



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

TESIS

**Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina
de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Autor:

Bach. Cabrejos Minchán, Ricardo Jonnathan

Asesor:

Mg. Miguel Ángel Castro Castro
(ORCID: 0000-0003-3409-7990)

LINEA DE INVESTIGACION:

Desarrollo sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social
Marketing

Pimentel - Perú - 2023.

TITULO DE LA TESIS:

CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP), DISTRITO POMALCA, AÑO 2023.

Para optar el Título profesional de: Licenciado en Administración y Finanzas.



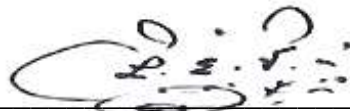
Bach. Cabrejes Minchán, Ricardo Jonnathan
AUTOR



Mg. Miguel Ángel Castro Castro
ASESOR



Mg. Andrés Lucio Chuquiruna León
PRESIDENTE



Mg. Luis Alberto Elera Vilela
SECRETARIO



CPCC. Pascual Rosales Abad
VOCAL

Dedicatoria

Con todo el afecto a mis padres, esposa e hijos que siempre están presentes en cada logro obtenido y que son la fuerza para mejorar diariamente

Agradecimiento

A nuestro Dios por dotarme de sabiduría, esfuerzo, dedicación, empeño y paciencia en conseguir mis objetivos en la vida.

Índice

Índice.....	ii
Índice de tablas	iii
Índice de figuras	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo de investigación.....	13
3.2. Diseño de investigación.....	13
3.3. Variables y Operacionalización.....	13
3.4. Población de estudio	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
Tabla N° 01	15
3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.....	15
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	15
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	17
4.1. Análisis Estadístico Descriptivo:	17
4.2. Análisis Estadístico Inferencial:.....	25
4.3. Discusión de los resultados	30
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla N° 01. Confiabilidad de los instrumentos	16
Tabla N° 02. Niveles de la variable Calidad del Servicio	17
Tabla N° 03. Niveles de las dimensiones de la variable calidad del servicio	18
Tabla N° 04. Niveles de la variable satisfacción de los usuarios	19
Tabla N° 05. Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios	20
Tabla N° 06. Descripción de frecuencias y porcentajes por ítems de la variable calidad del servicio de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023	27
Tabla N° 07. Descripción de frecuencias y porcentajes por ítems de la variable satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023	28
Tabla N° 08. Resultado de la Prueba de Normalidad	29
Tabla N° 09. Correlación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios	31
Tabla N° 10. Correlación entre las dimensiones de la variable calidad del servicio y la variable satisfacción de los usuarios	29

Índice de figuras

Figura N° 01. Niveles de la variable calidad del servicio	17
Figura N° 02. Niveles de la variable satisfacción de los usuarios	19

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las variables calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023. Asimismo, la investigación se caracterizó por presentar un enfoque cuantitativo, del tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal-correlacional. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicaron dos cuestionarios para medir ambas variables, considerándose como población a 120 usuarios, de los cuales se trabajó con la muestra censal. Dando respuesta al objetivo general se encontró una correlación positiva baja entre las variables, al tener un valor de $Rho = 0.225$ y un nivel de significancia $p \text{ valor} = 0.013$ ($p > 0.05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación: Existe una relación significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios. En relación al primer objetivo específico, el cual fue el de identificar el nivel de calidad del servicio se evidenció que existe un 70% en el nivel alto y para el segundo objetivo de la investigación, en donde fue el de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, también se presenta en un nivel alto con un 78%, para el tercer objetivo específico, el cual fue el de determinar la relación que existe entre las dimensiones de la variable calidad del servicio con la variable satisfacción del usuario, se afirma que son las dimensiones capacidad de respuestas, fiabilidad y empatía las que presentan correlación y en una mayor intensidad la fiabilidad con un 27% porcentaje superior a las otras dos dimensiones.

Palabras Clave: Calidad del servicio, satisfacción de los usuarios, elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship that exists between the quality of service variables and the satisfaction of users of the Pension Normalization Office (ONP), Pomalca District, Year 2023. Likewise, the research was characterized by presenting a quantitative approach, of the basic type, non-experimental and cross-sectional-correlational design. The technique used in data collection was the survey and as an instrument two questionnaires were applied to measure both variables, considering 120 users as the population, of which we worked with the census sample. In response to the general objective, a low positive correlation was found between the variables, having a Rho value = 0.225 and a significance level p value = 0.013 ($p > 0.05$); Therefore, the research hypothesis is accepted: There is a significant relationship between the variables quality of service and user satisfaction. In relation to the first specific objective, which was to identify the level of quality of the service, it was evident that there is 70% at the high level and for the second objective of the research, which was to identify the level of satisfaction of users, is also presented at a high level with 78%, for the third specific objective, which was to determine the relationship that exists between the dimensions of the service quality variable with the user satisfaction variable, it is stated that It is the dimensions of responsiveness, reliability and empathy that present a correlation and to a greater extent reliability with a 27% higher percentage than the other two dimensions.

Keywords: Service quality, user satisfaction, tangible elements, responsiveness, reliability, empathy, security.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la globalización hace más competitivas todas las actividades, por lo que las organizaciones, tanto privadas como públicas, tienen que adaptarse a las necesidades de sus clientes/usuarios, por lo que es importante asegurarse de que la calidad del servicio prestado cumpla con el placer al recibirlos. Desde un ámbito internacional, Hany (2019) de Egipto comentó el alcance de edificar buenas relaciones con compañías gubernamentales como Banco Nacional de El Cairo y su usuario con estrategia como servicios electrónicos (abiertos las 24 horas del día) y respuestas automatizadas. usuarios y futuros usuarios), lo que ayuda a ampliar el foco y al mismo tiempo reducir el largo tiempo de espera a 5 días a la semana y 8 horas al día en algunas sucursales bancarias. En México, Garza et al. (2018) comentaron que instituciones estatales deberían alentar a los ciudadanos a participar con la administración y estimar la opinión sobre la respuesta del gobierno a su solicitud para prevenir la sensación de ser sustituidos y devaluados, pero muchos trabajadores que no están capacitado para brindar al usuario la consideración esperada, preocupaciones u optimización. gestión de calidad moderna. Aunque, en Ecuador, el Instituto de Seguridad Social del Ecuador - filial del IESS (OIT, 2020) anunció en últimas encuestas de percepciones que tienen mucha confianza en recibir pensiones después de la jubilación, porque la mayoría de los jubilados en este momento todos ellos. Recibieron su pensión tiempo Sí, quedaron muy satisfecho.

En ámbito nacional, López (2020), señala que las administraciones municipales de todo el país en Tingo María han ido invirtiendo recursos para satisfacer las necesidades de la población, de modo que todos tengan acceso a los mismos servicios, teniendo en cuenta todos los niveles. Cambios en estructuras institucionales como la falta de compromiso de los funcionarios, aunque la administración pública está constitucionalmente obligada a complacer la necesidad de los usuarios. Asimismo, Puno, Gutiérrez et. al (2020) recalco que acerca de las asesorías de Conectamef que no brindaron suficiente información, argumentó que su sistema tenía fallas y no cumplía con las expectativas de los usuarios, generando descontento entre los ciudadanos porque las inquietudes expresadas no fueron atendidas. Por otro lado, López y Arenas (2020) informaron en Lima que el 63,8% de los usuarios de centros de asistencia jurídica gratuita dijeron que nunca habían visto una denuncia, y otro 46,3% dijo que no habían visto una denuncia desde que la recibieron por primera vez.

Desde que conoció, nunca vio una queja, el 28,2% de los encuestados cree que la calidad del servicio ha mejorado y cree que la calidad de los servicios públicos está mal gestionada y gestionada de forma irregular, mientras que el 19,8% de los encuestados cree que está relacionada. Insatisfacción e indiferencia del usuario.

Ámbito local, se centra en Oficina de Normalización Previsional-ONP, una entidad de sector de Economía y Finanzas con naturaleza pública, técnica y especializada, su misión fue garantizar la confianza temporal mediante el subsistema para 35000 empleados registrados hasta marzo del 2019 (Bernal, 2020), particularmente para aquellos provenientes de entidades estatales que han cesado actividades. La ONP proporciona acceso a información, asistencia, validación de contribuciones, fomento de la cultura previsional, defensa de derechos y otros servicios (MEF, 2022). Específicamente en la sede Pomalca de ONP, se reportaron casos de fallos y retrasos en la comunicación con los usuarios, generando molestias entre los pensionistas, especialmente aquellos adultos mayores que requieren una atención altamente personalizada. Además, los pensionistas enfrentan desafíos ergonómicos en la infraestructura que, si no se manejan con cuidado, resultan en una insatisfacción con el servicio recibido y percepciones negativas asociadas.

Por todo lo expuesto el **problema** de investigación será: ¿De qué manera se relacionan la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023? y los **problemas específicos**: 1) ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023? 2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023? y 3) ¿De qué manera se relacionan las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad de la primera variable calidad del servicio con la segunda variable satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023?

Este trabajo de investigación está **sustentado** teóricamente en investigadores como: Bustamante et al. (2019) y Sánchez (2014) especifican cada variable, permitiéndonos generar nuestros valores teóricos en términos de calidad del servicio y satisfacción de usuario externo. Con nivel práctico, razón es la ONP Piura tiene la oportunidad de optimizar el servicio que presentan a través de perfecciones estrategia o alternativa que ajusten en direcciones correctas para complacer la expectativa de los usuarios, por ello, en termino de racionalidad social, cualquier público o la

institución estatal debe priorizar las medidas necesarias, para mejorar el procedimiento y lagunas que socavan la confianza de sus inversionistas y ciudadano en general. Este enfoque de forma metodológica es sólido, ya que utiliza instrumentos del mundo real (por ejemplo, cuestionarios) que han pasado por un proceso de validación y cuya confiabilidad ha sido demostrada en pruebas piloto.

Como **objetivo general** se tiene: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023 y como **objetivos específicos**: 1) Identificar el nivel de calidad del servicio de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023 2) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023, 3) Determinar la relación que existe entre las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad de la variable calidad de servicio con la variable satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023

II. DESARROLLO

Dentro del ámbito Internacional, se tiene a Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021), estableció la relación utilizando un enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental que tomó una muestra de 236 usuarios municipales de agua en Guangzhou. El instrumento utilizado fue SERVQUAL y el resultado indico que presenta buena imagen y comportamiento, trato personal, tiempo de esperas, pronta respuesta y la comodidad de las instalaciones como indicador fundamental de calidad que inciden en satisfacción. A pesar de la correlación significativamente positivas, algunos usuarios creen que aún es necesario renovar la máquina, mueble y equipo.

Guadalupe (2020), analizo el significado de satisfacción del usuario del dispositivo utilizando como método un enfoque de correlación descriptiva cuantitativa. La información se recopiló mediante una encuesta demográfica y una muestra de 382 usuarios, y se encontró que existe una correlación positiva del 63% entre ambas variables, y el 24% de los usuarios se encontraron satisfechos con la atención del personal. El resultado muestra que la adecuada correlación con la variable y que cumple con los requerimientos del usuario.

Guadalupe et al. (2019) analizaron la satisfacción de los usuarios e impacto en calidades de atenciones brindada mediante enfoque cuantitativo, no experimental y transversal, teniendo como herramienta de recolección de datos y la muestra fue 383 usuarios. El resultado muestra que la dimensión estudiada tiene puntuaciones más altas en comparación con 2da variables (elemento tangible). Se concluye que el usuario esta neutralmente satisfecho porque reciben servicios que cumplen con su expectativa.

Vera y Trujillo (2018), explican el factor que afectan la satisfacción de los residentes utilizando un diseño de método no experimental, se realizaron seis entrevistas, además de abordar a 36 beneficiarios, el cuestionario consideró alrededor de 600 beneficiarios, lo cual fue justo. El terreno está dividido en tres unidades. Los resultados muestran que los resultados del estudio son negativos, debido a que existen diferencias entre las unidades estructurales relacionadas con el tipo de evaluación a realizar, por lo que se tiene la impresión negativa que las calidades de servicios prestados no cumplen con la expectativa del destinatario.

Nacionalente, Guerrero (2022) examinó la calidad del servicio en la ONP Miraflores-2021, específicamente durante pandemia, evaluando la satisfacción de 361 pensionistas. Utilizando un cuestionario, encontró una correlación positiva y

significativa entre las variables (ρ Spearman=0.880, p -valor=0.000). La dimensión evaluada mostró coeficiente de correlación elevados, siendo la fiabilidad la que presentó la relación más alta (ρ =0.830), seguida por empatías (ρ =0.786), seguridades (ρ =0.773), capacidad de respuestas (ρ =0.764) y elemento tangible (ρ =0.721). Con Herrera (2021) su finalidad fue disponer si existe relación con satisfacción de usuarios con el procesamiento del pasaporte electrónico y condición de los servicios en sede central de inmigración; se determinó utilizando métodos de correlación cuantitativa con métodos deductivos hipotéticos y planificación de transacciones no lineal. Mediante el uso del coeficiente ρ de Spearman se estableció que la correlación es sumamente positiva (ρ =0.850), aunque la fuerza de la relación obtenida en términos de dimensiones es moderada: tangible(ρ =0.457), fiabilidades (ρ =0.658), capacidades de respuestas(ρ =0.528), seguridades(ρ =0.521) y empatías(ρ =0.523). Meléndez (2019), enfocado con calidad de los servicios y el vínculo con los clientes en ONP-2018, empleo el método cuantitativo, no experimental-correlacional, aplicado cuestionario a la población y muestra de 108 usuarios. El resultado indicó 51.90% de usuario evaluaron positivamente los servicios prestados por la entidad, lo que llevó a la conclusión de que existe un vínculo con la variable, destacando el descontento con respecto a atención recibida. Ramos (2019) el propósito del estudio fue identificar factores que influyen en la percepción de clientes sobre calidad de dichos servicios de oficinas. El método fue cuantitativo, descriptivo, no experimental; utilizando como instrumentos cuestionarios y encuestas técnicas, y se encontró una muestra de 331 usuarios insatisfechos con la forma en que se prestaron los servicios. No recibieron ayuda del personal y no se preocuparon por las necesidades de los usuarios. Se encontró que los trabajadores no estaban capacitados en su totalidad para brindar servicio a los clientes que acudían de forma diaria a la instalación, frustrados porque los materiales entregados para ayudarlos no eran nada claros o sencillos, dificultando el proceso.

Como base teórica para primera variable llamada **calidad de servicio**, tiene a Bustamante et al. (2019) hicieron hincapié en que la calidad del servicio se centra en las expectativas de lo que un insumo o servicio particular puede ofrecer frente a las percepciones de lo que se entrega. En base a esta visión, el consumidor satisface sus necesidades satisfaciendo determinadas necesidades, adaptándose a las expectativas y adaptándose a las necesidades del consumidor. Rashed (2020) mencionó que, según muchos investigadores de la industria de servicios, la calidad

recibidos de servicio a clientes generalmente se entiende como resultado del grado que la experiencia/desempeño real cumple con las expectativas del cliente.

Enfocado con SERVQUAL, Pérez–Morón et al. (2022), menciona que los modelos propuestos por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 se basaron en los grados de diferencias entre las calidades de los servicios recibidos y calidad de servicio esperada. Con ello, introdujo estos modelos que contaron de 05dimension como: confiabilidad, capacidades de respuestas, empatías y tangibilidad. En contraste, Ramírez (2017) lo conceptúa como una herramienta diseñada para evaluar la calidad de los servicios prestados por diversas empresas y, en consecuencia, evaluar las preferencias y percepción del consumidor. Desde sus inicios hasta actualidad presentaron diversas encuestas, pero cuando se trata de calidad de servicio no hay duda de que hay que mencionar el modelo Servqual; se considera un modelo para estimar las calidades de los servicios obtenidos, dado que tiene de 05dimension, cinco del cual se considera elemento tangible, capacidades de respuestas, confiabilidad, seguridad y empatías (Bustamante et al., 2019). Asimismo, Paramita et al. (2019) indico que se puede lograr gran calidad de los servicios reconociendo el problema del servicio y definiendo las actividades y resultado de los servicios, como los objetivos de satisfacciones del cliente. Asimismo, la calidad de los servicios se define analizando la diferencia con servicios esperados y los percibidos.

Como primera dimensión: “**Elemento tangibles**”, lo define conforme Vizcaíno y Sepúlveda (2018), como las secciones visibles de las ofertas de servicio donde los usuarios pueden visualizar y analizar los espacios físicos, estos elementos son consideraciones importantes que moldean higienes, el orden y aspecto externo. Por lo tanto, se considera como la percepción que tiene el usuario sobre las operaciones de la empresa, que incluye las instituciones, recurso humano, material y equipo empleado para proporcionar los servicios. Según Nguyen et al. (2020) señalaron que un principal elemento influyentes son las capacidades de servicios; así como su tangibilidad, los cuales son más determinantes en satisfacción que presenta todo cliente. Por ello Hamed et al. (2019) manifestaron que, en cuanto con la confiabilidad, representa dimensión de mayor importancia en escala de SERVQUAL, porque por medio de ella se puede establecer la medición de calidad de productos o servicios.

El indicador considerado con estas dimensiones es: i) Presencia del establecimiento: Se refiere a que los usuarios percibe tanto con el exterior como en el interior de local de las entidades, donde mantiene ambientes agradables es esenciales

para lograr sensación adecuada que desea transmitir a través de la instalación donde ofrece los servicios; ii) Aspecto del empleado: Hace alusión al vestuario e identificación que poseen los colaboradores al momento de prestar los servicios, siendo estos aspectos relevantes para que transmitan compromisos con entidades a lo que los usuarios acuden en busca de una atención de calidad (Vizcano, 2018). En este sentido, Ighomercho (2022) señaló que la dimensión de calidades de los servicios son agrupaciones de atributos que representan las experiencias de usuarios con los servicios; por ello han surgido ciertas particularidades de calidades de servicios para manifestar la dimensión que afectan las percepciones de calidades de los servicios por parte del cliente.

Con parte, la dimensión de capacidades de respuestas se refiere a la rapidez y efectividad con la que proporciona presencia a los usuarios de los servicios, siendo estos un compromiso asumido por organización hacia los usuarios. Así, su indicador es: i) Velocidad en servicios, que son factores cruciales en las experiencias de los clientes, implica dedicar periodo necesario para resolver problema de cliente de forma rápida, manifestando eficiencia en asistencia; ii) Respuesta rápida ante soluciones, son mecanismos empleados por la empresa para proporcionar resolución instantánea a la duda, consulta, reclamo u otros aspectos relacionados con el servicio ofrecido, garantizando un apoyo rápido a usuario para asegurar empatía hacia sus requerimientos (Sierra et al., 2016).

Como tercera dimensión es “fiabilidad”, evalúan si los usuarios perciben que las organizaciones ofrecen servicios transparentes, competente y adecuado, de forma específico y personalizado (Carrera, Ligña, Cristian, Moreno, Galo, & Carrera, Ruben, 2018). Con su indicador destacan: i) Confianza en los servicios, que son la condición que transmite a través del acuerdo, involucrando amabilidad con lo que los colaboradores interactúan con los usuarios, brindan credibilidad, buen imagen y múltiples experiencia que enriquecen el trato de los colaboradores; ii) Soporte al usuario, que consiste en la interacción que la entidad tiene con el usuario del servicio antes, durante y después de la prestación o adquisición del mismo, considerándose una referencia para evaluar la satisfacción o insatisfacción con lo proporcionado a los usuarios (Adriana & Rocha, Anderson, 2016). Según lo indicado por Bayad et al. (2021), la fiabilidad es la capacidad de cumplir con el servicio prometido de manera constante y precisa. Esta disminución sugiere que el área de negocio transmite en sus garantías sobre la entrega del servicio, así como la resolución de problemas y su valor.

El cliente necesita colaborar con áreas de negocio o empresas que se mantengan fieles a sus compromisos, especialmente en lo que respecta a las garantías sobre los resultados de la gestión y el centro de ayuda. Será evidente en cualquier negocio que el cliente prefiere y desea una calidad inquebrantable. Nourhan et al. (2022) señalaron que una organización resiliente debe enfocarse en comprender la situación en su totalidad y desafiarse a sí misma para mejorar continuamente sus productos/servicios, aumentar su rendimiento general, incrementar la sostenibilidad de la organización y elevar el nivel de satisfacción y lealtad de los clientes. Por lo tanto, las organizaciones deberían centrarse más en mejorar las prácticas de resiliencia para elevar su rendimiento global y fortalecer la fidelidad de los clientes.

La cuarta dimensión, por otra parte, es la empatía, la cual abarca las percepciones sobre si los empleados de la organización evaluada poseen la capacidad de interactuar con los usuarios, haciéndolos sentir escuchados, respetados y comprendidos en sus necesidades (Carrera, Ligña, Cristian, Moreno, Galo, & Carrera, Ruben, 2018). Sus indicadores son: i) Personalización del servicio, donde se brinda atención individualizada al usuario, con un trato directo, comprensible y adaptado a sus necesidades, respaldado por una comunicación clara y efectiva por parte de los colaboradores hacia los usuarios; ii) Comprensión de problemas, que implica la transmisión precisa de información sobre las dudas surgidas, asegurando un entendimiento de las dificultades percibidas por el usuario, lo cual proporciona confianza y empatía al abordar de manera efectiva cada uno de los problemas (Yovera & Rodríguez, 2018).

Finalmente, la seguridad como quinta dimensión de la calidad de servicio se refiere a la percepción de credibilidad y confianza en las capacidades, conocimientos y habilidades del personal encargado de atender al usuario, tanto de manera directa como indirecta, desde la identificación de necesidades hasta la atención posterior. Es fundamental destacar el respeto y la disposición en este proceso (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021). De este modo, sus indicadores son: i) Familiaridad con el servicio, lo cual implica que los colaboradores tienen una comprensión clara del propósito de la entidad, comunicándolo de manera consistente a los usuarios con argumentos seguros que generan confianza en ellos, demostrando que su elección de la entidad ha sido la correcta; ii) Fomentar la confianza del usuario, mediante un trato amable y seguro por parte de los colaboradores hacia la entidad, proporcionando

tranquilidad a los usuarios a través de una atención empática y cuidadosa (Ganga et al., 2019).

Asimismo, como segunda variable es: "Satisfacción del usuario". Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2021), la satisfacción se define como el nivel en que se satisfacen las necesidades de un producto o servicio para el cliente, cumpliendo con las expectativas correspondientes. Asimismo, Kotler y Armstrong (1998), la satisfacción es la respuesta emocional experimentada por el usuario al obtener resultados favorables o no, en relación con las expectativas que tenía, reflejando así el rendimiento del colaborador como resultado de las aspiraciones del consumidor. Además, Bayard et al. (2021), la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente ayuda a que la empresa considere las recomendaciones para mejorar el servicio utilizando las dimensiones de la calidad del servicio. Syed y Umer (2020) indicaron que la excelencia del servicio es un concepto multifacético cuyos aspectos integrales apenas se están comenzando a comprender. Según Se (2022), evaluar la excelencia del servicio resulta considerablemente más complejo que evaluar la calidad de los bienes, dado que se fundamenta en la percepción del consumidor respecto a las expectativas del servicio y su experiencia real. Según Hammoud y colaboradores (2018), la sensación de contento surge cuando los clientes contrastan su percepción del desempeño efectivo del producto o servicio con sus expectativas previas.

Sánchez (2014) sostiene que la satisfacción del cliente se alcanza cuando este se siente complacido y satisfecho con el servicio recibido, ya que sus deseos y necesidades han sido completamente atendidos; en este sentido, la satisfacción se refiere al momento en que se cumplen las preferencias del cliente con respecto a una amplia gama de productos o servicios, destacándose por la innovación proporcionada para asegurar la satisfacción del usuario. Asimismo, Ariestari (2022) señaló que la satisfacción del cliente y la percepción de valor tienen un impacto directo en el comportamiento de lealtad. Por consiguiente, los clientes satisfechos, quienes valoran positivamente los servicios recibidos, tienen mayores probabilidades de regresar, así como de proporcionar recomendaciones favorables y comentarios positivos sobre los productos o servicios a otras personas. Sulaiman (2022) explicó que la excelencia en el servicio al cliente se caracteriza por proporcionar productos y servicios fundamentales que cumplen con las expectativas de los clientes. Esta satisfacción del cliente puede entenderse como un compromiso para cumplir con sus expectativas.

Cada entidad debe priorizar el mensaje transmitido en la figura previa, dado que los usuarios son fundamentales para el desarrollo de cualquier organización. La insatisfacción de los usuarios puede llevar a la pérdida de confianza en el servicio ofrecido y, en muchos casos, a la migración hacia otras entidades que ofrecen un trato superior, representando así un riesgo para la entidad si la atención actual no es adecuada. Por consiguiente, es crucial no solo considerar a los usuarios como consumidores de servicios, sino como el núcleo de la organización. Especialmente en el caso de los jubilados, quienes requieren un tratamiento especialmente dedicado y cuidadoso, los empleados responsables de esta área deben desarrollar nuevas habilidades y competencias para garantizar una comunicación efectiva y comprensible (Sánchez, 2014).

Quispe y Ayaviri (2016) señalan que el trabajo comprende diversas actividades humanas, ya sea remuneradas o no, que son productivas y creativas, apoyadas por diversos métodos, instrumentos o técnicas para asegurar la eficiencia en la prestación de servicios. Además, implica el uso de energía, habilidades variadas, conocimientos y recursos, con alguna forma de compensación material o psicológica. En este sentido, cada individuo debe considerar su trabajo como una contribución mutua, ofreciendo la mejor versión de sí mismo en el servicio o producto que proporcionan para garantizar la satisfacción de los usuarios, como lo corroboran Castañeda y colaboradores (2017).

Paride (2017) sostiene que los fundamentos relacionados con la satisfacción del cliente se identifican en tres elementos esenciales: expectativas, requerimientos y grado de satisfacción. Cada uno de estos elementos está centrado en el cliente, facilitando la gestión autónoma de cada actividad, asegurando que las características de dichas actividades sean apropiadas para cumplir con los requisitos y comprensión del usuario.

La primera dimensión que examina la variable se centra en las expectativas, que según Figueroa et al. (2017), se refieren a la esperanza del consumidor o el resultado anticipado por este antes de adquirir el producto o servicio necesario. Este aspecto involucra la información proporcionada por la empresa sobre las ventajas del servicio, así como las experiencias previas de compra del consumidor y las opiniones externas, como las de familiares, expertos, influencers y amigos. También incluye las promesas realizadas por empresas competidoras. Los indicadores clave comprenden: i) La claridad y veracidad de la información recibida, que abarca el conjunto de datos

adquiridos por los consumidores y requiere una comunicación constante entre el proveedor y el consumidor para mejorar la comprensión de sus necesidades; ii) La gestión efectiva de reclamos, que implica resolver quejas en tiempo hábil y proporcionar facilidades para asegurar una rápida respuesta a las preocupaciones del consumidor, garantizando así un servicio que cumpla con sus expectativas (Figueroa, Roman, Victor, Chica, Clotilde, & Salgado, Geidy, 2017).

La dimensión de necesidades, según Dos Santos (2016), se refiere a las carencias que experimenta el usuario, lo cual motiva a las organizaciones a ofrecer productos y servicios que satisfagan cada una de estas necesidades, que son cada vez más variadas y cambiantes, lo que hace que el mercado sea más competitivo. Para medir esta dimensión, se han establecido los siguientes indicadores: i) Cortesía, entendida como la disposición para transmitir valores positivos o recomendaciones a otros, buscando reciprocidad y fomentando un comportamiento amable para mejorar la interacción. Se consideran aspectos clave como la credibilidad, honestidad y competencia, que fortalecen la relación entre empresa y cliente; ii) Compromiso, que se refiere a la capacidad del personal para ofrecer un servicio adecuado que cumpla con las expectativas del usuario, brindando apoyo antes, durante y después de la transacción. Transmitir este compromiso a cada cliente es crucial para garantizar la seriedad de la empresa y el cumplimiento de sus promesas (Dos Santos, 2016).

La tercera dimensión relacionada con la satisfacción efectiva se refiere a la conformidad con lo adquirido, que puede ser categorizada en tres niveles. El primero corresponde a la insatisfacción cuando las expectativas no han sido cumplidas; el segundo nivel describe un desempeño del producto o servicio que coincide con las expectativas; finalmente, el tercer nivel representa una situación en la que las expectativas han sido superadas (Pelayo & Ortiz, 2019). Según Hamid et al. (2020), la satisfacción del cliente influye positivamente en la rentabilidad de una empresa. La calidad del servicio se refleja en la satisfacción del cliente a través de aspectos como los elementos físicos, la confiabilidad, las garantías, la empatía y la capacidad de respuesta. Sus criterios son servicio eficiente, que implica que lo proporcionado por los empleados optimiza tanto la eficacia como la cordialidad en el manejo, comprendiendo cada expectativa de lo que se necesita. Además, se considera que su evaluación es adecuada para entender lo expresado por el usuario; ii) Servicio cortés, que se refiere al trato servicial y atento que los empleados ofrecen a clientes exigentes, quienes a través de su lealtad compensan el servicio y a cambio esperan

que cada empleado brinde un trato personalizado y distinguido (Pelayo & Ortiz, 2019). Vadivelu et al. (2017) señalaron que la interacción entre el cliente y el representante es crucial durante la entrega del servicio para mejorar la percepción de las expectativas de los clientes. La calidad del servicio fue valorada por los clientes a través de tres aspectos: Calidad tangible, calidad organizacional y calidad interpersonal.

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo de investigación.

La investigación se clasifica como básica ya que su objetivo es recopilar datos a partir de información ya conocida (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 29). La definición de investigación descriptiva de Hernández y Mendoza (2018) señala: "La investigación descriptiva trata de describir cualidades y aspectos significativos de cualquier fenómeno que se estudie. Describe patrones demográficos o grupales" (p. 92). Es el nivel correlacional, como afirman Hernández y Mendoza (2018): El estudio del nivel correlacional está asociado a establecer el grado de vinculación de dos o más variables en una muestra o contexto particular (p. 93), ya que describe el nivel de asociación entre las dos variables estudiadas. Se utilizó un método cuantitativo porque se aplicó la medición estadística para recolectar datos y evaluar la hipótesis respecto al comportamiento que existe de las variables

3.2. Diseño de investigación.

El estudio fue de diseño no experimental, porque no existe relación causa-efecto, es decir, no se alteraron las variables de investigación, sino que sólo se examinará el grado de vinculación o asociación entre las variables, por lo que se trata de un diseño no experimental. Los estudios del tipo de diseño no experimental, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), son aquellos en los que sólo se visualizan estos fenómenos en sus escenarios naturales para ser analizados. El estudio es transversal en cuanto a los momentos en que se recolectaron los datos, ya que los datos de las unidades de análisis se obtuvieron una sola vez. Según Hernández y Mendoza (2018), el diseño transversal recoge los datos en un solo momento y su finalidad es describir las pertinentes variables y poder así analizar su incidencia e interrelación (p. 154), el diseño transversal recoge los datos de una sola vez

3.3. Variables y Operacionalización.

Variable 1 : Calidad de servicio

Variable 2 : Satisfacción de los usuarios

La operacionalización de las variables está demostrada en el apartado Anexos del presente proyecto.

3.4. Población de estudio

La población del trabajo de investigación estuvo conformada por el flujo mensual de usuarios a la ONP Sede Pomalca, los cuales son un aproximado de 120 usuarios. Hernández y Mendoza (2018) sostienen que: La población o universo está conformado por el conjunto de casos que se vinculan con una serie de diversas especificaciones (p.174). En una investigación descriptiva correlacional se recomienda usar muestras grandes. Es por esta razón que elegimos la muestra censal; es decir trabajar con la población en su totalidad

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El método principal que se aplicó fue la encuesta, que permitió la recolección de datos y análisis estadístico de la investigación para determinar la relación entre las variables investigadas. La encuesta es vista en primera instancia como un enfoque de recolección de datos a través del interrogatorio a los participantes cuyo objetivo es recoger sistemáticamente mediciones sobre las ideas que se originan a partir de un tema de investigación previamente definido, según López y Fachelli (2015).(p. 8).

El instrumento utilizado fue el cuestionario, conformado de la siguiente forma tanto para el Cuestionario 1: Calidad del Servicio con 14 preguntas agrupados en cinco dimensiones y el Cuestionario 2: Satisfacción del Usuario con 13 preguntas con tres dimensiones. Ambos instrumentos utilizaron una escala de respuesta tipo Likert de cinco opciones, donde el valor mínimo, 1 ("Nunca"), y el máximo, 5 ("Siempre"), fueron empleados. Para validarlos, se llevó a cabo una Validación por Juicio de Expertos, en la que tres profesionales con al menos un grado de Magíster evaluaron las preguntas formuladas, determinando su claridad, precisión y adecuación para evaluar cada variable. Posteriormente, se realizó una prueba piloto con 20 usuarios para verificar la confiabilidad de los cuestionarios. Los datos obtenidos se analizaron mediante la prueba de alfa de Cronbach, la cual resultó superior a 0.6 en ambos instrumentos, como se detalla en los anexos.

Tabla N° 01

Confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad de servicio	0.706	14
Satisfacción del usuario	0.719	13

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

Los instrumentos aplicados fueron los cuestionarios, los cuales fueron emitidos de forma virtual para poder adjuntar toda la información vinculada con la población que para este caso serán los clientes de la empresa, por ello se emitieron un conjunto de interrogantes teniendo en cuenta la misma escala y obtener resultados de la investigación. Según López y Fachelli (2015), el cuestionario es la mejor herramienta para recopilar datos, ya que permite la formulación sistemática y ordenada de las preguntas y el registro directo de las respuestas (p. 17). Estos instrumentos fueron desarrollados por el investigador y validados por expertos en la materia antes de ser utilizados, lo que nos permite tener resultados precisos y evaluar los factores, como la mezcla de marketing y la felicidad del consumidor

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

La técnica para procesar y analizar los datos recolectados, fue la estadística descriptiva, que según Rendón et al (2016) es aquella que se encarga de resumir los datos obtenidos en una investigación usando gráficos, tablas, cuadros, entre otros. La base de datos fue vinculada con hoja de cálculo del Excel en donde asoció con al programa SPSS versión 22. (Anexo VI), también se realizó la aplicación de estadísticas descriptivas e inferencial. Se utilizó una metodología que incluyó dos etapas principales para el análisis de datos. En la primera etapa, se evaluaron las frecuencias y los porcentajes de manera independiente para cada variable y sus dimensiones, con el objetivo de determinar los niveles de dichas variables (bajo, medio o alto). En la segunda etapa, se realizó un análisis estadístico inferencial utilizando el programa SPSS versión 25, que incluyó pruebas de contraste de hipótesis. Para verificar la normalidad de los datos, se aplicó el test de Kolmogorov-Smirnov, adecuado para muestras superiores a 50 datos. Este análisis permitió identificar el

tipo de correlación estadística correspondiente, utilizando el coeficiente de Pearson (si $p > 0.05$) o el coeficiente Rho de Spearman (si $p < 0.05$)

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis Estadístico Descriptivo:

4.1.1. Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio

Identificar el nivel de calidad del servicio de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023.

Tabla N° 02

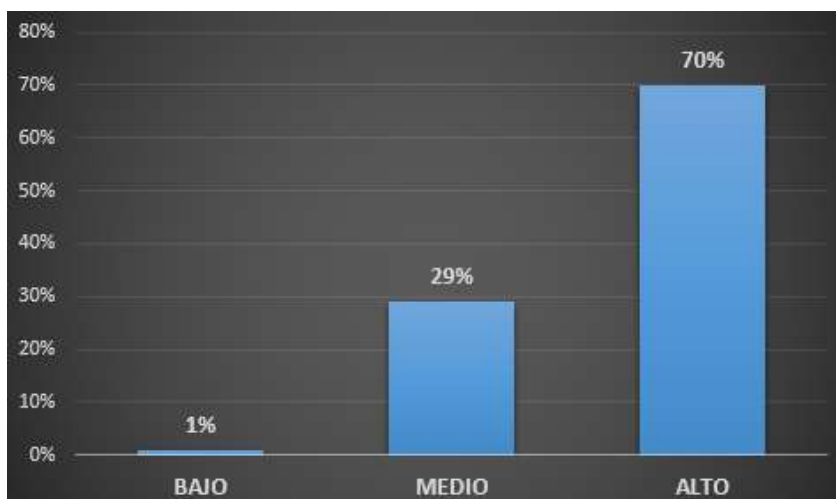
Niveles de variable Calidad del Servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	01	01,0
Medio	35	29,0
Alto	84	70,0
Total	120	100,0

Fuente: Cuestionario

Figura N° 01

Niveles de variable calidad del servicio



Interpretación: Como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentran en nivel alto con 70%, es decir, siete de cada diez usuarios optaron por este nivel, seguidamente un 29% se ubican en el nivel medio y solamente 01% en el nivel bajo, lo que representa una cifra muy positiva para la entidad en relación a la percepción de la calidad del servicio.

4.1.2. Resultados descriptivos de dimensiones de variable calidad del servicio

Identificar el nivel de las dimensiones de variable calidad del servicio de usuarios de Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023

Tabla N° 03

Niveles de las dimensiones de la variable calidad del servicio

Niveles	D1: Elementos Tangibles		D2: Capacidad de Respuestas		D3: Fiabilidad		D4: Empatía		D5: Seguridad	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
	Bajo	06	5,0	09	8,0	7	6,0	07	06,0	13
Medio	32	27,0	42	35,0	37	31,0	47	39,0	34	28,0
Alto	82	68,0	69	58,0	76	63,0	66	55,0	73	61,0
Total	120	100	120	100	120	100	120	100	120	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad del servicio

Interpretación: En la tabla N° 03 se muestran los resultados sobre niveles en relación a variable calidad de servicio, donde en primera dimensión llamada elementos tangibles predomina el nivel alto con 68% (82 usuarios) seguido de medio con 27,0% (32 usuarios) y bajo con un 05,0% (06 usuarios), en segunda dimensión denominada capacidad de respuesta predomina nivel alto en un 58,0% (69 usuarios), el medio con el 35,0% (42 usuarios) y el bajo con 09,0% (05 usuarios), para la tercera dimensión llamada fiabilidad predomina el nivel alto en un 63,0% (76 usuarios), el medio con el 31,0% (37 usuarios) y el bajo con 06,0% (07 usuarios), como cuarta dimensión se tiene a la empatía, en donde se tiene en el 55,0% (66 usuarios), el medio con el 39,0% (47 usuarios) y el bajo con 06,0% (07 usuarios), finalmente para la quinta y última dimensión de nombre seguridad predomina el nivel alto en un 61,0% (73 usuarios), el medio con el 28,0% (34 usuarios) y el bajo con 11,0% (13 usuarios). Ante los resultados emitidos podemos observar que existe una equidad en el nivel alto, lo cual representa un buen indicador para la ONP del distrito de Pomalca.

4.1.3. Resultado descriptivo de variable satisfacción de usuarios

Identificar nivel de satisfacción de usuarios de Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023.

Tabla N° 04

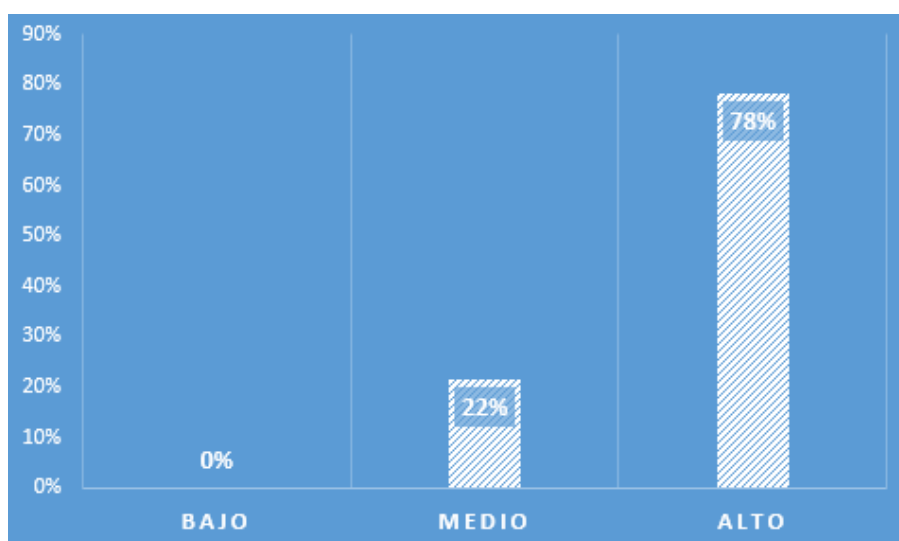
Nivel de variable satisfacción de usuarios

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	01	00,0
Medio	26	22,0
Alto	94	78,0
Total	120	100,0

Fuente: Cuestionario

Figura N° 02

Nivel de variable satisfacción de usuarios



Interpretación: En figura N° 02, evidencia que predomina el nivel alto en un 78%, lo cual representa una cifra significativa y favorable para la entidad, seguidamente se muestra un 22% en el nivel medio y ningún porcentaje en el bajo.

4.1.4. Resultados descriptivos de las dimensiones de variable satisfacción de usuarios

Identificar el nivel de las dimensiones de variable satisfacción de usuarios de Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023

Tabla N° 05

Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios

Niveles	D1:		D2:		D3:	
	Expectativas		Necesidades		Satisfacción	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Bajo	02	02,0	02	02,0	03	03,0
Medio	54	45,0	40	33,0	42	35,0
Alto	64	53,0	78	65,0	75	63,0
Total	120	100	120	100	120	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios

Interpretación: Según lo mostrado por la tabla N° 05 en relación a niveles de dimensiones de variable satisfacción de usuarios, se observa que en primera dimensión llamada expectativas predomina el nivel alto con 53% (64 usuarios) seguido del medio con 45,0% (54 usuarios) y bajo con solo el 02,0% (02 usuarios), en la segunda dimensión denominada necesidades también predomina el nivel alto en un 65,0% (78 usuarios), el medio con el 33,0% (40 usuarios) y el bajo con 02,0% (02 usuarios), y como tercera y última dimensión de nombre satisfacción predomina el nivel alto en un 63,0% (75 usuarios), el medio con el 35,0% (42 usuarios) y el bajo con 03,0% (03 usuarios). Se puede señalar que al igual que la primera variable calidad del servicio, predomina nivel alto, pero no tan determinadamente, por lo que en el nivel medio existen porcentajes que se tiene que atender para optimizar la calidad en la satisfacción hacia los usuarios que se constituyen a ONP del Distrito de Pomalca.

4.1.5. Frecuencias de la variable calidad del servicio

Tabla N° 06

Descripción de frecuencias y porcentajes por ítems de variable calidad de servicio de usuarios de Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023

ítems	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	¿Usted considera que las instalaciones de la Oficina de Normalización Previsional se encuentran en buenas condiciones?	02	1,7	09	7,5	10	8,3	53	44,2	46
¿Considera que al ingresar a la ONP sede Pomalca el ambiente es agradable y limpio?	05	4,2	11	9,2	18	15,0	51	42,5	35	29,2
¿Usted ha visualizado que los colaboradores se encuentran identificados correctamente?	02	1,7	10	8,3	14	11,7	56	46,7	38	31,7
¿Considera que el servicio otorgado fue rápido y entendible?	02	1,7	19	15,8	12	10,0	48	40,0	39	32,5
¿Para usted, el colaborador que atendió su servicio le brindó una respuesta adecuada a su petición?	04	3,3	20	16,7	18	15,0	54	45,0	24	20,0
¿Considera que los colaboradores brindan soluciones de manera oportuna ante reclamos o dudas?	04	3,3	15	12,5	14	11,7	53	44,2	34	28,3
¿Para usted los colaboradores le inspiran confianza respecto al servicio?	03	2,5	19	15,8	8	6,7	46	38,3	44	36,7
¿Desde su perspectiva, considera que los colaboradores le brindan un servicio adecuado desde su ingreso a la ONP sede Pomalca?	05	4,2	11	9,2	14	11,7	56	46,7	34	28,3
¿Considera que la atención brindada le han generado una satisfacción?	03	2,5	12	10,0	13	10,8	57	47,5	35	29,2
¿Considera que los colaboradores le han brindado un trato personalizado y entendible?	03	2,5	03	2,5	08	6,7	61	50,8	45	37,5
¿Para usted, ha percibido que los colaboradores han acertado con la comprensión de sus falencias?	01	0,8	09	7,5	06	5,0	54	45,0	50	41,7
¿Usted percibe, que los colaboradores tienen conocimiento con el servicio otorgado?	03	2,5	20	16,7	08	6,7	45	37,5	44	36,7
¿Para usted, los colaboradores se identifican con la ONP sede Pomalca?	04	3,3	16	13,3	15	12,5	56	46,7	29	24,2
¿Considera usted, que los colaboradores le han generado confianza respecto a la atención brindada?	07	5,8	14	11,7	13	10,8	51	42,5	35	29,2

Interpretación: Observando la información mostrada en la tabla, en donde se muestran las diversas frecuencias y porcentajes a las respuestas por parte de los usuarios en relación a los ítems de la variable calidad del servicio, es que se tiene a bien mencionar a aquellas de mayor relevancia:

- En relación a que, si la instalación de ONP se encuentra en buena condición, podemos observar que 44% señalaron que casi siempre y el 38% siempre lo cual es un indicador positivo para la institución
- Más de la mitad (51%) de los encuestados señalaron que casi siempre los colaboradores les brindaron un trato personalizado y entendible, así como un 38% siempre, lo cual representa una buena percepción en cuanto a la calidad del servicio ofrecido.
- El 48% de los usuarios participantes consideraron casi siempre que las atenciones brindadas les han generado una satisfacción y el 29% siempre, así como que el colaborador presenta discernimiento con los servicios otorgados en un 38% casi siempre y 37% siempre, cifras que reflejan que la calidad del servicio tiende a ser eficiente.
- La generación de confianza respecto a la atención brindada es un factor importante, por ello el 43% respondieron que casi siempre y el 29% que siempre, así como también un 45% percibieron que el colaborador acertó con comprensión de su carencia casi siempre, 42% siempre y que solamente el 1% que nunca
- En cuanto a que consideran que el colaborar le brinde servicios convenientes desde acceso al ONP, el 47% respondieron que casi siempre y el 28% siempre y que fueron atendidos de forma adecuada ante quejas o dudas el 44% casi siempre y 28% siempre lo cual representa cifras positivas en relación al servicio brindado por la entidad.
- La confianza es un factor muy importante en toda institución, por ello al consultarle al usuario sobre si el colaborador le brinda confianza sobre el servicio, ellos señalaron que casi siempre y siempre en un 38% y 37% respectivamente, así como la rapidez en la atención en un 40% casi siempre y 33% siempre.

4.1.6. Frecuencias de la variable satisfacción de los usuarios

Tabla N° 07

Descripción de frecuencias y porcentajes por ítems de la variable satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023

ítems	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
¿Considera que la información recibida se adapta a sus expectativas?	00	0,0	10	8,3	09	7,5	48	40,0	53	44,2
¿Para usted, los colaboradores han absuelto sus reclamos en el tiempo prudente de acuerdo a lo reglamentado?	00	0,0	15	12,5	12	10,0	60	50,0	33	27,5
¿Considera que la ONP le trasmite seguridad?	00	0,0	20	16,7	14	11,7	51	42,5	35	29,2
¿Para usted la ONP ha tenido mejoras en el servicio?	00	0,0	04	3,3	13	10,8	40	33,3	63	52,5
¿Considera que la ONP le inspiran servicio confiable, accesible y seguro?	00	0,0	15	12,5	48	6,7	44	36,7	53	44,2
¿Desde su ingreso a la ONP el trato brindado por los colaboradores es el adecuado?	00	0,0	12	10,0	6	5,0	65	54,2	37	30,8
¿Usted considera que los colaboradores están comprometidos en mejorar cada día el servicio que brindan?	00	0,0	11	9,2	10	8,3	58	48,3	41	34,2
¿Ha tenido algún inconveniente con el servicio ofrecido por la ONP sede Pomalca?	00	0,0	02	1,7	08	6,7	43	35,8	67	55,8
¿Para usted el servicio de la ONP cumple con calidez y cordialidad?	00	0,0	07	5,8	04	3,3	50	41,7	59	49,2
¿Usted percibe que los colaboradores comprenden sus necesidades?	00	0,0	17	14,2	11	9,2	55	45,8	37	30,8
¿Considera que los colaboradores de la ONP le brindan un servicio amable?	00	0,0	19	15,8	13	10,8	54	45,0	34	28,3
¿Desde su perspectiva, la ONP se compromete a innovar en el servicio brindado?	00	0,0	26	21,7	10	8,3	42	35,0	42	35,0
¿Para usted, visualiza que los colaboradores tienen habilidades y competencias para otorgar un trato adecuado respecto a los jubilados?	00	0,0	13	10,8	08	6,7	62	51,7	37	30,8

Interpretación: En la tabla se muestran las frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas en forma global por parte de los colaboradores en relación a los ítems de la variable satisfacción de los usuarios, ante ello se describen algunos de mayor importancia:

- En relación a las mejoras brindadas en el servicio por parte de la ONP los usuarios respondieron en más de la mitad (53%) que siempre y un 33% casi siempre, lo cual representa una cifra muy significativa para la institución, señalar que ninguno señaló que nunca
- El 50% de los encuestados señalaron que la ONP cumple con calidez y cordialidad el servicio brindado y el 41% casi siempre, así como también si perciben que los colaboradores tienen habilidades y competencias para otorgar un trato adecuado respecto a los jubilados, el 52% respondieron casi siempre y el 30% siempre, en ambas consultas del cuestionario ninguno de los participantes señaló que nunca.
- La seguridad transmitida por parte de los colaboradores para con los usuarios fue respaldada con un 43% casi siempre y el 30% siempre, lo cual denota un alto porcentaje de satisfacción por parte de los usuarios.
- El 50% de los participantes percibieron casi siempre que los colaboradores han absuelto sus reclamos en el tiempo prudente de acuerdo a lo reglamentado y el 28% siempre, contrariamente ninguno de ellos respondió que nunca.
- El trato brindado, así como el compromiso en mejorar cada día en el servicio por parte de los colaboradores señalaron casi siempre en un 54% y 49% respectivamente y siempre 31% y 34%
- A la consulta sobre la amabilidad en el servicio brindado por parte de los colaboradores, estos señalaron en forma equitativa en un 35% que casi siempre y siempre y ninguno en la opción nunca, de igual manera en cuanto a la comprensión a las necesidades que presentan los usuarios, los resultados arrojaron que casi siempre en un 46% y 31% siempre.
- La confiabilidad, accesibilidad y seguridad son factores importantes en toda organización, por ello al observar las respuestas de los encuestados, estos respondieron en un 44% siempre y 37% casi siempre.

4.2. Análisis Estadístico Inferencial:

Para verificar las hipótesis, se llevó a cabo una prueba de normalidad en la que se encontró que las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios no presentan una distribución normal, dado que el valor p es menor que el nivel de significancia (α) de 0,05. Por lo tanto, se optó por utilizar la prueba de correlación de Spearman (Rho de Spearman) para evaluar las relaciones entre las variables.

Tabla N° 08
Resultado de la Prueba de Normalidad

	Pruebas de Normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Calidad del Servicio	0,129	120	0,000	0,941	120	0,000
D1 Elementos Tangibles	0,198	120	0,000	0,886	120	0,000
D2 Capacidad de Respuesta	0,189	120	0,000	0,939	120	0,000
D3 Fiabilidad	0,189	120	0,000	0,935	120	0,000
D4 Empatía	0,241	120	0,000	0,813	120	0,000
D5 Seguridad	0,198	120	0,000	0,924	120	0,000
V2 Satisfacción del Usuario	0,095	120	0,010	0,971	120	0,011

Fuente: Datos que se obtuvieron de las encuestas (elaboración propia)

Interpretación.- En la tabla se pueden observar los resultados de la prueba de normalidad, en donde tomando en cuenta la cantidad de la muestra encuestada que es de 120 usuarios, cifras que está por encima de 50, es que se considerará la prueba de Kolmogorov – Smirnov, así mismo se observa que las dos variables y todas las dimensiones de la variable calidad del servicio no sigue una distribución normal ya que el p-valor es del 0,000 y de la variable satisfacción de los usuarios en un 0,010, cifra que se encuentra por debajo del α (0,05) es por ello que se empleará la prueba de Rho Spearman para medir la correlación de las variables, teniendo en cuenta que todas las dimensiones de la variable calidad del servicio se correlacionan con la variable satisfacción de los usuarios, la cual como se muestra en la tabla arroja una cifra por debajo del p-valor, es decir, 0,05.

Contrastación de la Hipótesis General

Hg: Existe relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023.

H0: No existe relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023.

Tabla N° 09

Correlación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios

			CALIDAD DEL SERVICIO	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Rho de Sperman	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,225*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	120	120
Sperman	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Coeficiente de correlación	,225*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	120	120

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis General

Interpretación: Según la información mostrada se obtuvo un p-valor de 0,013 que es menor que el 0,05 (Nivel de significancia) por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; ante ello se puede afirmar que existe relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios; así mismo se presenta un coeficiente de correlación de 0,225* que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señala que existe una correlación positiva baja, es decir, que si la calidad del servicio presenta mejoras, la satisfacción de los usuarios también mejorará en el mismo sentido y magnitud del 23%.

Contrastación de la Hipótesis Específica

Hg: Existe relación entre las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y la variable calidad del servicio con la variable satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional

H0: No existe relación entre las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y la variable calidad del servicio con la variable satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional

Tabla N° 10

Correlación entre las dimensiones de la variable calidad del servicio y la variable satisfacción de los usuarios

		VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	
Rho de Sperman	D1: Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,086 0,351 120
	D2: Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,205* 0,024 120
	D3: Fiabilidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,269** 0,003 120
	D4: Empatía	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,195* 0,033 120
	D5: Seguridad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,084 0,364 120
	VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 120

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis Específica

Interpretación: Según la tabla se puede afirmar que existen correlaciones en algunas de las dimensiones de la variable calidad del servicio con la variable satisfacción de los usuarios, ante ello se procederá a detallar en cada una de ellas. Entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios, se observa que según el nivel de significancia (p-valor) mostrado, el cual tiene un valor de 0,351 y que es mayor de lo establecido de 0,05, ante ello, se puede asegurar que no existe asociación, aceptando la hipótesis de investigación que establece que no existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023.

Entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los usuarios, se observa que presenta una correlación positiva baja, según el coeficiente ($r=0,205^*$), este resultado es validado con un nivel de significancia (p-valor) del 0,024, lo que es menor que el establecido de 0,05. En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación, que establece que existe una relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023. En otras palabras, si la capacidad de respuesta mejora, la satisfacción de los usuarios también mejorará en un 21% en la misma dirección y magnitud.

Entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios, se observa que presenta una correlación positiva baja, según el coeficiente ($r=0,269^{**}$), este resultado es validado con un nivel de significancia (p-valor) del 0,003 lo que es menor que el establecido de 0,05. En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación, que establece que existe una relación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023. En otras palabras, si la fiabilidad mejora, la satisfacción de los usuarios también mejorará en un 27% en la misma dirección y magnitud.

Entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los usuarios, se observa que presenta una correlación positiva muy baja, según el coeficiente ($r=0,195^*$), este resultado es validado con un nivel de significancia (p-valor) del 0,033 lo que es menor que el establecido de 0,05. En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación, que establece que existe una relación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional

(ONP), distrito Pomalca, Año 2023. En otras palabras, si la empatía mejora, la satisfacción de los usuarios también mejorará en un 19% en la misma dirección y magnitud.

Entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los usuarios, se observa que según el nivel de significancia (p-valor) mostrado, el cual tiene un valor de 0,364 y que es mayor de lo establecido de 0,05, se puede asegurar que no existe asociación, aceptando la hipótesis de investigación que establece que no existe una relación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023.

Ante los resultados analizados se afirma en resumen que no existe correlación alguna entre las dimensiones elementos tangibles y seguridad de la variable calidad del servicio con la variable satisfacción de los usuarios; contrariamente si se evidencia correlación de las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía; siendo la de mayor intensidad la dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio con la variables satisfacción de los usuarios por presentar el mayor porcentaje de las tres dimensiones, es decir, un correlación del 27% entre ambas

4.3. Discusión de los resultados

En un primer análisis, se aplicó la estadística descriptiva para la primera variable, denominada calidad del servicio, con el propósito de abordar el primer objetivo de la investigación, que consistía en evaluar el de calidad del servicio de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023. Los resultados muestran que más de la mitad de los encuestados, exactamente el 70% (84 usuarios) se encuentran en el nivel alto, seguido por un 29% (35 usuarios) en el nivel medio y solo el 1% (01 usuario) en el nivel bajo.

En cuanto a la primera dimensión de esta variable, conocida como elementos tangibles, se observa que el 68% (82 usuarios) de las respuestas se ubican en el nivel alto, seguido por el nivel medio, que representa el 27% (32 usuarios), y un reducido 05% (06 usuarios) en el nivel bajo. En la segunda dimensión, llamada capacidad de respuesta, un 58% (69 usuarios) de las respuestas se encuentra en el nivel alto, un 35% (42 usuarios) en el nivel medio y el 08% (09 usuarios) en el nivel bajo. Para la tercera dimensión, conocida como fiabilidad, se obtuvo que el 63% (76 usuarios) de las respuestas se ubican en el nivel alto, un 31% (37 usuarios) en el nivel medio y un 06% (07 usuarios) en el nivel bajo. En la cuarta dimensión, empatía, se obtuvieron resultados bastante similares, con un 55% (66 usuarios) en el nivel alto, un 39% (47 usuarios) en el nivel medio, seguido de un 06% (07 usuarios) en el nivel bajo. Finalmente, en la quinta y última dimensión, denominada seguridad, se observa que también predomina el nivel alto, con un 61% (73 usuarios), seguido del nivel medio con un 28% (34 usuarios) y un 11% (13 usuarios) en el nivel bajo.

En relación a los resultados proporcionados por los encuestados, se observa que siete de cada diez usuarios se encuentran en el nivel alto, lo que representa un buen indicador en cuanto a la calidad del servicio brindado por el personal de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) del distrito de Pomalca; en relación a las dimensiones pertenecientes a la variable calidad del servicio, los datos arrojaron que en todas ellas predomina también el nivel alto, siendo en mayor porcentaje en la dimensión elementos tangibles al responder el encuestado que considera en buenas condiciones las instalaciones de la Oficina de Normalización, así como presentar un ambiente agradable y limpio, identificados correctamente, también es importante señalar que existen resultados positivos en la dimensión capacidad de respuestas en casi un 60% consideraron que el servicio es rápido y entendible, así como la

atención brindada por el colaborador es la adecuada, brindando soluciones de manera oportuna ante algún reclamo. La confianza, la empatía y la seguridad como dimensiones también presentan buenos resultados por encima del 50% señalando un servicio adecuado con una atención satisfactoria, el trato personalizado, el respectivo conocimiento del servicio otorgado por parte del personal para con los usuarios.

En cuanto al segundo objetivo de la investigación, el cual fue el de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023, se observa que el 78% (94 usuarios) de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), se ubican en el nivel alto, el 22% (26 usuarios) se encuentra en el nivel medio, y se registra un 0% (01 usuario) en el nivel bajo. Estos resultados indican una tendencia positiva por parte de los usuarios para con institución. En lo que respecta a la primera dimensión de esta variable, llamada expectativas, se encuentra que el 53% (64 usuarios) dieron como respuestas en el nivel alto, lo cual es un porcentaje relevante. El 45% (54 usuarios) de los colaboradores se ubica en el nivel medio, y solo el 2% (02 usuarios) se encuentra en el nivel bajo. Asimismo, en la segunda dimensión, denominada necesidades, se obtienen los siguientes resultados: Un 65% (78 usuarios) de los encuestados se encuentra en el nivel alto, lo que es significativo para la organización, mientras que el 42% (33 usuarios) se sitúa en el nivel medio, y solo el 02% (02 usuarios) en el nivel bajo. Finalmente, en la tercera dimensión, conocida como satisfacción, se observa una tendencia similar a la dimensión anterior, en donde el 63% (75 usuarios) se encuentra en el nivel alto, el 35% (42 usuarios) está en el nivel medio, y el 03% (03 usuarios) en el nivel bajo.

En relación a los resultados proporcionados por la población encuestada, se observa una consistencia en las respuestas en el sentido de que prácticamente no hubo usuarios que se ubicaran en el nivel bajo en cuanto a la variable satisfacción de los usuarios y contrariamente casi un 80% se encuentran en el nivel alto, lo que evidencia una buena percepción de los usuarios para con el personal de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) del distrito de Pomalca. En cuanto a sus tres dimensiones de la variable, se observa que en todas ellas sobrepasan en forma positiva más de la mitad de los encuestados, señalando a la dimensión necesidades un mayor porcentaje que las otras, en donde el trato brindado, así como el

compromiso de mejorar cada día por parte de los colaboradores es el adecuado; seguidamente en relación a la dimensión satisfacción, se tiene una alta predisposición de percepción ya que señalaron que cumple con calidez, cordialidad, amabilidad, innovación, destrezas, habilidades y competencias los colaboradores de la institución; en un menor porcentaje pero pasando la mitad de respuestas en el nivel alto también se encuentra la dimensión expectativas, en donde según los resultados los colaboradores absolvieron los reclamos en el tiempo prudente de acuerdo a lo reglamentado, transmitiendo seguridad, adaptándose a los requerimientos de los usuarios y con la mejora continua en el servicio prestando por la ONP

En relación al objetivo general establecido en la investigación, que consistía en determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023, se puede concluir que efectivamente existe una correlación entre estas dos variables, sin embargo, esta correlación es de naturaleza positiva y baja, de acuerdo a los criterios proporcionados por Hernández Sampieri y Mendoza (2018). Esto significa que, si se logra mejorar la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios también mejorará en la misma dirección, pero el grado de mejora es limitado. Esta conclusión se respalda en el nivel de significancia, que arrojó un valor de 0,013, por debajo del promedio del 0,05 (establecido como nivel de significancia), lo que lleva a la aceptación de la hipótesis de investigación y al rechazo de la hipótesis nula. Además, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,225*, indicando una correlación positiva de baja intensidad, como se define en la tabla de correlación proporcionada por Hernández Sampieri y Mendoza.

Al comparar los resultados de este estudio con investigaciones anteriores realizadas en contextos similares, se pueden deducir algunas conclusiones significativas. Por ejemplo, en la investigación de Meléndez (2019) sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Oficina de Normalización Previsional en el año 2018, se empleó una metodología cuantitativa no experimental-correlacional, mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de 108 usuarios, encontró que el 51.9% de los usuarios evaluaron positivamente los servicios ofrecidos por la entidad, el resultado sugiere una relación entre las variables, destacando preocupaciones sobre la atención al cliente. Comparando con el estudio de

Guadalupe et al. (2019), que evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios y su relación con la calidad de atención recibida, utilizando una metodología cuantitativa de enfoque no experimental y corte transversal. El estudio incluyó una población y muestra de 383 usuarios, encontrando que las dimensiones estudiadas mostraron puntajes más altos en comparación con la segunda variable, destacando los elementos tangibles. Los resultados indicaron que los usuarios se mostraron neutralmente satisfechos, ya que el servicio cumplió sus expectativas, como también observado por Guerrero (2022) en su investigación en la ONP Miraflores. Este estudio evaluó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de 361 pensionistas durante el año 2021, encontrando una correlación positiva y significativa (rho de Spearman = 0.880, p-valor = 0.00). Todas las dimensiones evaluadas mostraron coeficientes de correlación altos, siendo la fiabilidad la más alta (rho = 0.830), seguida de la empatía (rho = 0.786), seguridad (rho = 0.773), capacidad de respuesta (rho = 0.764) y elementos tangibles (rho = 0.721).

Los resultados de esta investigación respaldan la relación propuesta en el objetivo general. En efecto, se ha encontrado una correlación con la variable, que significa un aumento del 100% en la calidad del servicio se traduce en un incremento del 23% en la satisfacción de los usuarios. Aunque esta correlación es baja en términos de intensidad, aún es significativa y sugiere que mejorar la motivación laboral puede influir positivamente en el compromiso de los colaboradores hacia la organización.

En relación al tercer objetivo específico, el cual es el de determinar la relación que existe entre las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad de la variable calidad del servicio con la variable satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023, se puede confirmar que efectivamente existen correlaciones entre algunas de ellas, como las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía por presentar un nivel de significancia por debajo del 0,05 señalando además que de entre las tres dimensiones, la que presenta una mayor correlación es la dimensión fiabilidad en un 27% con una asociación positiva pero baja en intensidad, según lo establecido por Hernández Sampieri y Mendoza (2018). Caso contrario las dimensiones elementos tangibles y seguridad no tienen ninguna correlación alguna con la variable satisfacción de los usuarios por presentar un nivel

de significancia por encima del valor establecido del 0,05. En resumen, se puede afirmar que hay una correlación positiva pero débil entre las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía y la variable satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023, siendo la fiabilidad la de mayor intensidad de correlación en un 27%

Comparando con la investigación de Herrera (2021), cuyo objetivo fue establecer la relación entre la satisfacción de los usuarios que gestionan pasaportes electrónicos y la calidad del servicio en la Sede Central de Migraciones en 2021. El estudio utilizó una metodología cuantitativa correlacional con enfoque hipotético-deductivo y diseño transaccional no experimental. Utilizando el coeficiente Rho de Spearman, se determinó que la relación es positiva y de grado alto ($\rho = 0.850$). Sin embargo, a nivel de dimensiones, se obtuvieron grados de correlación moderados: elementos tangibles ($\rho = 0.457$), fiabilidad ($\rho = 0.658$), capacidad de respuesta ($\rho = 0.528$), seguridad ($\rho = 0.521$) y empatía ($\rho = 0.523$). En contraste con lo expuesto por Lama (2018) en su investigación de maestría, que se centró en examinar la relación entre estas variables mediante una metodología cuantitativa para contrastar hipótesis correlacionales. Utilizando una base de datos de 22 usuarios encuestados, los resultados mostraron una correlación significativa y positiva de grado alto con un coeficiente de Pearson de 0.663 y un nivel de significancia de 0.01. Sin embargo, respecto a las dimensiones evaluadas, solo tres mostraron correlaciones significativas: elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta, mientras que seguridad y empatía no presentaron relación con el nivel de satisfacción de estos usuarios.

Esto concuerda con los hallazgos de la presente investigación, que también mostraron la relación positiva pero baja con la dimensión capacidad de respuestas, fiabilidad y empatía con variables satisfacciones de usuarios, siendo la de mayor relación con la dimensión fiabilidad en un 27%

V. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general de este estudio, que buscaba determinar relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios de Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023, se encontró que el nivel de significancia es del 0,013 menor al valor estadístico de $p= 0,05$ esto confirma la existencia de relación positivas baja con las variables de calidad de servicios y satisfacción del usuario. En otras palabras, si la calidad del servicio mejora, la satisfacción de los usuarios también mejora en la misma dirección y en un 23% de la misma magnitud.
2. En cuanto al objetivo específico número 1, cuyo propósito era establecer los niveles de calidad de servicios del usuario de Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023, se observó que el 70% de los colaboradores indicaron que el nivel es alto.
3. En relación al objetivo específico número 2, que tenía como finalidad establecer los niveles de calidad de servicios del usuario de Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023, se observó que el 78% de los colaboradores señalaron el nivel alto.
4. En cuanto al objetivo específico número 3, cuyo propósito fue determinar la relación que existe entre las dimensiones de la variable calidad de servicio que son; elemento tangible, capacidad de respuestas, fiabilidad, empatía y seguridad con la segunda variable satisfacción del usuario de Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca año 2023, se observó que la dimensión elemento tangible y seguridad no presentan ningún tipo de correlación con la variable satisfacción de los usuarios, mientras que si las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía; en donde es la dimensión fiabilidad la que presenta una mayor correlación con el 27%

VI. RECOMENDACIONES

1. Con respecto a la CALIDAD DE SERVICIO, es necesario llevar a cabo talleres de habilidades blandas que ayuden a los asesores a mejorar sus capacidades de comunicación, empatía, trabajo en equipo, manejo de situaciones difíciles.
2. En lo que respecta a la SATISFACCION DEL USUARIO, tener en cuenta que, como parte de la asesoría previsional, es fundamental el acompañamiento y seguimiento de los trámites de los usuarios para generar un impacto positivo; por lo cual se debe realizar un seguimiento al protocolo de atención por parte del supervisor inmediato.
3. Para fortalecer la dimensión FIABILIDAD, es recomendable que los asesores tengan los conocimientos básicos que requiere el proceso de asesoría previsional sobre los trámites que atiende la ONP de Pomalca.
4. Motivar al personal por desempeño y atención al usuario, reconocer cuando realizan una atención de calidad y retroalimentar cuando se observen puntos por mejorar en el proceso de atención.
5. En futuras investigaciones, es importante seguir explorando y profundizando en el análisis del comportamiento de variable de calidad de servicio y satisfacción del usuario. Esto permitirá identificar causas y consecuencias que contribuyan a optimizar el rendimiento en la institución que contribuyan a optimizar el rendimiento en la institución municipal.

REFERENCIAS

- Adriana, N., & Rocha, Anderson. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 714 - 720. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576364365020>
- Ariestari, L. (2022). Efecto de E-Calidad de Servicio en la Satisfacción del Cliente y Fidelización de clientes en clientes de Tokopedia en Denp. *Revista europea de investigación empresarial y de gestión*, 200 - 204. <https://www.ejbm.org/index.php/ejbm/article/view/1297/744>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de calidad de servicio. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Carrera, C., Ligña, Cristian, Moreno, Galo, & Carrera, Ruben. (2018). *Sistemas de gestion de calidad*. Guayaquil: Ediciones Grupo Compás 2020. <https://bit.ly/3Gxpwc3>
- Cifuentes, R. (2017). La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate 2017 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Lima: Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21062/Cifuentes_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Figueroa, W., Roman, Victor, Chica, Clotilde, & Salgado, Geidy. (2017). *La calidad del servicio*. Ecuador: ULEAM. <https://bit.ly/3AeksVM>
- Guadalupe, R. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>
- Gutiérrez, F., Gutiérrez, R., Gutiérrez, R., Ramos, A., & Gutiérrez, S. (2020). El conectamef y su incidencia en la calidad del gasto público y ahorro en las municipalidades de Puno, Perú. *Horizonte Empresarial*(3), 55-66. <https://journalacademy.net/index.php/revista/article/view/26/20>
- Hany, S. (2019). The Relationship between E-Service Quality and E-Customer Satisfaction: An Empirical Study in Egyptian Banks[La relación entre la calidad del servicio electrónico y la satisfacción del cliente electrónico: un estudio empírico en los bancos egipcios]. *Revista Internacional de Negocios y Gestión*, 14(5), 171-182.

- Herrera, C. C., & Herrera, C. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el trámite expedición de pasaporte electrónico Sede Central- MNigraciones, 2021. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11(1), 25-31. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138>
- López, F. C., & Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuidade Lima. Instituto de Gobierno y Gestión Pública. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177/212>
- N, R., A, Hamid, N, Said, & H, Musa. (2020). An investigation of the relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Melaka Bookstore. *International Journal of Human and Technology Interaction*, 71 - 79. <https://journal.utem.edu.my/index.php/ijhati/article/view/5315/3904>
- N, S., N, Paramita, & I, Aristayasa. (2019). Customer satisfaction analysis based on service quality: case of local credit provider in Bali. *Journal of Physics: Conference Series*, 1 - 7. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1321/2/022055/pdf>
- Nguyen, D., Pham, Van, Tran, Dung, & Pham, Duyen. (2020). Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Switching Costs on Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 395 - 405. <http://koreascience.or.kr/article/JAKO202026061031672.pdf>
- Perez - Moron, J., Sahana, Madan, Jin, Yin, Daysi, Mui, Li, Chiy, Chin, Roger, & Muños, Patricia. (2022). Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A case study of Starbucks in Malaysia. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*, 62 - 74. <https://ejournal.aibpm.org/index.php/IJTHAP/article/view/1402/1268>
- Ramos, Y. (2019). Factores de percepcion de la calidad de servicio de los usuarios en la oficina registral N° VIII superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Huancayo [tesis de grado, Universidad Continental]. Huancayo: Repositorio Institucional Universidad continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7091/2/IV_FCE_308_TE_Ramos_Huamansupa_2019.pdf

Rashed, A. (2020). Influence of E-Service Quality on Customer Satisfaction & Word of Mouth in App-based Service Industry: A Case on Pathao, Bangladesh. *Journal of Technology Management and Business*, 36 - 49. <https://publisher.uthm.edu.my/ojs/index.php/jtmb/article/view/5237/3656>

Sierra, L., Orta, M., & Moreno, F. (2016). Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad de servicio de auditoría. *Revista de Contabilidad*, 20(2), 167-175. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6908780>

ANEXOS

Anexo I. Matriz de consistencia.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
<p>¿De qué manera se relaciona la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar el nivel de calidad del servicio de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023</p>	<p>H₁. Existe relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023</p> <p>H₀. No existe relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la</p>	<p>VARIABLE 01:</p> <p>Calidad del servicio</p> <hr/> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos Tangibles • Capacidad de Respuesta • Fiabilidad • Empatía • Seguridad <p>VARIABLE 02:</p> <p>Satisfacción de los usuarios</p>	<p>Cuantitativa.</p>	<p>No experimental – transversal.</p>	<p>Método descriptivo correlacional.</p>

<p>PE2</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023?</p>	<p>OE2</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023</p>	<p>Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023.</p>	<p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Expectativas • Necesidades • Satisfacción 			
<p>PE3</p> <p>¿De qué manera se relacionan las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad de la variable calidad del servicio con la variable satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023?</p>	<p>OE3</p> <p>Determinar la relación que existe entre las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad de la variable calidad del servicio con la variable satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023</p>	<p>H1. Existe relación entre las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía de la variable calidad del servicio con la variable satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional</p> <p>H₀. No existe relación entre las</p>		<p>Cuantitativa.</p>	<p>No experimental – transversal.</p>	<p>Método descriptivo correlacional.</p>

		<p>dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía de la variable calidad del servicio con la variable satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional</p>				
<p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p>	<p>METODOS DE ANALISIS DE DATOS: Estadística descriptiva – Microsoft Excel. SPSS V. 25</p>					

Anexo II. Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Variable 1: Calidad del servicio	Bustamante et al. (2019) enfatizan que la calidad de servicio se enfoca de acuerdo a la expectativa que se brinda por un determinado insumo o servicio frente a la percepción de lo ofrecido, enfocándose desde esa visión que el consumidor califica lo que requiere cubriendo una determinada necesidad, adecuándose por medio de lo esperado y adaptándose en lo que	Refleja cómo el usuario espera recibir un determinado artículo o asistencia frente a lo que percibe. Además, significa que el usuario evalúa cada detalle que le brinda la compañía, pues el trato desde el ingreso hasta la salida es lo que espera el cliente que sea grato, pues siempre busca lo mejor y de calidad	Elementos Tangibles	-Apariencia de las instalaciones -Apariencia de los empleados	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Encuesta – Cuestionario
			Capacidad de Respuesta	-Rapidez al desarrollar el servicio -Respuesta inmediata ante peticiones		
			Fiabilidad	-Confianza en el servicio -Asistencia al usuario		
			Empatía	-Personalización del servicio -Comprensión de problemas del usuario		

	desean los consumidores.	adecuándose a sus necesidades.	Seguridad	-Conocimiento del servicio -Transmitir confianza al usuario		
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Variable 2: Satisfacción del usuario	Sánchez (2014) considera que un cliente se siente satisfecho cuando se encuentra complacido y está conforme con el servicio recibido, porque han cubierto cada uno de sus deseos o necesidades, por lo cual la satisfacción se refiere al instante que ha cumplido con sus	Se establece respecto a lo que sienten los consumidores con lo adquirido, pues sienten que la compañía ha reunido las condiciones respecto a lo que han requerido. Lo cual significa que cada usuario necesita que la compañía le brinde	Expectativas	- Información recibida - Absolución de reclamos	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Encuesta – Cuestionario
			Necesidades	- Cordialidad - Compromiso		

	preferencias otorgadas respecto a una gran variedad de bienes o servicios que se diferencia por la innovación otorgadas hacia los usuarios para sentirse satisfechos	siempre lo mejor en cada etapa de su vida pues al cubrir lo que necesitan se sienten satisfechos lo cual implica preferencia por lo que les ofrecen	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none">- Servicio óptimo- Servicio amable		
--	--	---	--------------	---	--	--

Anexo III. Declaración jurada de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), solicito su apoyo para la realización de la investigación denominada “Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023”.

En donde se detalla que:

- La encuesta está conformada por dos cuestionarios de 14 preguntas para la primera variable calidad del servicio y de 13 preguntas para la segunda variable satisfacción de los usuarios, las cuales deberán ser respondidas con total honestidad.
- La información que se me brinde será utilizada únicamente para esta investigación, además de que los datos obtenidos con la encuesta serán tratados de manera anónima.
- La participación en la mencionada encuesta es totalmente voluntaria, en el cual el encuestado tiene la libertad de responder las preguntas que considere.
- Si surgen dudas acerca de la investigación, el cliente puede realizar las consultas que considere necesarias.

Chiclayo, 18 de diciembre del 2023.



.....
Bach. Cabrejos Minchán, Ricardo Jonnathan
DNI: 45517728

Anexo V. Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones: Estimado(a) usuario, este cuestionario contiene unas proposiciones con la finalidad de analizar la percepción de la calidad del servicio de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca. Para ello debes responder con sinceridad cada uno de los ítems. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Dimensión de elementos tangibles						
1	¿Usted considera que las instalaciones de la Oficina de Normalización Previsional se encuentran en buenas condiciones?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que al ingresar a la ONP sede Pomalca el ambiente es agradable y limpio?	1	2	3	4	5
3	¿Usted ha visualizado que los colaboradores se encuentran identificados correctamente?	1	2	3	4	5
Dimensión de capacidad de respuesta						
4	¿Considera que el servicio otorgado fue rápido y entendible?	1	2	3	4	5
5	¿Para usted, el colaborador que atendió su servicio le brindó una respuesta adecuada a su petición?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que los colaboradores brindan soluciones de manera oportuna ante reclamos o dudas?	1	2	3	4	5
Dimensión de fiabilidad						
7	¿Para usted los colaboradores le inspiran confianza respecto al servicio?	1	2	3	4	5
8	¿Desde su perspectiva, considera que los colaboradores le brindan un servicio adecuado desde su ingreso a la ONP sede Pomalca?	1	2	3	4	5
9	¿Considera que la atención brindada le han generado una satisfacción?	1	2	3	4	5

Dimensión de empatía						
10	¿Considera que los colaboradores le han brindado un trato personalizado y entendible?	1	2	3	4	5
11	¿Para usted, ha percibido que los colaboradores han acertado con la comprensión de sus falencias?	1	2	3	4	5
Dimensión de seguridad						
12	¿Usted percibe, que los colaboradores tienen conocimiento con el servicio otorgado?	1	2	3	4	5
13	¿Para usted, los colaboradores se identifican con la ONP sede Pomalca?	1	2	3	4	5
14	¿Considera usted, que los colaboradores le han generado confianza respecto a la atención brindada?	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Instrucciones: Estimado(a) usuario, este cuestionario contiene unas proposiciones con la finalidad de analizar la percepción de la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca. Para ello debes responder con sinceridad cada uno de los ítems. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Dimensión Expectativas						
1	¿Considera que la información recibida se adapta a sus expectativas?	1	2	3	4	5
2	¿Para usted, los colaboradores han absuelto sus reclamos en el tiempo prudente de acuerdo a lo reglamentado?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que la ONP le trasmite seguridad?	1	2	3	4	5
4	¿Para usted la ONP ha tenido mejoras en el servicio?	1	2	3	4	5
Dimensión Necesidades						
5	¿Considera que la ONP le inspiran servicio confiable, accesible y seguro?	1	2	3	4	5
6	¿Desde su ingreso a la ONP el trato brindado por los colaboradores es el adecuado?	1	2	3	4	5
7	¿Usted considera que los colaboradores están comprometidos en mejorar cada día el servicio que brindan?	1	2	3	4	5
8	¿A usted le solucionaron algún inconveniente con el servicio ofrecido por la ONP sede Pomalca?	1	2	3	4	5
Dimensión satisfacción						
9	¿Para usted el servicio de la ONP cumple con calidez y cordialidad?	1	2	3	4	5
10	¿Usted percibe que los colaboradores comprenden sus necesidades?	1	2	3	4	5
11	¿Considera que los colaboradores de la ONP le brindan un servicio amable?	1	2	3	4	5
12	¿Desde su perspectiva, la ONP se compromete a innovar en el servicio brindado?	1	2	3	4	5
13	¿Para usted, visualiza que los colaboradores tienen habilidades y competencias para otorgar un trato adecuado respecto a los jubilados?	1	2	3	4	5

Anexo VI. Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : Lovatón Hoyos Nestor
1.2. D.N.I : 1670703
1.3. Institución donde labora : IESTP. 4 DE JUNIODE 1821
1.4. Autor del Instrumento : Cabrejos Minchán, Ricardo Jonnathan
1.5. Título de la Investigación : Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

N°	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION: 100%

Chiclayo, agosto 2023

Mg. Nestor Paúl Lovatón Hoyos
DNI: 16705703



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : Wilton Carpio Campos
1.2. D.N.I : 80565745
1.3. Institución donde labora : IES "República Federal de Alemania"
1.4. Autor del Instrumento : Cabrejos Minchán, Ricardo Jonnathan
1.5. Título de la Investigación : Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

Nº	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, agosto 2023

WILTON VIDALURO CAPIO CAMPOS
INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS
Reg. CIP. 171202



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres** : Valdiviezo Carhuachinchay Sandra Isabel
1.2. **D.N.I** : 03117083
1.3. **Institución donde labora** : Jefa de Centros de Producción - USS
1.4. **Autor del Instrumento** : Cabrejos Minchán, Ricardo Jonnathan
1.5. **Título de la Investigación** : Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

Nº	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, agosto 2023

Valdiviezo Carhuachinchay Sandra Isabel
DNI: 03117083

Anexo VII. Declaratoria de Autenticidad



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Miguel Ángel Castro Castro, docente de la Universidad Particular de Chiclayo en calidad de asesor realicé el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la directiva de similitud vigente; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por el bachiller: RICARDO JONNATHAN CABREJOS MINCHAN titulado: “Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023”.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud Turnitin. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Chiclayo, 24 de setiembre del 2024.

Mg. Miguel Ángel Castro Castro
Docente - Asesor
ORCID: 0000-0003-3409-7990

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD - AUTOR

Yo, Bach. Cabrejos Minchán, Ricardo Jonnathan perteneciente a la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios (FACEN) de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con DNI N° 45517728, cuyo informe de tesis se denomina “Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), distrito Pomalca, año 2023”

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

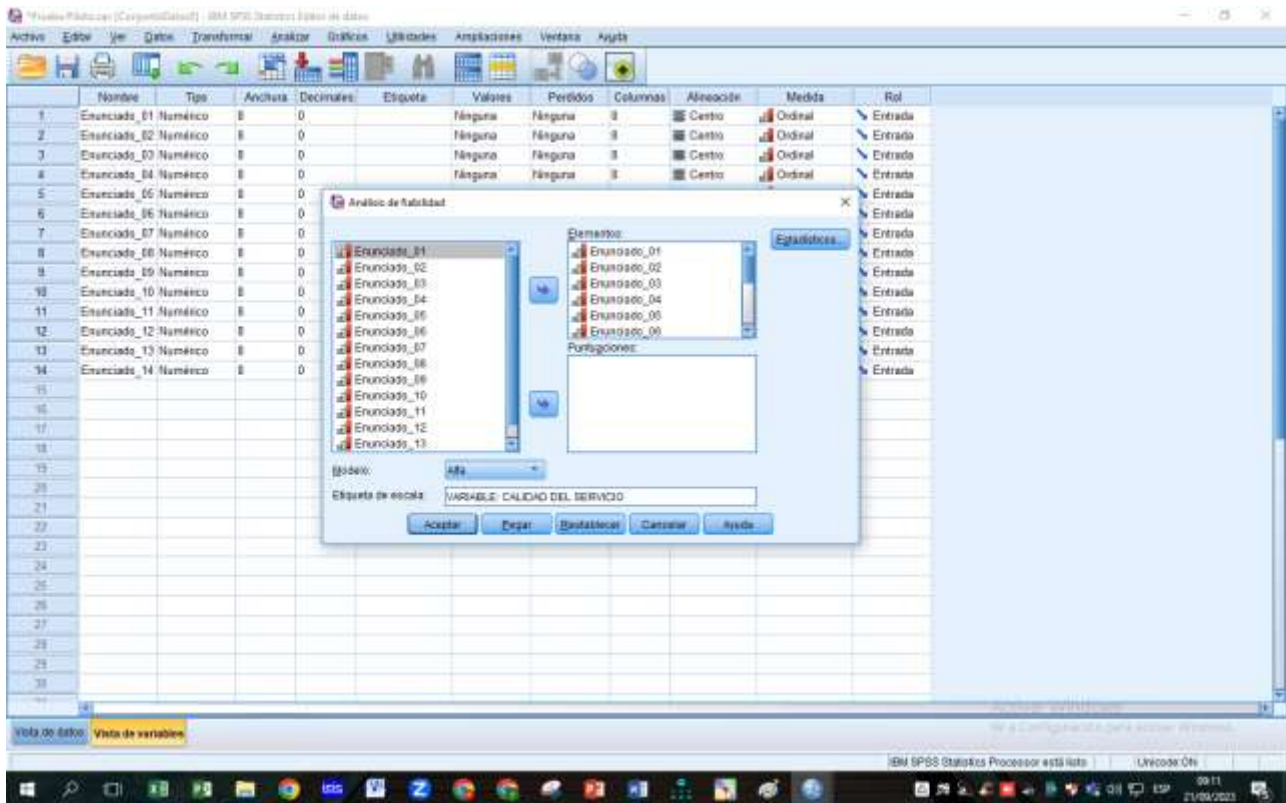
- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, en el desarrollo de la presente tesis no se ha realizado plagio alguno.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada con anterioridad para la obtención de algún grado académico o título profesional.
- 4) Los datos que se han presentado en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados ni copiados, por lo tanto, los resultados que se presentan en este informe de tesis se han obtenido realizando la investigación pertinente.

De identificarse alguna falta de fraude como datos falsos, plagio (información sin citar los autores que corresponden), auto plagio (presentar como nuevo un trabajo de investigación propio publicado anteriormente), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, diciembre del 2023.



.....
Bach. Cabrejos Minchán, Ricardo Jonnathan
DNI: 45517728



Escala: VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

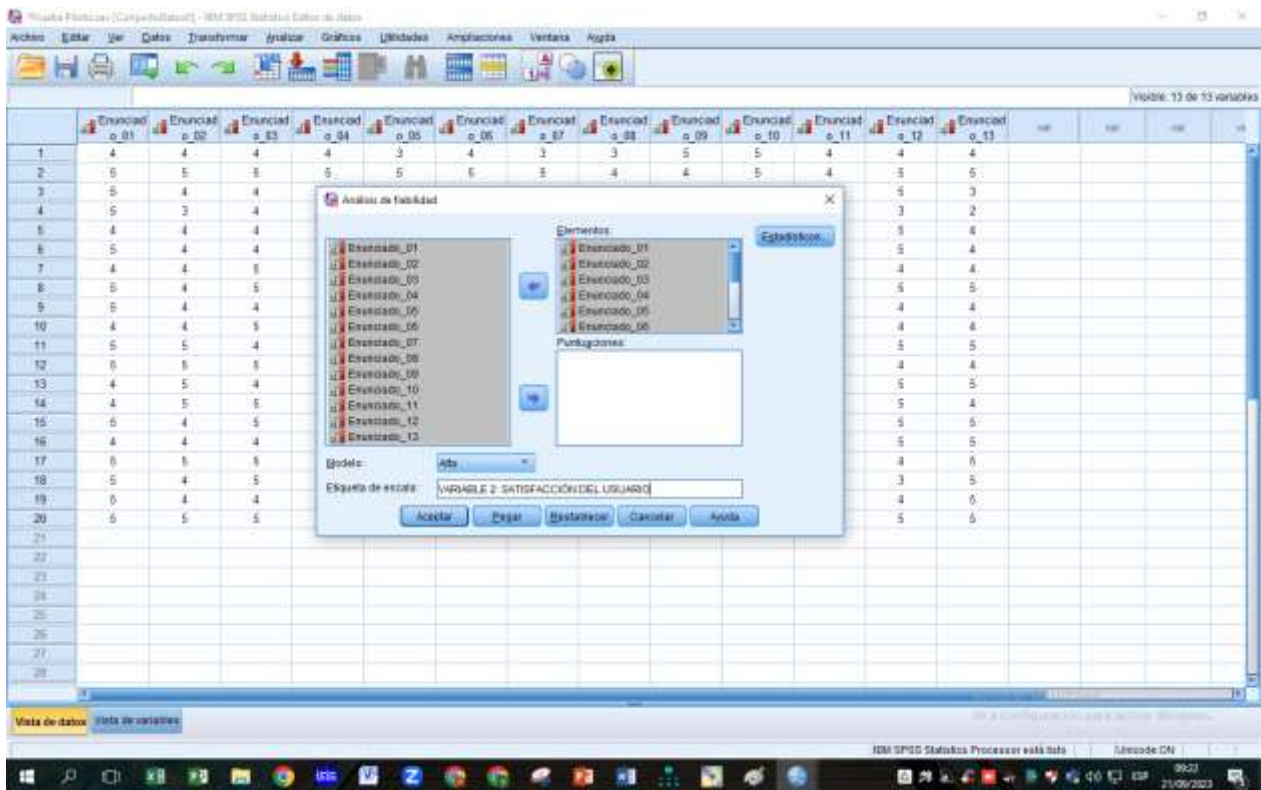
Se observa que, aplicando la prueba piloto, es decir, el alfa de cronbach para la variable calidad del servicio, este arrojó un resultado del 0,706 que según lo mencionado por Ruiz Bolívar (2002) se encuentra en una **magnitud Alta**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,706	14

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002).



Escala: VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,719	13

En esta segunda variable después de aplicar a 20 usuarios como prueba piloto, se obtuvo como resultado una confiabilidad del 0,719 que según lo mencionado por Ruiz Bolívar (2002) se encuentra en una **magnitud Alta**

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002).

Anexo IX. Evidencia de la contrastación de la hipótesis general y específicas.

Correlación entre motivación laboral y compromiso organizacional

			Variable_Satisfacción_Usuario
Rho de Spearman	Variable_Calidad_Servicio	Coefficiente de correlación	,225*
		Sig. (bilateral)	,013
		N	120
	Variable_Satisfacción_Usuario	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	120

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

Tabla 2. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de <i>rho</i>	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

Anexo X. Tablas de frecuencias de la variable calidad del servicio

¿Usted considera que las instalaciones de la Oficina de Normalización Previsional se encuentran en buenas condiciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,7	1,7	1,7
	Casi Nunca	9	7,5	7,5	9,2
	A veces	10	8,3	8,3	17,5
	Casi siempre	53	44,2	44,2	61,7
	Siempre	46	38,3	38,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Considera que al ingresar a la ONP sede Pomalca el ambiente es agradable y limpio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	4,2	4,2	4,2
	Casi Nunca	11	9,2	9,2	13,3
	A veces	18	15,0	15,0	28,3
	Casi siempre	51	42,5	42,5	70,8
	Siempre	35	29,2	29,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Usted ha visualizado que los colaboradores se encuentran identificados correctamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,7	1,7	1,7
	Casi Nunca	10	8,3	8,3	10,0
	A veces	14	11,7	11,7	21,7
	Casi siempre	56	46,7	46,7	68,3
	Siempre	38	31,7	31,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Considera que el servicio otorgado fue rápido y entendible?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,7	1,7	1,7
	Casi Nunca	19	15,8	15,8	17,5
	A veces	12	10,0	10,0	27,5
	Casi siempre	48	40,0	40,0	67,5
	Siempre	39	32,5	32,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Para usted, el colaborador que atendió su servicio le brindó una respuesta adecuada a su petición?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	20	16,7	16,7	20,0
	A veces	18	15,0	15,0	35,0
	Casi siempre	54	45,0	45,0	80,0
	Siempre	24	20,0	20,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Considera que los colaboradores brindan soluciones de manera oportuna ante reclamos o dudas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	15	12,5	12,5	15,8
	A veces	14	11,7	11,7	27,5
	Casi siempre	53	44,2	44,2	71,7
	Siempre	34	28,3	28,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Para usted los colaboradores le inspiran confianza respecto al servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,5	2,5	2,5
	Casi Nunca	19	15,8	15,8	18,3
	A veces	8	6,7	6,7	25,0
	Casi siempre	46	38,3	38,3	63,3
	Siempre	44	36,7	36,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Desde su perspectiva, considera que los colaboradores le brindan un servicio adecuado desde su ingreso a la ONP sede Pomalca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	4,2	4,2	4,2
	Casi Nunca	11	9,2	9,2	13,3
	A veces	14	11,7	11,7	25,0
	Casi siempre	56	46,7	46,7	71,7
	Siempre	34	28,3	28,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Considera que la atención brindada le han generado una satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,5	2,5	2,5
	Casi Nunca	12	10,0	10,0	12,5
	A veces	13	10,8	10,8	23,3
	Casi siempre	57	47,5	47,5	70,8
	Siempre	35	29,2	29,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Considera que los colaboradores le han brindado un trato personalizado y entendible?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,5	2,5	2,5
	Casi Nunca	3	2,5	2,5	5,0
	A veces	8	6,7	6,7	11,7
	Casi siempre	61	50,8	50,8	62,5
	Siempre	45	37,5	37,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Para usted, ha percibido que los colaboradores han acertado con la comprensión de sus falencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi Nunca	9	7,5	7,5	8,3
	A veces	6	5,0	5,0	13,3
	Casi siempre	54	45,0	45,0	58,3
	Siempre	50	41,7	41,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Usted percibe, que los colaboradores tienen conocimiento con el servicio otorgado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,5	2,5	2,5
	Casi Nunca	20	16,7	16,7	19,2
	A veces	8	6,7	6,7	25,8
	Casi siempre	45	37,5	37,5	63,3
	Siempre	44	36,7	36,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Para usted, los colaboradores se identifican con la ONP sede Pomalca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	16	13,3	13,3	16,7
	A veces	15	12,5	12,5	29,2
	Casi siempre	56	46,7	46,7	75,8
	Siempre	29	24,2	24,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Considera usted, que los colaboradores le han generado confianza respecto a la atención brindada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	5,8	5,8	5,8
	Casi Nunca	14	11,7	11,7	17,5
	A veces	13	10,8	10,8	28,3
	Casi siempre	51	42,5	42,5	70,8
	Siempre	35	29,2	29,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Anexo VIII. Tablas de frecuencias de la variable satisfacción de los usuarios

¿Considera que la información recibida se adapta a sus expectativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	10	8,3	8,3	8,3
	A veces	9	7,5	7,5	15,8
	Casi siempre	48	40,0	40,0	55,8
	Siempre	53	44,2	44,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Para usted, los colaboradores han absuelto sus reclamos en el tiempo prudente de acuerdo a lo reglamentado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	15	12,5	12,5	12,5
	A veces	12	10,0	10,0	22,5
	Casi siempre	60	50,0	50,0	72,5
	Siempre	33	27,5	27,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Considera que la ONP le trasmite seguridad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	20	16,7	16,7	16,7
	A veces	14	11,7	11,7	28,3
	Casi siempre	51	42,5	42,5	70,8
	Siempre	35	29,2	29,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Para usted la ONP ha tenido mejoras en el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	3,3	3,3	3,3
	A veces	13	10,8	10,8	14,2
	Casi siempre	40	33,3	33,3	47,5
	Siempre	63	52,5	52,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Considera que la ONP le inspiran servicio confiable, accesible y seguro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	15	12,5	12,5	12,5
	A veces	8	6,7	6,7	19,2
	Casi siempre	44	36,7	36,7	55,8
	Siempre	53	44,2	44,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Desde su ingreso a la ONP el trato brindado por los colaboradores es el adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	12	10,0	10,0	10,0
	A veces	6	5,0	5,0	15,0
	Casi siempre	65	54,2	54,2	69,2
	Siempre	37	30,8	30,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Usted considera que los colaboradores están comprometidos en mejorar cada día el servicio que brindan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	11	9,2	9,2	9,2
	A veces	10	8,3	8,3	17,5
	Casi siempre	58	48,3	48,3	65,8
	Siempre	41	34,2	34,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Ha tenido algún inconveniente con el servicio ofrecido por la ONP sede Pomalca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	1,7	1,7	1,7
	A veces	8	6,7	6,7	8,3
	Casi siempre	43	35,8	35,8	44,2
	Siempre	67	55,8	55,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Para usted el servicio de la ONP cumple con calidez y cordialidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	7	5,8	5,8	5,8
	A veces	4	3,3	3,3	9,2
	Casi siempre	50	41,7	41,7	50,8
	Siempre	59	49,2	49,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Usted percibe que los colaboradores comprenden sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	17	14,2	14,2	14,2
	A veces	11	9,2	9,2	23,3
	Casi siempre	55	45,8	45,8	69,2
	Siempre	37	30,8	30,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Considera que los colaboradores de la ONP le brindan un servicio amable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	19	15,8	15,8	15,8
	A veces	13	10,8	10,8	26,7
	Casi siempre	54	45,0	45,0	71,7
	Siempre	34	28,3	28,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Desde su perspectiva, la ONP se compromete a innovar en el servicio brindado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	26	21,7	21,7	21,7
	A veces	10	8,3	8,3	30,0
	Casi siempre	42	35,0	35,0	65,0
	Siempre	42	35,0	35,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Para usted, visualiza que los colaboradores tienen habilidades y competencias para otorgar un trato adecuado respecto a los jubilados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	13	10,8	10,8	10,8
	A veces	8	6,7	6,7	17,5
	Casi siempre	62	51,7	51,7	69,2
	Siempre	37	30,8	30,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Anexo IX. Diseño del formulario en Google para la base de datos.



CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE NORMALIZACION PREVISIONAL (ONP), DISTRITO POMALCA, AÑO 2023

Instrucciones. Estimado(a) usuario, a continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe seleccionar una opción de cada afirmación que se presenta, además solicitamos responder todos las interrogantes ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial. La escala tiene 5 puntos que se detallan a continuación:

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

1) ¿Usted considera que las instalaciones de la Oficina de Normalización Previsional se encuentran en buenas condiciones? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2) ¿Considera que al ingresar a la ONP sede Pomaica el ambiente es agradable y limpio? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3) ¿Usted ha visualizado que los colaboradores se encuentran identificados correctamente? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4) ¿Considera que el servicio otorgado fue rápido y entendible? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5) ¿Para usted, el colaborador que atendió su servicio le brindó una respuesta adecuada a su petición? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6) ¿Considera que los colaboradores brindan soluciones de manera oportuna ante reclamos o dudas? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7) ¿Para usted los colaboradores le inspiran confianza respecto al servicio? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8) ¿Desde su perspectiva, considera que los colaboradores le brindan un servicio * adecuado desde su ingreso a la ONP sede Pomalca?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9) ¿Considera que la atención brindada le han generado una satisfacción? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10) ¿Considera que los colaboradores le han brindado un trato personalizado y * entendible?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11) ¿Para usted, ha percibido que los colaboradores han acertado con la comprensión de sus falencias? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12) ¿Usted percibe, que los colaboradores tienen conocimiento con el servicio otorgado? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13) ¿Para usted, los colaboradores se identifican con la ONP sede Pomalca? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14) ¿Considera usted, que los colaboradores le han generado confianza respecto * a la atención brindada?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Atrás

Siguiente

Borrar formulario

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1) ¿Considera que la información recibida se adapta a sus expectativas? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2) ¿Para usted, los colaboradores han absuelto sus reclamos en el tiempo prudente de acuerdo a lo reglamentado? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3) ¿Considera que la ONP le trasmite seguridad? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4) ¿Para usted la ONP ha tenido mejoras en el servicio? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5) ¿Considera que la ONP le inspiran servicio confiable, accesible y seguro? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6) ¿Desde su ingreso a la ONP el trato brindado por los colaboradores es el adecuado? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7) ¿Usted considera que los colaboradores están comprometidos en mejorar cada día el servicio que brindan? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8) ¿Ha tenido algún inconveniente con el servicio ofrecido por la ONP sede Pomalca? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9) ¿Para usted el servicio de la ONP cumple con calidez y cordialidad? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10) ¿Usted percibe que los colaboradores comprenden sus necesidades? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11) ¿Considera que los colaboradores de la ONP le brindan un servicio amable? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12) ¿Desde su perspectiva, la ONP se compromete a innovar en el servicio brindado? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13) ¿Para usted, visualiza que los colaboradores tienen habilidades y competencias para otorgar un trato adecuado respecto a los jubilados? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

[Atrás](#)

[Enviar](#)

[Borrar formulario](#)