 2012”. (MEF, 2004)

1.7.3 El fondo de pensiones (Montepío)

Son Unidades Ejecutora del estado dependiente del Ministerio de Defensa e Interior, “las cuales tiene como función primordial velar por la asignación de los beneficios y pensiones del personal militar y policial respectivamente; inicialmente tenían como función el pago de la pensiones y beneficios del personal militar y policial que se habían incorporado a las Fuerzas Armadas o Policía Nacional antes del año de 1974 y del personal discapacitado”. (Velasco, 1973, pág. 13)

En la actualidad, se ha asignado el pago de “los beneficios no pensionables que por derecho se entrega al personal militar perteneciente a la Caja de Pensiones Militar Policial los siguientes: pago de aguinaldos, escolaridad, asignación por alimentación, asignación por chofer, asignación por mayordomía, bonificación especial establecida en la ley 28965, bonificación por defensor de la patria de las campañas de 1941, 1978, 1981, y 1995, bonificación por subsidio póstumo y por invalidez”. (Velasco, 1973, pág. 14)

Las pensiones que se asiste al personal Militar y Policial del fondo de pensiones están regulado por el Decreto Ley N° 19846 en el que establece “que el cálculo y estructura de pensión debe efectuarse en base a la remuneración que percibe un

personal militar y policial en actividad, siendo beneficiarios de la misma todo aquel personal que cuente con quince (15) o más años de servicio, siendo proporcional en treinta habas partes de acuerdo a los años reconocidos, y grado que ostente al momento de haber pasado a la situación de retiro”. (MEF, 2004)

Tabla 3.
Número de Pensionistas del Fondo de Pensiones (Montepío) (al 01/01/2017)

Institución	Titulares	Sobrevivientes	N°	%
Ejército Peruano	7,240	6,477	13,717	20.75
Marina de Guerra del Perú	4,739	2,024	6,763	10.23
Fuerza Aérea del Perú	2,753	1,619	4,372	6.61
Policía Nacional del Perú	38,422	2,836	41,258	62.41
Total	53,154	12,956	66,110	100.00

Nota. Fuente Dirección Previsional de las Fuerzas Armadas (MINDEF)

1.7.4 La Caja de Pensiones Militar Policial

La Caja de Pensiones Militar Policial es una institución “que fue creada mediante el Decreto Ley N° 21021 (1974), la misma que tiene una Personería Jurídica de Derecho Público Interno, goza de autonomía administrativa, económica y financiera, tiene como finalidad administrar y pagar los fondos de las pensiones y compensaciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Ley N° 19846.

Los miembros de la caja de pensiones de acuerdo con lo regulado en el artículo 3 del Decreto Ley N° 21021 está conformado por el personal que ha entrado a laborar en forma activa, a partir del 1° de enero de 1974.

Quienes provienen de las Escuelas de Formación de Oficiales y de Técnicos y Suboficiales y del Personal Auxiliar de la Fuerza Armada y de la Policía Nacional del Perú, que tienen derecho a percibir remuneraciones sujetas al descuento para el

Fondo de Pensiones, asimismo conforma los deudos del personal militar o policial en actividad o pensionista, que sean acreedores de los beneficios que otorga la Ley de Pensiones Militar-Policial”. (MEF, 2004)

1.7.5 El servicio

Según Christopher Lovelock (2009) define “calidad de servicio desde diferentes perspectivas:

La perspectiva trascendental de la calidad es sinónimo de excelencia innata: Una señal de estándares inquebrantables y alto desempeño. Este punto de vista se aplica a la actuación en las artes visuales y plantea que la gente aprende a reconocer la calidad únicamente por medio de la experiencia que obtiene a través de la exposición repetida”.

En la Norma ISO 9000:2000 comenta que “un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente generalmente es intangible.

Satisfacción:

“Es el resultado de la indiferencia entre los estándares de comparación previos de los clientes y la percepción del rendimiento del servicio o bien de consumo, es la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio respondió a sus necesidades y expectativas. si esto no se cumple se produce la insatisfacción” (Morales & Hernández, 2004).

Karl Albrecht en su libro “La excelencia del servicio” (2001), ilustró como un triángulo la filosofía del servicio y definió cada uno de sus componentes”

- **El Cliente:** “Es la persona que compra los bienes o servicios que vendemos y como tal es a quien debemos identificar y conocer”. (Albrecht, Lawrence, & Beadford, 1997, pág. 14)

- **La Estrategia:** “Una vez se conoce al cliente tanto en su parte demográfica (donde se le ubica, qué hace, con quién vive, nivel de ingresos, entre otros), como psicográfica (que corresponde a lo que piensa y siente con respecto a nuestro producto o servicio), se establece la estrategia” (Albrecht, LAWrence, & Beadford, 1997, pág. 14)
- **La Gente:** “Este es el grupo de todas las personas que trabajan con la empresa, desde su presidente hasta la persona que hace el aseo. Las personas deben conocer, comprender y comprometerse con la estrategia y particularmente con la promesa de servicio (Albrecht, LAWrence, & Beadford, 1997, pág. 14)
- **Los Sistemas:** “La empresa define y establece unas maneras o sistemas para dirigir el negocio. Unos sistemas pretenden coordinar a todo el personal que labora en la empresa. Otros sistemas están diseñados para que el cliente interactúe con el negocio y viceversa. Finalmente, otros sistemas se conectan con la estrategia del servicio, ya que en la medida en que la estrategia está centrada en el servicio al cliente, irá influenciando en los sistemas para focalizarlos también en el cliente” (Albrecht, LAWrence, & Beadford, 1997, pág. 14)

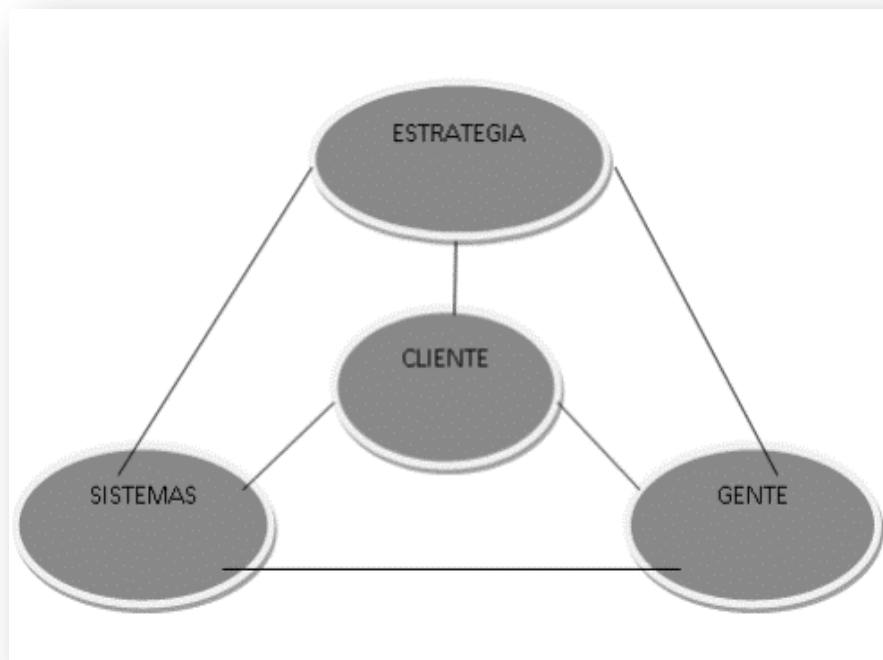


Figura 1. Triángulo del servicio

1.7.5.1 Cliente

“Son aquellos que no pertenecen a la Empresa u Organización y va a solicitar un servicio o a comprar un producto” (Albrecht, Lawrence, & Bedford, 1997, pág. 15)

Un cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Quien compra es el comprador y quien consume es el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona.

1.7.5.2 Satisfacción del cliente:

“Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado”. (Kotler y Armstrong, 2004).

1.7.6 Satisfacción del cliente

Feigenbaum (2010) da a conocer que la opinión de “los clientes es de importancia fundamental para toda organización que pretenda ser exitosa. Medir la Satisfacción de sus clientes es posible encontrarla, sistema de gestión de la calidad – fundamentos, que la define como la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos” (p. 343)

a. Expectativa

“Las expectativas son puntos de referencia contra los cuales se compara la entrega del servicio solo es el principio. El nivel puede variar con amplitud dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente”. (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2009).

b. Lealtad

“El aseguramiento de la lealtad se refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos (bienes y servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes. El aseguramiento de la calidad depende de la excelencia de dos puntos focales importantes en los negocios: el diseño de bienes y servicios y el control de la calidad durante la ejecución de la manufactura y la entrega de servicios”. (Evans & Lindsay, 2008).

1.8 Definición de términos

1.8.1 Administración

La Administración es una ciencia social compuesta de principios, técnica y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativos, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es posible alcanzar.

1.8.2 Gestión administrativa

Es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.

Gestión Administrativa, también es una herramienta que nos permite explorar a fondo la empresa y establecer las mejoras precisas que deben realizarse. Es vital la aplicación de esta para evaluar la calidad de los procesos operativos y administrativos.

Mediante la auditoria administrativa, se consigue conocer los problemas que obstaculizan el desarrollo operativo y dificultan el crecimiento de la empresa.

La Gestión Administrativa, es la acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.

1.8.3 Calidad de servicio

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

1.8.4 Servicio

“Es un proceso consistente en una sucesión de actividades interrelacionadas de duración o localización definidas, conseguidas gracias a medios humanos o físicos, y materializarle. Siendo su finalidad: satisfacer necesidades a la medida de un cliente individual o colectivo, según procesos y comportamientos esperados” (Israel, 2011, p.22)

1.8.5 Cliente

Es la persona o empresa receptora de un bien o servicio a cambio de dinero u otro artículo valor, para satisfacer sus necesidades.

1.8.6 Cliente externo

Es el cliente final de la empresa el que está fuera de ella y el que compra los productos o adquiere los servicios que la empresa genera.

1.8.7 Clientes internos

Es quien, dentro de la empresa, por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativo, administrativo o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores.

1.8.8 Empatía

Es la capacidad cognitiva de percibir, en un contexto común, lo que otro individuo puede sentir. También es descrita como un sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra.

1.8.9 Expectativa

Es una suposición centrada en el futuro, puede o no ser realista. Un resultado menos ventajoso ocasiona una decepción, al menos generalmente. Si algo que pasa es completamente inesperado suele ser una sorpresa

1.8.10 Percepción

Son estímulos cerebrales logrados a través de los 5 sentidos, vista, olfato, tacto, auditivo y gusto, los cuales dan una realidad física del entorno. Es la capacidad de recibir por medio de todos los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones para conocer algo.

1.8.11 Satisfacción

Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

El Tipo de investigación que usamos en nuestra tesis fue aplicada.

Según los autores Hernández y col (2006), “plantean respecto a este estudio que puede identificarse como aquel tipo de investigación que tiene fines prácticos en el sentido de solucionar problemas detectados en un área del conocimiento. Está ligada a la aparición de necesidades o problemas concretos y al deseo del investigador de ofrecer solución a estos” (pág. 128).

Diseño de la investigación

Según el autor Hernández Sampieri (2014). “El diseño de nuestra investigación es no experimental, porque es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural”. (pág. 185).

Nivel de la investigación

Según el Autor Hernández Sampieri (2014). “El nivel de nuestra investigación fue descriptivo, los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir

cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. (pág. 125).

Enfoque de la investigación

Según el Autor Hernández Sampiere (2014) “La investigación es de enfoque cuantitativo, ya que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (pág. 36).

2.2 Población y muestra

✓ Población

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (Sampieri, 2010, p. 174)

Para la presente investigación, se consideró una población de 66,110 jubilados del departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa.

✓ Muestra

“La muestra no probabilística es el subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”. (Sampieri, 2010, p. 176)

Para el presente trabajo de investigación la muestra no probabilística fue de (n=151). En la muestra están considerados los jubilados del departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa.

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

A un nivel de Confianza del 95%, considerando una probabilidad de éxito de 0.99, y una precisión de 5%, a un tamaño de la población de 66,110 jubilados, se calculan 151 jubilados entrevistas a realizar.

Donde:

N = 66,110

Z = 95%

p = 0.99

q = (1 - p) = probabilidad de fracaso

e = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

n= 151

2.3 Técnicas para la recolección de datos

✓ Técnicas

- Entrevista
- Observación
- Encuesta
- Análisis de contenido
- Lista de verificación o lista de chequeo

✓ Instrumentos

Cuestionario de preguntas en escala valorativa

2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos

Validez del instrumento

Según los autores Summers, Williamson y Read (2004). El juicio de expertos se define como una “opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones”. La identificación de las personas que formarán parte del juicio de expertos es una parte crítica en este proceso.

Para la validación de la encuesta, se utilizará el coeficiente Kappa

$$K = Po - Pe / (1 - Pe)$$

Donde:

Pe = Porcentaje esperado por puro azar

Po = Porcentaje observado

Para la validación del contenido se utilizará el Juicio de tres expertos.

Tabla 4.
Juicio de Expertos

N°	Expertos	Promedio de ponderación
1	Mg. Ing. Calero Solano Christian	89 %
2	Mg. Ing. Arias Burgos David Josias	91 %
3	Mg. Lic. Eduardo Cancio Corilla Baquerizo	85 %
Ponderado		88%

Fuente: Elaboración propia

Criterio de confiabilidad de instrumento

La confiabilidad de la Encuesta, será medida usando el coeficiente Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Donde

k = es el número de ítems

$(\sigma_i)^2$ = varianza de cada ítem

$(\sigma_x)^2$ = varianza del cuestionario total

Según lo mencionado por (Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagomez, 2014, pág 217) “se dice que un instrumento es fiable cuando las mediciones no varían significativamente ni en tiempo ni en aplicación a diferentes personas. La confiabilidad es la prueba que genera confianza cuando, al aplicarse en condiciones iguales o similares los resultados son siempre los mismos”.

Se sugieren los siguientes criterios para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

Tabla 4.
Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	24

Se puede observar que el análisis de fiabilidad de alfa de Cronbach para la encuesta de “El sistema de Gestión Previsional y su relación con la satisfacción del jubilado en la Dirección General Previsional del Ministerio de Defensa, 2021” es de 0,806 superior al mínimo aceptable de 0.7, lo cual me indica que las variables son aceptables para realizar el estudio.

2.5. Procesamiento y análisis de datos

Se utiliza el programa “SPSS versión 25” para análisis estadístico a fin de proporcionar confiabilidad correspondiente a la información. Conforme a los datos recabados de la base de datos se registra en el software a fin de determinar el coeficiente de Cronbach.

2.6. Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación se tendrá en cuenta la veracidad de los resultados, el respeto por la propiedad intelectual, responsabilidad social y la ética. Con el compromiso de seguir las normas académicas que corresponden a los trabajos de investigación científica establecidas por la norma APA y la UPCI.

Toda información presentada es obtenida de fuentes confiables a través de medios informáticos, de esta manera brindado autenticidad y honestidad científica.

III RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Los resultados recopilados de las dos variables y dimensiones se han tabulado y organizado en la siguiente tabla en base a los puntajes promedios obtenidos a través de la encuesta realizada para la investigación, se ha establecido tres niveles Malo. Regular y Bueno:

Tabla 5.

Variable y dimensión del Sistema de gestión previsional y la satisfacción del jubilado

Nivel y rango	Malo	Regular	Bueno
Sistema de Gestión Previsional (SISPREV)	12 - 28	29 - 45	46 -60
Aplicativo	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Conectividad	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Hardware	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Confianza del servicio	12 - 28	29 - 45	46 -60
Confianza del servicio	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Atención del jubilado	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Conformidad del jubilado	4 - 9	10 - 15	16 - 20

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.

Frecuencia de la variable Sistema de Gestión Previsional (SISPREV)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	20	13,2	13,2	13,2
	Regular	117	77,5	77,5	90,7
	Bueno	14	9,3	9,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico:

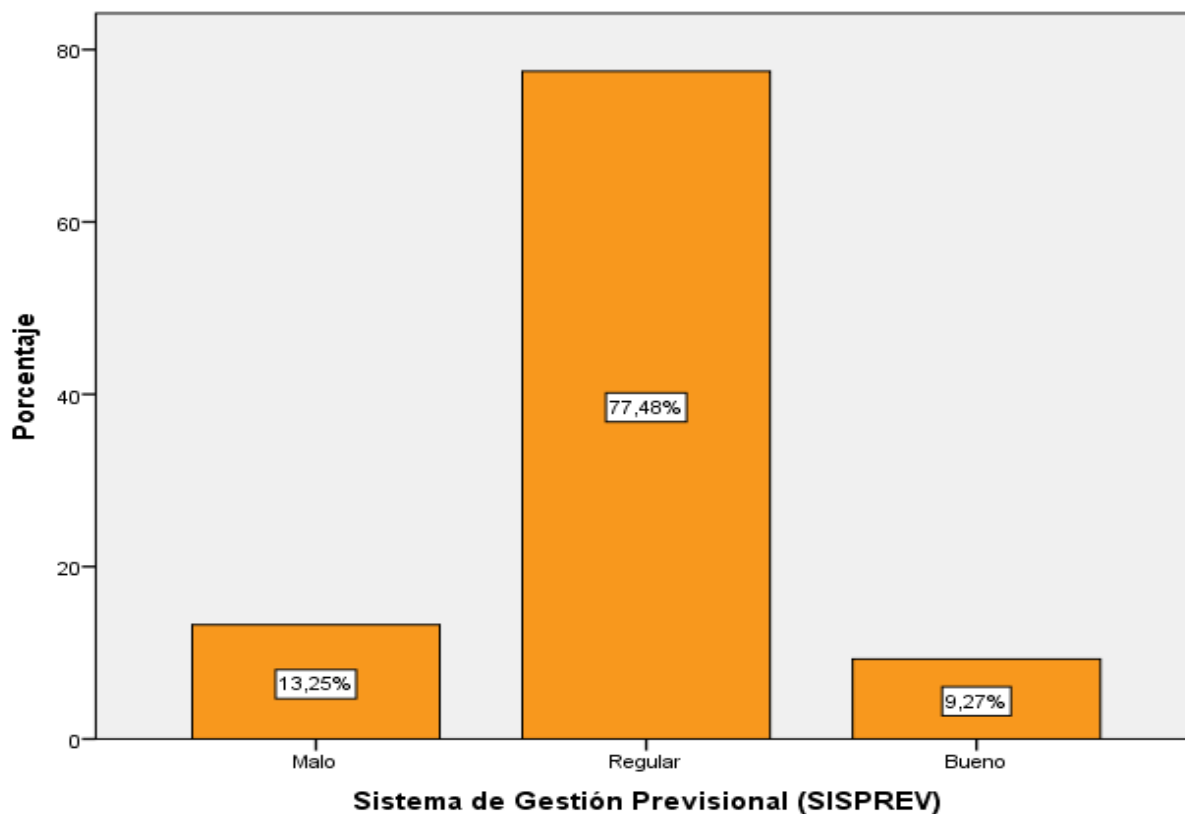


Figura 2. Frecuencia de la variable Sistema de Gestión Previsional (SISPREV)

Se observa que del total de encuestados el 77.48 % considera regular, el 13.25 % Malo y el 9.27% Bueno el nivel Sistema de Gestión Previsional (SISPREV).

Tabla 7.

Frecuencia de la dimensión aplicativo

		Aplicativo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	16	10,6	10,6	10,6
	Regular	115	76,2	76,2	86,8
	Bueno	20	13,2	13,2	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico:

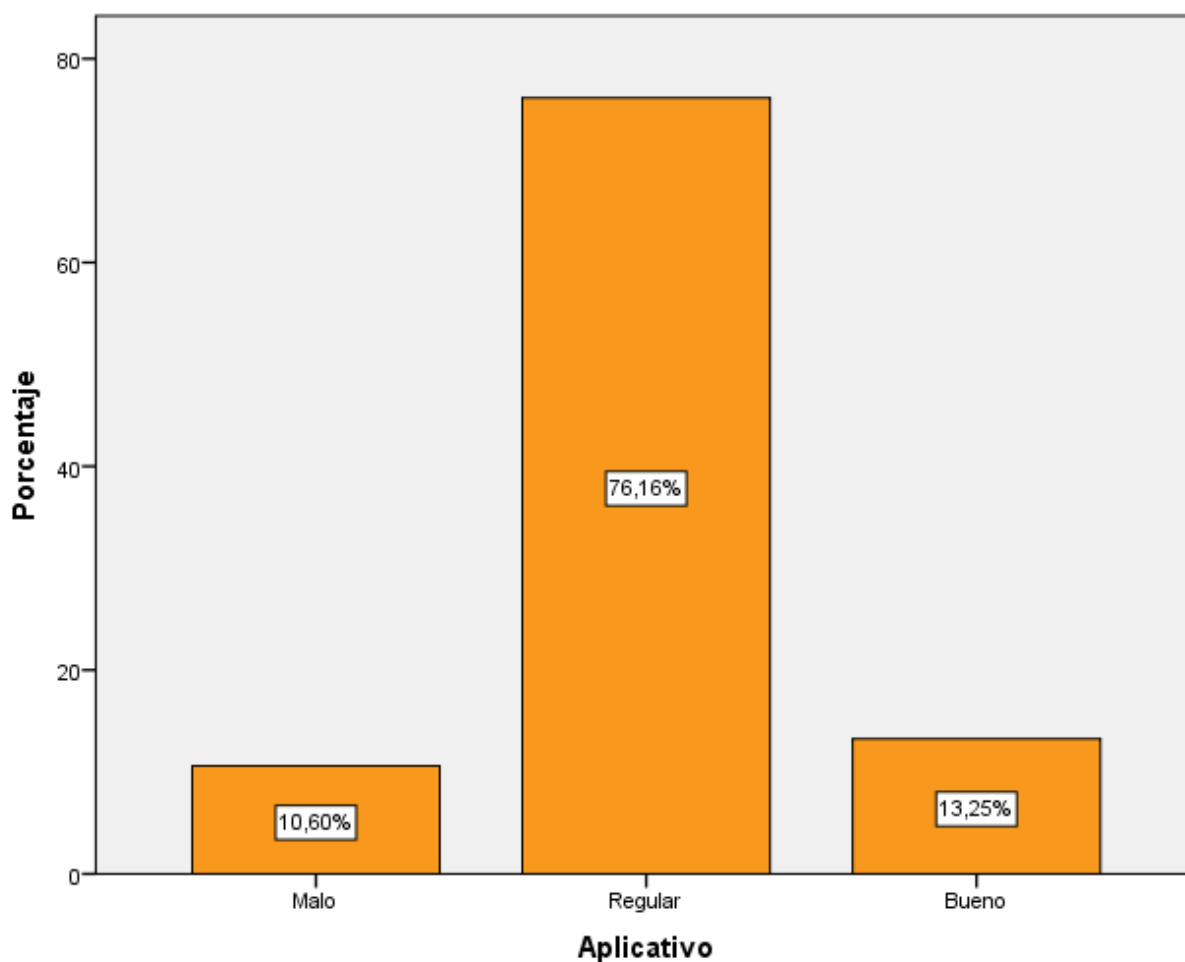


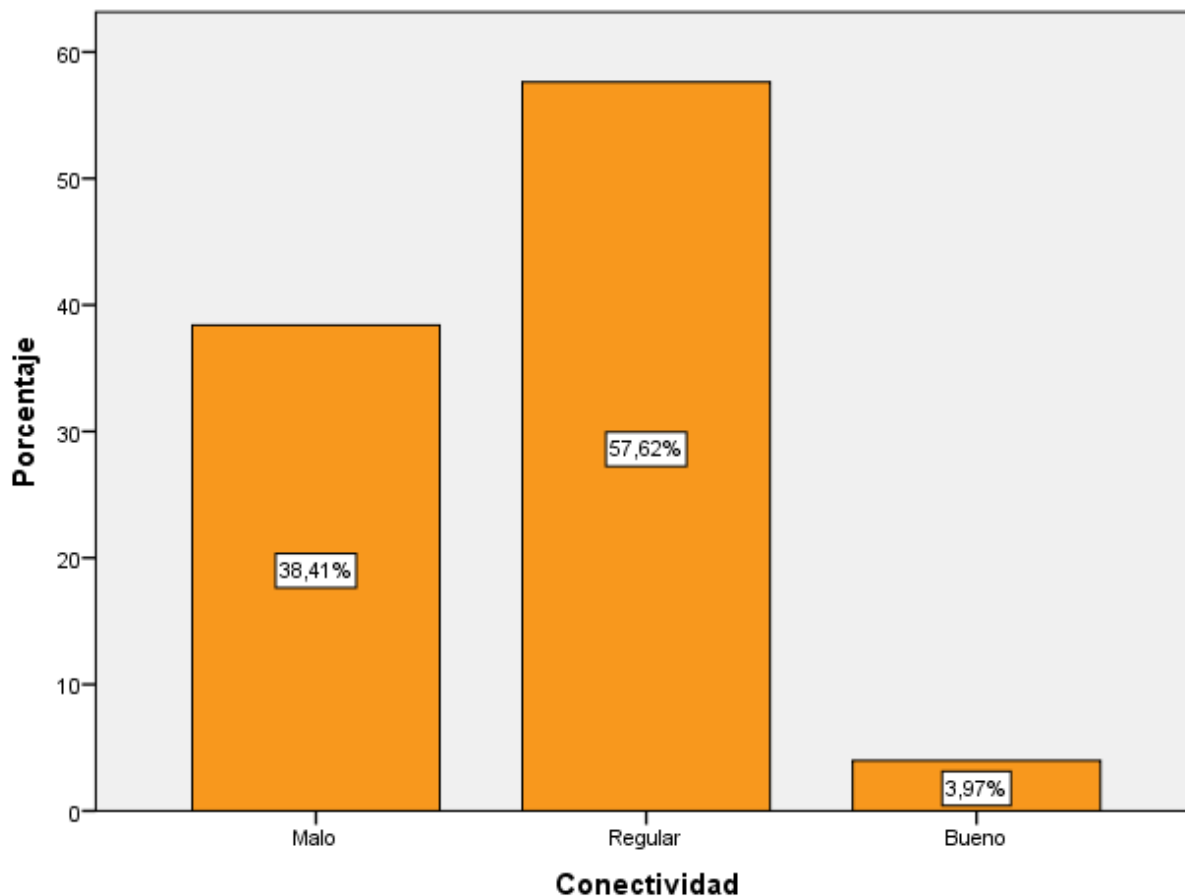
Figura 3. Frecuencia del nivel de la dimensión aplicativo

Se observa que del total de encuestadas el 76.16% considera Regular, el 13.25% considera Bueno y el 10.60% considera Malo el nivel de la dimensión aplicativo.

Tabla 8.

Frecuencia de la conectividad

		Conectividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	58	38,4	38,4	38,4
	Regular	87	57,6	57,6	96,0
	Bueno	6	4,0	4,0	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.**Gráfico:****Figura 4.** Frecuencia de la dimensión conectividad.

Se observa que del total de encuestadas el 57.62% considera Regular, el 38.41% considera Malo y el 3.97% considera Bueno el nivel de la dimensión conectividad.

Tabla 9.

Frecuencia de la dimensión del hardware

		Hardware			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	23	15,2	15,2	15,2
	Regular	114	75,5	75,5	90,7
	Bueno	14	9,3	9,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico:

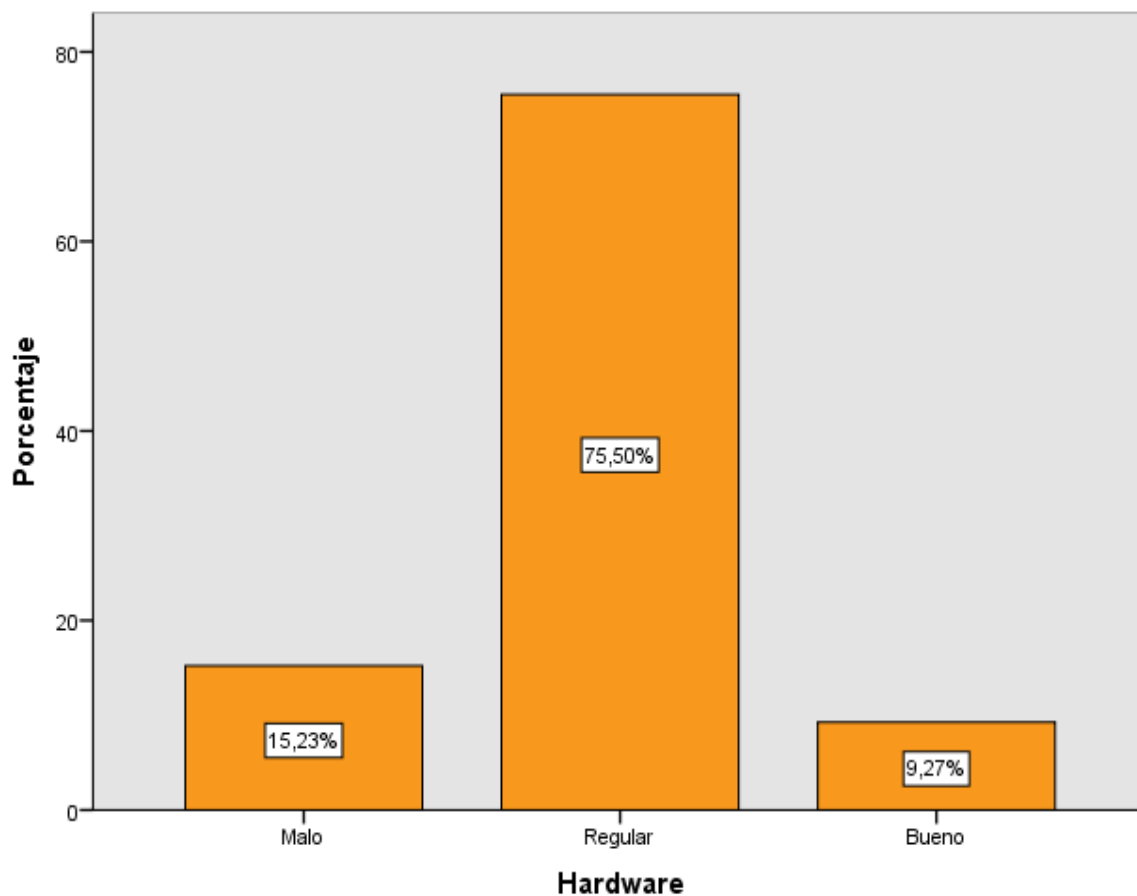


Figura 5. Frecuencia del nivel de la dimensión del hardware

Se observa que del total de encuestadas el 75.50% considera Regular, el 15.23% considera Malo y el 9.27% considera Bueno el nivel de la dimensión hardware.

Tabla 10.

Frecuencia de la variable satisfacción del jubilado

		Satisfacción del jubilado			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	20	13,2	13,2	13,2
	Regular	122	80,8	80,8	94,0
	Bueno	9	6,0	6,0	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico:

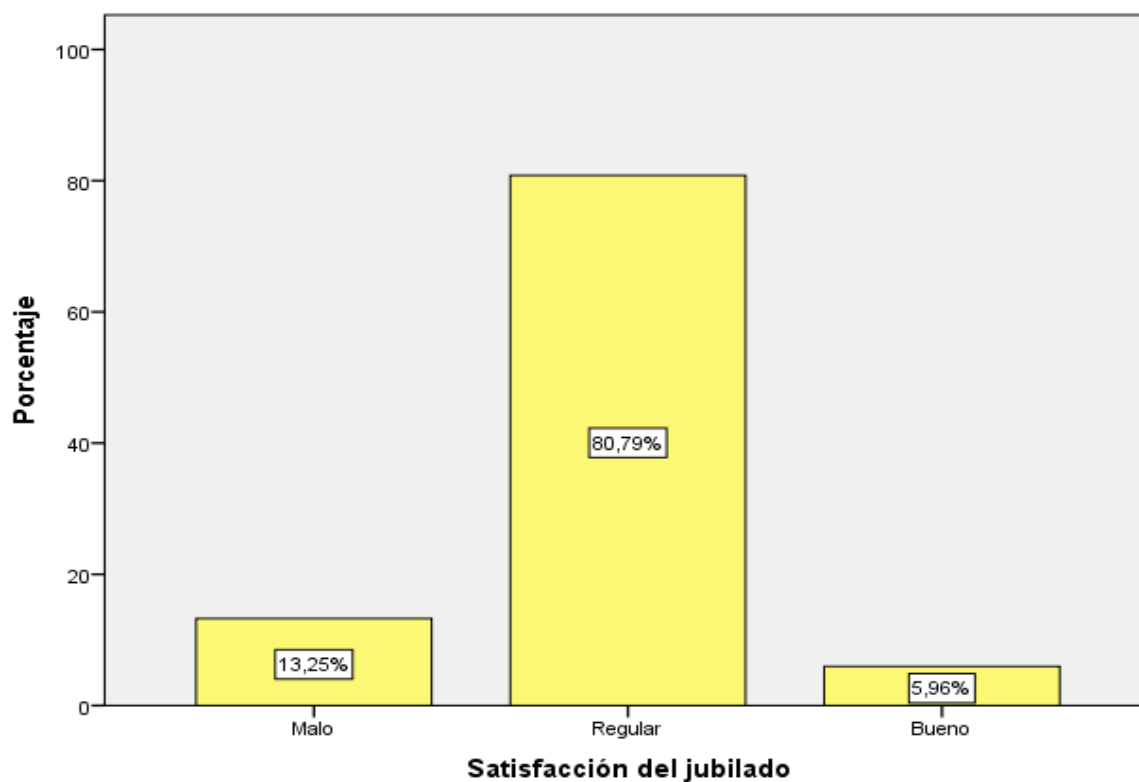


Figura 6. Frecuencia de la variable satisfacción del jubilado

Se observa que del total de encuestadas el 80.79% considera Regular, el 13.25% considera Malo y el 5.96% considera Bueno el nivel de la variable satisfacción del jubilado.

Tabla 11.

Frecuencia de la dimensión de confianza del servicio

		Confianza del servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	25	16,6	16,6	16,6
	Regular	117	77,5	77,5	94,0
	Bueno	9	6,0	6,0	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico:

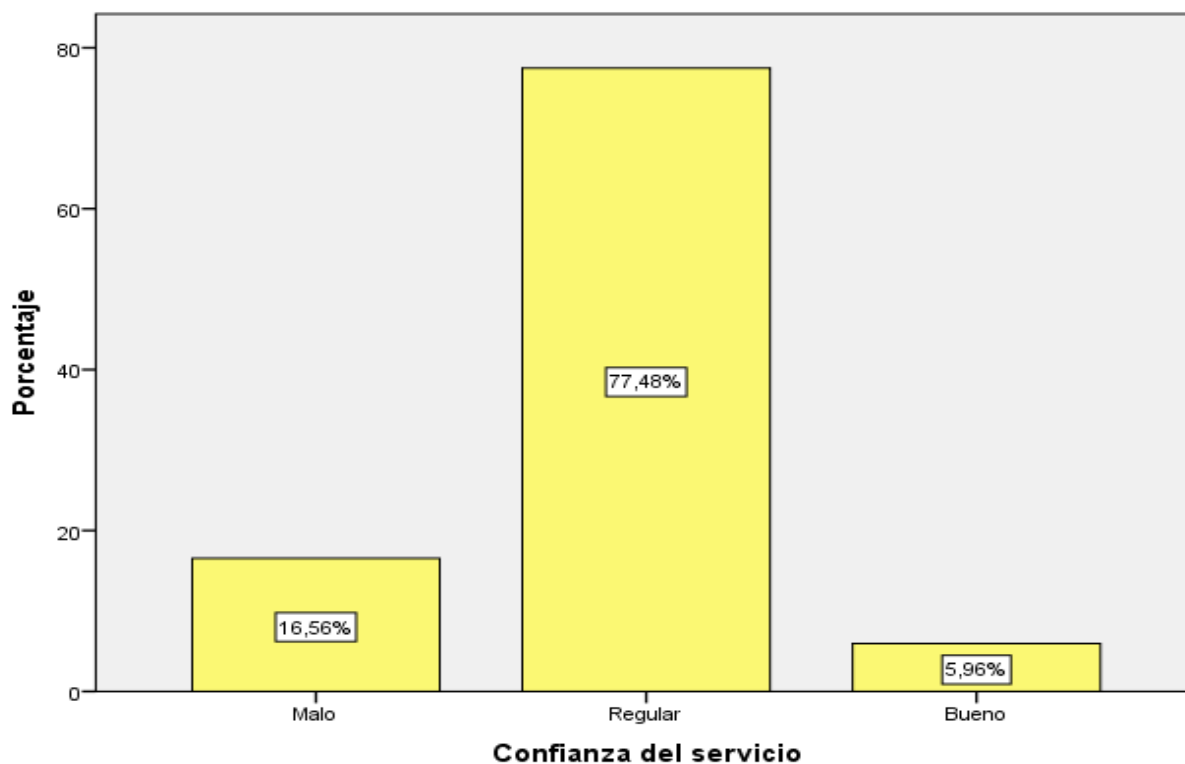


Figura 7. Frecuencia del nivel de la dimensión confianza del servicio

Se observa que del total de encuestadas el 77.48% considera Regular, el 16.56% considera Malo y el 5.96% considera Bueno el nivel de la dimensión confianza del servicio.

Tabla 12.

Frecuencia de la dimensión de atención del jubilado.

		Atención del jubilado			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	32	21,2	21,2	21,2
	Regular	116	76,8	76,8	98,0
	Bueno	3	2,0	2,0	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico:

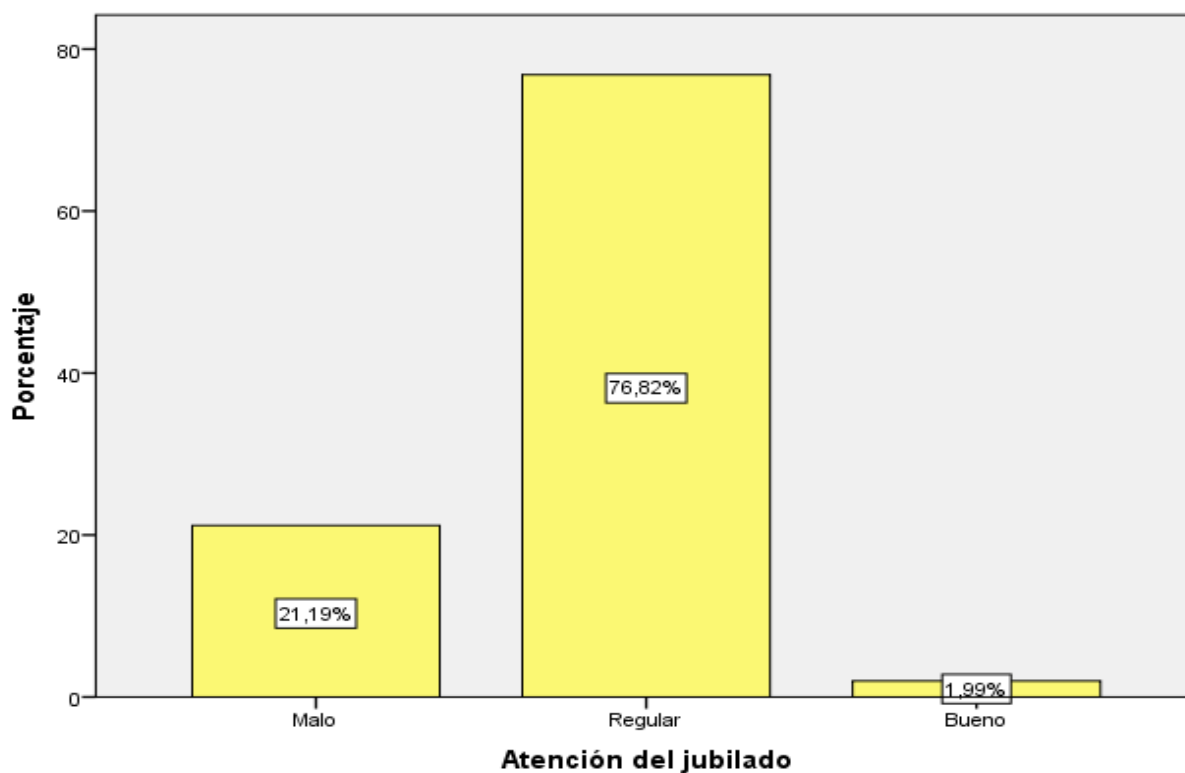


Figura 8. Frecuencia de la dimensión de atención del jubilado.

Se observa que del total de encuestadas el 76.82% considera Regular, el 21.19% considera Malo y el 1.99% considera Bueno el nivel de la dimensión de atención del jubilado.

Tabla 13.

Frecuencia de la dimensión de la conformidad del jubilado

		Conformidad del jubilado			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	31	20,5	20,5	20,5
	Regular	102	67,5	67,5	88,1
	Bueno	18	11,9	11,9	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico:

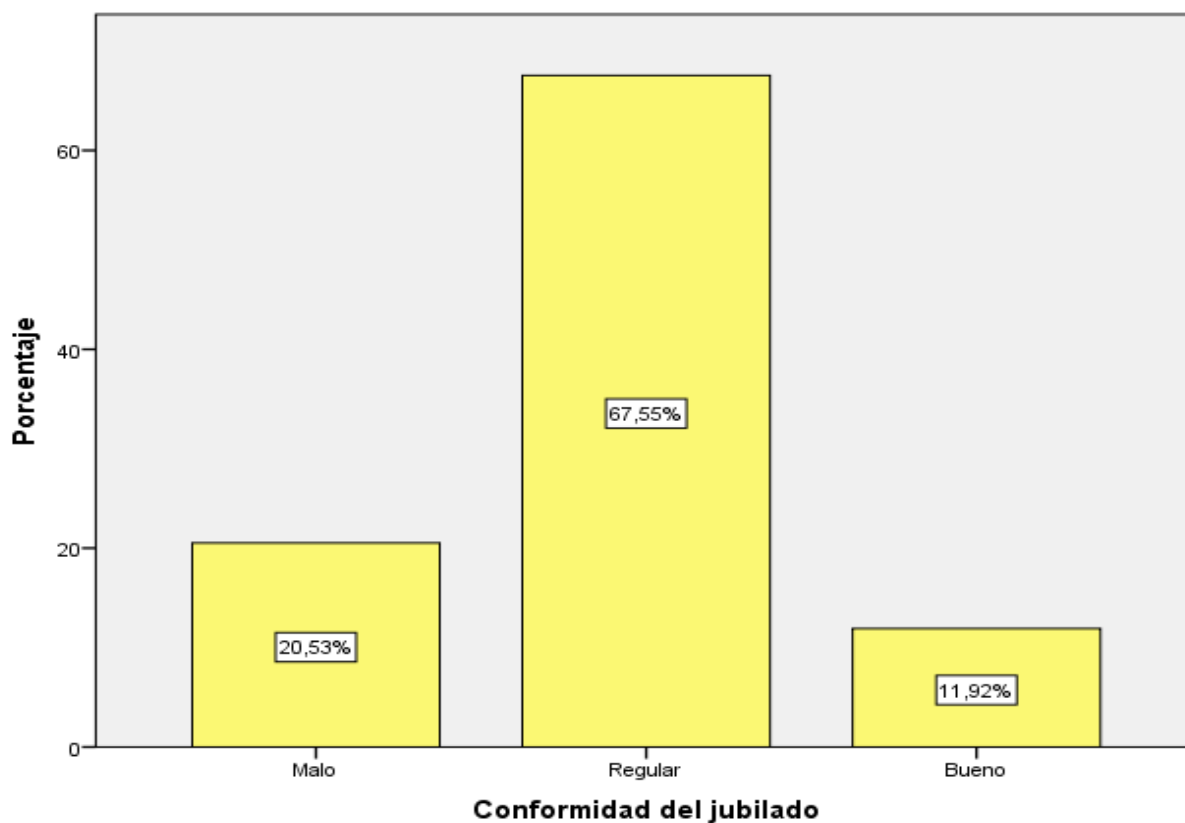


Figura 9. Frecuencia del nivel de la dimensión conformidad del jubilado

Se observa que del total de encuestadas el 67.55% considera Regular, el 20.53% considera Malo y el 11.92% considera Bueno el nivel de la dimensión conformidad del jubilado.

3.2. Prueba de normalidad

Para la prueba de normalidad se aplicará la prueba de Kolmogorov-Smirnov ya que el tamaño de muestra es mayor a 50, en este caso 151 pensionistas entrevistados.

$$x|F_n(x) - F(x)|$$

Siendo $F_n(x)$ la función de distribución muestral y $F(x)$ la función teórica o correspondiente a la población normal especificada en la hipótesis nula.

Hipótesis:

H0: Los datos provienen de una distribución normal

H1: Los datos no provienen de una distribución normal

Decisión: Es significativa si $p > \alpha$, entonces se acepta H0. ($\alpha = 0.05$)

Tabla 14.

Prueba de Kolmogorov Smirnov

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de Gestión de Previsional (SISPREV)	,401	151	,000	,647	151	,000
Satisfaccion_jubilados	,200	151	,000	,869	151	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Donde:

Se observa que la significancia bilateral es ($P=0.000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la H0, Se evidencia que hay suficientes razones para inferir que la muestra proviene de una distribución no paramétrica. Por lo tanto, para la contrastación de hipótesis se aplicó el estadígrafo de la correlación de Spearman

3.3. Contrastación de hipótesis

Para la prueba de hipótesis de la presente investigación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 15.
Escala de Correlación de Spearman

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004

3.3.1 Contrastación de hipótesis general

H0: El sistema de gestión previsional No se relaciona significativamente con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

H1: El sistema de gestión previsional se relaciona significativamente con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

Tabla 16.

Contrastación de hipótesis general

			Correlaciones	
			SISPREV	Satisfacción jubilados
Rho de Spearman	SISPREV	Coeficiente de correlación	1,000	,501**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	Satisfacción jubilados	Coeficiente de correlación	,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Fuente: Elaboración propia

Se observa una correlación moderada de 0.501 y un $P=0,000 < 0,05$ se rechaza H0, Entonces, Si existe una relación significativa moderada entre el sistema de gestión previsional se relaciona significativamente con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

3.3.2 Contrastación de hipótesis específica 1

H0: El aplicativo No se relaciona significativamente con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

H1: El aplicativo se relaciona significativamente con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

Tabla 17.

Contrastación de hipótesis específica 1

			Correlaciones	
			Aplicativo	Satisfacción jubilados
Rho de Spearman	Aplicativo	Coeficiente de correlación	1,000	,311**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	Satisfacción jubilados	Coeficiente de correlación	,311**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Fuente: Elaboración propia

Se observa una correlación baja de 0.311 y un $P=0,000 < 0,05$, Donde se rechaza la H0, Entonces, el aplicativo se relaciona significativamente baja con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

3.3.3 Contrastación de hipótesis específica 2

Ho: La conectividad No se relaciona significativamente con satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

H1: La conectividad se relaciona significativamente con satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

Tabla 18.

Contrastación de hipótesis específica 2

Correlaciones			Conectividad	Satisfacción jubilados
Rho de Spearman	Conectividad	Coeficiente de correlación	1,000	,415**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	Satisfacción jubilados	Coeficiente de correlación	,415**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Fuente: Elaboración propia

Se observa una correlación moderada de 0.415 y un $P=0,000 < 0,05$, Donde se rechaza la H0, Entonces, La conectividad se relaciona significativamente moderada con satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

3.3.4 Contrastación de hipótesis específica 3

H0: El hardware No se relaciona significativamente con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

H1: El hardware se relaciona significativamente con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

Tabla 19.

Contrastación de hipótesis específica 3

			Hardware	Satisfacción jubilados
Rho de Spearman	Hardware	Coeficiente de correlación	1,000	,377**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	Satisfacción jubilados	Coeficiente de correlación	,377**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Fuente: Elaboración propia

Se observa una correlación baja de 0.377 y un $P=0,000 < 0,05$, Donde se rechaza la H0, Entonces, La conectividad se relaciona significativamente baja con satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

IV DISCUSIÓN

El objetivo general de nuestra investigación fue “Determinar cómo el sistema de gestión previsional se relaciona con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.”, al cabo de los resultados de la contrastación de hipótesis, pudimos concluir que si existe una relación significativa moderada entre el sistema de gestión previsional y la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021. Así como en la tesis Linares. M. (2017) elaboro la tesis titulada “La Gestión Administrativa y la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional Sede Tacna, Periodo 2016. Presentado para optar el Título de Ingeniero Comercial, Universidad Privada de Tacna. Tacna - Perú”. Donde a través de la investigación se logró comprobar “la existencia de la relación, en la que la fidelización es influenciada por la satisfacción, dado un $P=0.00$, pero con un R^2 de 23.41. Ello indica que a pesar de que se comprobó la influencia de la variable independiente Gestión Administrativa, sobre la variable dependiente Satisfacción del cliente, tal relación es relativamente no muy fuerte”.

Así mismo se pudo observar en la tesis de Cruz, J. & Vélez. J. (2015) elaboraron la tesis titulada “Diseño del sistema de gestión de calidad en el proceso de atención al cliente para el fondo de pensiones y cesantías PROTECCIÓN S.A. En la oficina de servicio de Av. Suba. Presentado para optar el grado Maestro en Gerencia Integral de Calidad, Universidad Sergio Arboleda. Bogotá - Colombia”.

Cuyo objetivo principal fue implementar un sistema de estrategias que permita detectar las causas de las falencias existentes en el sistema actual que permita evidenciar las fallas en el proceso de atención al cliente, ya que las mismas están generando aspectos diversos malestares a la oficina en relación con la efectividad de sus procesos, desgaste en los empleados, pérdidas.

Finalmente podemos coincidir que ambos trabajos de investigación coincidimos en buscar a la relación entre las 2 variables de estudio.

V CONCLUSIONES

1. Se concluyó que, si existe una relación significativa moderada entre el sistema de gestión previsional y la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021. Esto significa cuanto mejor servicio brinde se logrará un mejor nivel de satisfacción de los jubilados en las FFAA.
2. Se concluye que, si existe una relación significativa baja entre el aplicativo y la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021. Esto nos indica el hecho que se utilice el SISPREVI para el proceso de pagos a los pensionistas tiene una relación baja, se debe optimizar el sistema de información que se utiliza actualmente.
3. Se concluyó que la conectividad tiene relación significativa moderada con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021. Podemos observar que el servicio de conectividad de la red permite agilizar y brindar un servicio adecuado a los pensionistas de las FFAA.
4. Se concluye, que el hardware tiene relación significativa baja con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021. Así mismo el hardware donde se monta todo el aplicativo SISPREVI viene teniendo una aceptable performance en la atención a los pensionistas de las FFAA.

VI RECOMENDACIONES

1. Recomendar el monitoreo y seguimiento del sistema de gestión previsional - SISPREVI. Para mejorar la satisfacción de los pensionistas de las FFAA.
2. Recomendar en cuanto al aplicativo actual, se realicen algunas mejoras o generar una segunda versión del sistema para que de esta manera mejore la percepción que tienen los pensionistas respecto al aplicativo SISPREVI.
3. Recomendar continuar con los mantenimientos preventivos a todos los equipos de conectividad que soporta el sistema de gestión previsional – SISPREVI y de esta manera garantizar la continuidad del sistema.
4. Recomendar los mantenimientos preventivos y predictivos del parque informático que esta directamente relacionado con el sistema de gestión previsional – SISPREVI. Y de esta manera mantener la continuidad del servicio y satisfacción a los pensionistas de las FFAA.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Cruz Tejeda, J. P. & Vélez Castillo, J. A. (2015). *Diseño del sistema de gestión de calidad en el proceso de atención al cliente para el fondo de pensiones y cesantías PROTECCIÓN S.A.* Bogotá D.C.

Evans, J. R & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y control de la calidad. Servicio al cliente, 7ª. Edición.*

Feigenbaum, A. (2010). *La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa.*

Recuperado de:

http://calidad.gestion.com.ar/boletín/65_satisfaccion_del_cliente.html

Gómez Fraile, F., Vilar Barrio, J. F. & Tejero Monzón, M. (2003). *Seis sigma.* Madrid: FC Editorial.

Albrecht, K., Lawrence, J., & Beadford, J. (1997). *La excelencia en el servicio.* Bogotá Colombia: Colombia 3R Editores.

Calle, G. J. (2018). Desarrollo de un Sistema Informático de Registro Integrado Para Mejorar el Control de Inventario de Bienes Patrimoniales en la Institución Educativa “San Agustín la Matanza, Chulucanas”. *Universidad Nacional de Piura.* Para optar el Título de Ingeniero Informático, Piura - Lima.

Cruz, T. J., & Velez, C. J. (2015). Diseño del sistema de gestión de calidad en el proceso de atención al cliente para el fondo de pensiones y cesantías PROTECCIÓN S.A. En la oficina de servicio de Av. Suba. *para optar el grado Maestro en Gerencia Integral de Calida.* Universidad Sergio Arboled, Bogotá - Colombia.

Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigacion* (6 ed.). Mexico, Mexico: MC Graw Hill. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/descargas/perfeccionamiento/PLAN%20LECTOR%20PR>

OGRAMA%20ALTO%20MANDO%20NAVAL%202020/2.%20Hernandez,%20F
ernandez%20y%20Baptista-

Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (12 de 09 de 2014).

Metodología de la investigación (Quinta ed.). (M. G. S.A., Ed.) Mexico, Mexico:
McGraw Hill.

Hernández y Col. (2006). Metodología de la Investigación. Obtenido de

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095948/cap03.pdf>

Hernández, C. J. (2019). Implementación de un Sistema Web de Control de Inventarios y

su Influencia para Controlar y Manipular los Bienes Patrimoniales de la

Municipalidad Provincial de San Miguel – Cajamarca. *Tesis pra optar el Título de*

Ingeniero de Sistemas. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca - Perú.

Huallpa, C. E. (2019). Tecnologías de información y comunicación y su relación con la

satisfacción de los turistas en hoteles de categoría cuatro estrellas de la ciudad de

puno 2018. *para optar el Título Licenciado en Turismo*. Universidad Nacional del

Altiplano, Puno – Perú.

Linares, B. M. (2017). La Gestión Administrativa y la satisfacción de los pensionistas de la

Oficina de Normalización Previsional Sede Tacna. *para optar el Título de*

Ingeniero Comercia. Universidad Privada de Tacna, Tacna - Perú.

Luque, P. J. (2019). ropuesta e implementación de un sistema web para la gestión de

información académica del instituto superior de educación público Honorio

Delgado Espinoza de Arequipa. *para optar el Título Profesional Ingeniero de*

Sistemas e Informática. Universidad Tecnológica del Perú, Lima - Perú.

- MEF. (2004). Los sistemas de pensiones en el Perú. *Informe Trimestral de los Sistemas de pensiones en el Perú*. Ministerio de Economía y Finanzas . Dirección General de Asuntos Sociales En el Perú, Lima.
- Moros, O. M. (2019). Impacto de las nuevas tecnologías en la calidad de servicio del sector bancario y su influencia en la satisfacción del cliente. Caso de estudio: Banco Sofitasa-Venezuela. *para optar el grado de Doctor*. Universidad de Deusto San Sebastián, San Sebastián - Venezuela.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Ediciones de la U.
- Ochoa, S. C. (2015). Implementación de las tecnologías de la información y la comunicación tic para la mejora de la gestión contable y financiera en la empresa FUNDIMENTALES. *para optar el Título de Contador Público*. Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia, Bogotá - Colombia.
- Sabino, C. (1996). *El proceso de investigación*. Caracas: Editorial Panapo.
- Velasco, A. J. (1973). Se unifica el Régimen de pensiones del personal militar y policial de la Fuerza Armada y Fuerzas Policiales, por servicios al Estado. *Decreto Ley*. Casa de gobierno, Lima - Perú.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. (5ta Ed.) (2009). *Marketing de servicios*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

ANEXOS:

ANEXO 1 : Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia

Problemas General	Objetivos General	Hipótesis General	Variables Independiente	Indicador V.I.	Variables Dependiente or V.D.	Indicador V.D.
¿De qué manera, el sistema de gestión previsional se relaciona con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021?	Determinar cómo el sistema de gestión previsional se relaciona con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.	El sistema de gestión previsional se relaciona significativamente con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.	Sistema de Gestión de Previsional (SISPREV)	---	Satisfacción del jubilado	---
Problemas Especifico	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas				
¿De qué manera, el aplicativo se relacionan con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021?	Determinar el aplicativo se relacionan con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.	El aplicativo se relaciona significativamente con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.	Aplicativo	Sistemas de gestión administrativa	Confianza del servicio	Nivel de confianza del servicio del jubilado del MINDEF
¿De qué manera la conectividad se relaciona con satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021?	Determinar como la conectividad se relacionan con satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.	La conectividad se relaciona significativamente con satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.	Conectividad	Redes de conectividad (Datos, audio y video)	Atención del jubilado	Nivel de atención a los jubilados en el MINDEF
¿De qué manera, el hardware se relaciona con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021?	Determinar si hardware se relacionan con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.	El hardware se relaciona significativamente con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.	Hardware	Equipos de computo	Conformidad del jubilado	Nivel de satisfacción de los jubilados

Elaboración propia

ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos

Determinar cómo las tecnologías de la información y comunicaciones se relacionan con la satisfacción del jubilado en el departamento de pensiones de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021.

Edad: Sexo:

ESCALA VALORATIVA

INDICE	INTERVALO	PUNTUACION
A	1. Totalmente desacuerdo	1
B	2. En desacuerdo	2
C	3. Ni de en desacuerdo ni en acuerdo	3
D	4. De acuerdo	4
E	5. Totalmente de acuerdo	5

CUESTIONARIO	ESCALA VALORATIVA				
I: SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVISIONAL (SISPREV)					
Aplicativo					
1.- ¿El uso del sistema de gestión previsional ha contribuido a que el manejo de planillas está casi al 100% electrónico?	1	2	3	4	5
2.- ¿La información de las planillas almacenadas en una base de datos son de utilidad para la gestión administrativa y la confianza del jubilado?	1	2	3	4	5
3.- ¿El procesamiento automatizado de las planillas se realizan de manera eficaz y eficiente en el sistema de gestión previsional?	1	2	3	4	5
4.- ¿Los reportes o consultas de las planillas procesada y almacenada son de utilidad para la gestión administrativa y la satisfacción del jubilado?	1	2	3	4	5
Conectividad					
5.- ¿Considera usted que la conectividad entre equipos de cómputo y otros dispositivos tecnológicos ayudan en la gestión previsional?	1	2	3	4	5
6.- ¿Las redes de datos implementadas en la institución son de utilidad para la realización de la gestión previsional?	1	2	3	4	5
7.- ¿Considera Ud. Que la infraestructura de comunicaciones, para el uso del internet, ¿es la más adecuada para la gestión previsional?	1	2	3	4	5
8 ¿La institución facilita el acceso a los equipos de cómputo e internet para la gestión previsional?	1	2	3	4	5
Hardware					
9.- ¿Se han implementado reglas y normas de uso de los equipos de Tecnologías de Información para la gestión previsional en la Institución?	1	2	3	4	5

10.- ¿Cree Ud. ¿Qué el sistema de gestión previsional SIRPREV cumplen con los requisitos mínimos para el procesamiento de datos en la gestión previsional?	1	2	3	4	5
11.- ¿La institución posee la infraestructura tecnológica adecuada para el proceso de la gestión previsional?	1	2	3	4	5
12.- ¿Se ha considerado la renovación y mantenimiento de las tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la gestión previsional?	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO	ESCALA VALORATIVA				
V.D: SATISFACCIÓN DEL JUBILADO					
Confianza del servicio					
13. Los servicios ofrecidos por el personal de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa son transparentes.	1	2	3	4	5
14. Los servicios ofrecidos por personal de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa son los más recomendados y adecuados.	1	2	3	4	5
15. La atención de los servicios ofrecidos por personal de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa es de confianza.	1	2	3	4	5
16. El comportamiento de los empleados de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa es honesto.	1	2	3	4	5
Atención del jubilado					
17. La atención a los usuarios es óptima y satisfactoria.	1	2	3	4	5
18. Existe seguridad en la atención a los usuarios.	1	2	3	4	5
19. La atención de los servicios a los usuarios se da con profesionalismo por parte de los empleados de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa	1	2	3	4	5
20. La atención brindada a los usuarios es de calidad.	1	2	3	4	5
Conformidad del jubilado					
21. La atención de los servicios a los jubilados se da en los plazos razonables por parte de los empleados de la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa	1	2	3	4	5
22. Hay incumplimiento de plazos establecidos.	1	2	3	4	5
23. Los procesos están bien canalizados y adecuadamente atendidos en sus tiempos reales.	1	2	3	4	5
24. Considera que las actividades del personal se dirigen y lideran correctamente.	1	2	3	4	5

Validación de Encuesta Experto N° 1



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: "El sistema de Gestión Previsional (SISPREV) y su influencia en la satisfacción del jubilado en la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021"

PRESENTADO POR (Tesista): Bach. Cesar Cuzcano Soriano
Bach. Christian Augusto Cuzcano Soriano
Bach. Aldo Jesus Cuya Suyo

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO NRO: ...1....

- 1.1. Apellidos y Nombres : Master ING. Calero Solano, Christiam
1.2. Grado Académico : Master en Ingeniería Informática
1.3. Cargo e Institución donde Labora: Analista Programador – Contraloría General de la República
1.4. Tipo de Instrumento de Evaluación: **ENCUESTA**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20%	REGULAR 21 – 40%	BUENO 41 – 60%	MUY BUENO 61 – 80%	EXCELENTE 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACION	Existe organización Lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico					X
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología					X
8. COHERENCIA	Entre índices, indicadores y dimensiones					X
9. METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.					X

II. OPCION DE APLICABILIDAD : Excelente

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN : 89%

IV. RECOMENDACIONES : Se puede aplicar el instrumento

Firma del experto :

Fecha: 29/01/2022.

DNI : 41805281

Validación de Encuesta Experto N° 2



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: "El sistema de Gestión Previsional (SISPREV) y su influencia en la satisfacción del jubilado en la Dirección General Previsional de las FF. AA del Ministerio de Defensa, 2021"

PRESENTADO POR (Tesisista): Bach. Cesar Cuzcano Soriano
Bach. Christian Augusto Cuzcano Soriano
Bach. Aldo Jesus Cuya Suyo

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO NRO: ...2....

- 1.1. Apellidos y Nombres : Master Ing. Arias Burgos, David Josias
1.2. Grado Académico : Master en Ingeniería Informática
1.3. Cargo e Institución donde Labora: Especialista en Modernización de la Gestión en Ministerio de Economía y Finanzas del Perú
1.4. Tipo de Instrumento de Evaluación: **ENCUESTA**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20%	REGULAR 21 – 40%	BUENO 41 – 60%	MUY BUENO 61 – 80%	EXCELENTE 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACION	Existe organización Lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico					X
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología					X
8. COHERENCIA	Entre índices, indicadores y dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.					X

II. **OPCION DE APLICABILIDAD** : Excelente

III. **PROMEDIO DE VALORACIÓN** : 91%

IV. **RECOMENDACIONES** : Se puede aplicar el instrumento

Firma del experto :

Fecha: 29/01/2022.

DNI : 42410912



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: "El sistema de Gestión Previsional y su relación con la satisfacción del jubilado en la Dirección General Previsional del Ministerio de Defensa, 2021"

PRESENTADO POR (Tesisistas): Bach. Cuzcano Soriano Cesar

Bach. Cuzcano Soriano Christian Augusto

Bach. Cuya Suyo Aldo Jesús

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO N°: 3

1.1. Apellidos y Nombres: Corilla Baquerizo, Eduardo Cancio

1.2. Grado Académico : Mg. Investigación y Docencia Universitaria

1.3. Cargo e Institución donde Labora: Jefe de Proyectos de TI - INEI

1.4. Tipo de Instrumento de Evaluación: ENCUESTA

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20%	REGULAR 21 – 40%	BUENO 41 – 60%	MUY BUENO 61 – 80%	EXCELENTE 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACION	Existe organización Lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico				X	
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología				X	
8. COHERENCIA	Entre índices, indicadores y dimensiones					X
8. METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.				X	

II. OPCION DE APLICABILIDAD : Se puede aplicar el instrumento

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%.....

IV. RECOMENDACIONES : Ninguno

Firma del experto:

Fecha: 21/02/2022

DNI : 20037930

ANEXO 3 : Base de datos

NRO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
1	5	4	5	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5
2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3
3	3	4	3	5	1	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	1
4	5	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3
5	3	3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
6	5	3	4	1	1	2	4	3	2	3	4	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	1	4
7	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	4	2	1	1	2	4
8	5	1	4	4	1	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	1	4	4	1
9	4	2	3	1	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	5	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5
12	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
13	3	4	3	5	1	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	1
14	5	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3
15	3	3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1
16	5	3	4	1	1	2	4	3	2	3	4	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	1	4
17	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	4	2	1	1	2	4
18	5	1	4	4	1	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	1	4	4	1
19	4	2	3	1	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
20	3	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	1	5	1	1	5
21	5	4	5	4	3	1	4	1	3	2	3	4	2	2	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5
22	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
23	4	4	2	4	1	3	2	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	3	1
24	5	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3
25	4	3	4	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1
26	5	4	2	1	1	2	4	3	2	3	4	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	1	1	4
27	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	1	3	2	2	2	1	2	4	4	2	1	1	2	1
28	5	1	4	4	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4	1	3	2	2	2	2	1	4	4	1
29	4	2	3	1	4	2	4	4	2	1	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
30	3	5	4	5	2	1	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	3	5	5	5	5
31	5	3	5	4	3	1	3	1	3	2	3	4	2	2	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5
32	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
33	4	4	2	4	1	3	2	3	3	1	1	3	3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	1	3
34	5	3	3	3	3	1	3	2	4	1	4	5	3	4	1	1	2	4	3	2	3	4	2	4
35	4	3	4	1	3	1	3	1	1	2	4	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2
36	5	4	2	1	1	2	4	1	4	4	1	5	1	4	4	1	2	4	4	2	2	3	4	4
37	4	4	3	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	3	1	4	2	4	4	4	4	4	2	4

38	5	1	4	4	1	2	2	5	1	1	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5
39	4	2	3	1	4	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	1	4	1	3	2	3	4	2
40	3	5	4	5	2	1	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3
41	3	5	5	4	3	3	4	1	1	3	1	4	4	2	4	1	3	2	1	2	1	3	3	3
42	2	3	3	2	2	3	4	3	1	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3
43	3	2	2	3	3	2	1	3	3	1	1	4	3	4	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3
44	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	3	2	3	4	2	4
45	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	1	3	2
46	4	2	4	2	2	2	2	1	4	4	1	5	1	4	4	1	2	2	2	2	2	3	4	4
47	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	2
48	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	4	4	2	2	3	4	4	4
49	3	3	1	3	4	3	5	1	3	3	1	2	1	1	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
50	1	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	2	3	4	3	4	5	3	5	2	5	1	3	5
51	3	1	1	3	3	4	1	3	3	3	1	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	2
52	4	1	4	5	3	4	1	1	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
53	1	2	4	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	5	1	3	3	1	2	1	3	3	3	3
54	4	4	1	5	1	4	4	1	2	4	4	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	1	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3
56	2	2	4	2	2	2	2	4	1	4	5	3	4	1	1	2	4	3	2	3	4	2	4	4
57	4	4	2	4	4	2	1	1	2	4	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	2
58	4	3	4	2	2	2	1	4	4	1	5	1	4	4	1	2	4	4	2	2	3	4	4	4
59	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	1	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
60	5	4	2	5	5	1	5	1	1	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5
61	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	1	4	1	3	2	3	4	2	2
62	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3
63	3	2	2	3	2	2	1	1	3	1	4	4	2	4	1	3	2	1	2	1	3	3	3	3
64	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3
65	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3	4	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	3
66	2	2	4	2	2	2	2	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	3	2	3	4	2	4	4
67	2	1	2	4	4	2	1	1	2	1	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	1	3	2	2
68	1	3	2	2	2	2	1	4	4	1	5	1	4	4	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4
69	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	1	4	2	4	4	2	1	4	2	4	4
70	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5
71	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	1	4	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	2	2
72	2	3	3	2	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3
73	3	2	2	3	1	4	4	2	4	1	3	2	1	2	1	3	3	1	2	1	3	3	3	3
74	2	3	3	2	3	5	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
75	3	5	3	3	1	4	3	4	1	3	1	3	1	3	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3
76	4	2	4	2	4	5	4	2	1	1	2	4	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	4	4
77	2	1	2	4	1	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	1	3	2	4	2	1	3	2	2
78	1	3	5	2	1	5	1	4	4	1	2	5	2	5	2	3	4	2	2	2	3	4	4	4

79	4	2	4	4	4	4	2	3	1	4	2	4	4	2	1	4	2	4	2	1	4	2	4	4
80	5	2	4	5	5	3	5	4	5	2	1	2	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5
81	2	4	2	4	4	2	1	1	2	4	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	2
82	4	3	4	2	2	2	1	4	4	1	5	1	4	4	1	2	4	4	2	2	3	4	4	4
83	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	1	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
84	5	4	2	5	5	1	5	1	1	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5
85	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	1	4	1	3	2	3	4	2	2
86	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3
87	3	2	2	3	2	2	1	1	3	1	4	4	2	4	1	3	2	1	2	1	3	3	3	3
88	4	3	3	2	2	3	3	1	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3
89	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3	4	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	3
90	4	2	4	2	2	2	2	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	3	2	3	4	2	4	4
91	2	1	2	4	4	2	1	1	2	1	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	1	3	2	2
92	1	3	2	2	2	2	1	4	4	1	5	1	4	4	1	2	5	2	5	2	3	4	4	4
93	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	1	4	2	4	4	2	1	4	2	4	4
94	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	4	5	2	1	2	5	4	5	5	3	2	5
95	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	3	5	4	3	1	3	1	3	2	3	4	2	2
96	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3
97	3	2	2	3	2	2	1	1	3	1	4	4	2	4	1	3	2	1	2	1	3	3	3	3
98	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3
99	3	5	3	3	3	3	5	3	1	1	4	3	4	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	3
100	2	2	4	2	2	2	2	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	3	2	3	4	2	4	4
101	2	1	2	4	4	2	1	1	2	1	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	1	3	2	2
102	1	3	2	2	2	2	1	4	4	1	5	1	4	4	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4
103	4	2	4	4	4	5	4	2	5	4	4	2	3	1	4	2	4	4	2	1	4	2	4	4
104	5	2	4	5	1	5	3	3	3	5	3	5	4	5	2	1	2	3	4	5	3	5	5	5
105	2	1	2	4	4	2	1	1	2	1	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	1	3	2	2
106	1	3	2	2	2	2	1	4	4	1	5	1	4	4	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4
107	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	1	4	2	4	4	2	1	4	2	4	4
108	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	4	5	2	1	2	5	4	3	5	3	5	5
109	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	3	5	4	3	1	3	1	3	2	3	4	2	2
110	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3
111	3	2	2	3	2	2	1	1	3	1	4	4	2	4	1	3	2	1	2	1	3	3	3	3
112	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3
113	3	5	3	3	3	3	5	3	1	1	4	3	4	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	3
114	2	2	4	2	2	2	2	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	3	2	3	4	2	4	4
115	2	1	2	4	4	2	1	1	2	1	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	1	3	2	2
116	1	3	2	2	2	2	1	4	4	1	5	1	4	4	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4
117	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	1	4	2	4	4	2	1	4	2	4	4
118	5	2	4	5	1	5	3	3	3	5	3	5	4	5	2	1	2	3	4	5	3	5	5	5
119	4	2	3	1	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4

120	3	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	1	5	1	1	5
121	5	4	2	3	3	1	1	3	5	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	4	4	4	5
122	5	3	3	3	5	3	1	1	4	3	4	1	3	1	3	1	3	2	3	3	3	3	3
123	4	4	2	2	2	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	3	2	3	4	2	1	1	3
124	5	3	4	2	1	1	2	1	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	1	3	3	1	3
125	4	3	2	2	1	4	4	1	5	1	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1
126	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	1	4	2	4	4	2	1	4	2	2	1	4
127	4	4	1	5	3	3	3	5	3	5	4	5	2	1	2	3	4	5	3	2	1	1	2
128	5	1	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	1	4	1
129	4	2	3	1	4	2	4	4	2	1	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4
130	3	5	4	5	2	1	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	5	5
131	5	3	5	4	3	1	3	1	3	2	3	4	2	5	3	4	5	4	3	3	4	4	5
132	2	1	2	4	4	2	1	1	2	1	4	5	3	2	4	2	2	2	4	2	1	3	2
133	1	3	2	2	2	2	1	4	4	1	5	1	4	4	1	2	2	2	2	2	3	4	4
134	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	1	4	2	4	4	2	1	4	2	4
135	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	4	5	2	1	2	5	4	5	5	5	5
136	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	1	3	1	3	2	5	4	2
137	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3
138	3	2	2	3	2	2	1	1	3	1	4	4	2	4	1	3	2	1	2	1	5	3	3
139	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3
140	3	5	3	3	3	3	5	3	1	1	4	3	4	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3
141	2	2	4	2	2	2	2	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	3	2	3	4	2	4
142	4	1	2	4	4	2	1	1	2	1	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	1	3	2
143	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3
144	3	2	2	3	2	2	1	1	3	1	4	4	2	4	1	3	2	1	2	1	3	3	3
145	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3
146	3	1	3	3	3	3	3	5	1	1	4	3	5	1	3	5	5	1	3	2	3	1	3
147	2	2	4	2	2	2	2	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	3	2	3	4	2	4
148	4	1	2	4	4	2	5	1	2	1	4	4	3	2	4	2	5	2	4	2	1	3	2
149	1	3	2	2	2	2	1	4	4	1	5	1	4	4	1	2	5	2	2	5	3	4	4
150	2	1	2	4	4	2	1	1	2	1	4	4	3	2	4	2	5	2	4	2	1	3	2
151	2	2	4	2	2	2	2	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	3	2	3	4	2	4

ANEXO 4: Evidencia de similitud digital

El Sistema de Gestión Previsional y su relación con la Satisfacción del jubilado en la Dirección General Previsional Del Ministerio de Defensa, 2021

Por Cesar, Christian Augusto, Aldo Jesús Cuzcano Soriano, Cuzcano
Soriano, Cuya Suyo

Fecha de entregar: 28-enero-2023 08:32 a.m. UTC-0500)

Identificador de la entrega:2001109856

Nombre del archivo: TESIS_CUZCANO_CUZCANO_CUYA_28_01_23C_VF.docx (1.11M)

Total de palabras:15980

Total de caracteres:69641

El sistema de Gestión Previsional y su relación con la satisfacción del jubilado en la Dirección General Previsional del Ministerio de Defensa, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uts.edu.co:8080 Fuente de Internet	2%
2	www.leyes.congreso.gob.pe Fuente de Internet	2%
3	www.doccity.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repository.lasalle.edu.co Fuente de Internet	1%
6	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.udaff.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Distrital FJDC Trabajo del estudiante	1%

9	repositorio.uptc.edu.co Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	1 %
11	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	1 %
12	Submitted to Ministerio de Defensa Trabajo del estudiante	1 %
13	www.buenastareas.com Fuente de Internet	1 %
14	apuntesdemercadeo.blogspot.com Fuente de Internet	1 %
15	repositorio.uprit.edu.pe Fuente de Internet	1 %
16	qdoc.tips Fuente de Internet	1 %
17	sedici.unlp.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Dr. José Matías Delgado Trabajo del estudiante	<1 %
20	centrodeconocimiento.ccb.org.co	

Fuente de Internet

<1 %

21

myslide.es

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

24

acidel.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

25

ri.uaemex.mx

Fuente de Internet

<1 %

26

www.lacaja.com.pe

Fuente de Internet

<1 %

27

Submitted to Universidad Marcelino
Champagnat

Trabajo del estudiante

<1 %

28

www.educacion.gob.es

Fuente de Internet

<1 %

29

Submitted to Universidad de San Martin de
Porres

Trabajo del estudiante

<1 %

30

repositorio.unprg.edu.pe:8080

Fuente de Internet

<1 %

ANEXO 5 : Autorización de publicación en el repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos Y Nombres: Cuya Suyo Aldo Jesús

DNI: 41264774 Correo electrónico: jcuya884@gmail.com Domicilio: Av Miraflores S/N San Antonio - Cañete. Teléfono celular: 964685408

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela Ciencias e Ingeniería Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

El sistema de Gestión Previsional y su relación con la satisfacción del jubilado en la Dirección General Previsional del Ministerio de Defensa, 2021

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg. () Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 27 días del mes de febrero del 2023


Firma



**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN
DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: CUZCANO SORIANO, CESAR.
 DNI: 41157822 Correo electrónico: Cesarcs1981@gmail.com
 Domicilio: PSJ. GARAGAY ASENT. 4. MI PERÚ MZ-K4-LT-14.
 Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 986641581.

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: _____
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
EL SISTEMA DE GESTIÓN PREVISIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DEL JUBILADO EN LA DIRECCIÓN GENERAL
PREVISIONAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA, 2021

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg. () Dr. () PhD. ()


4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

- (X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.
 () No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 27 días del mes de FEBRERO de 2023.



 Firma





FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Cuzcano Soriano Christian Augusto

DNI: 43320765 Correo electrónico: christian.5361@gmail.com

Domicilio: Mz A 14 lt 21 - Mi Peru - Callao - Callao

Teléfono fijo: 01-2880623 Teléfono celular: 987557264

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Ciencias e Ingeniería

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

El Sistema de Gestión Previsional y su relación con la satisfacción del jubilado en la
Dirección General Previsional del Ministerio de Defensa, 2021

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg. () Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los
27 días del mes de Febrero de 2023

Firma

