

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

### **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



#### **Tesis:**

**INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP),  
CENTRO DE ATENCIÓN CAJAMARCA, 2018.**

**Para optar el título profesional de Licenciado en Administración**

Presentada por:

**Bach. MALCA VÁSQUEZ CINTHYA ELIZABETH**

Asesor:

**Mg. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO**

Cajamarca – 2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y**

**ADMINISTRATIVAS**

**Escuela Académico Profesional de Administración**

**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

El asesor y los miembros del Jurado Evaluador designados según Resolución de Decanato N° 305-2018-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por la Bachiller Cinthya Elizabeth Malca Vásquez, denominada: INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP), CENTRO DE ATENCIÓN CAJAMARCA, 2018.

.....  
DR. ALEJANDRO VASQUEZ RUIZ  
PRESIDENTE

.....  
DR. MARIO OSWALDO PAREDES SANCHEZ  
SECRETARIO

.....  
DR. MARCO ANTONIO PAJARES ARANA  
VOCAL

.....  
MG. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO  
ASESORA

## DEDICATORIA

A Dios por iluminarme cada día, por guiar  
cada paso que doy y por ser mi mayor  
inspiración para seguir adelante.

A mis padres, mi abuelita, mi esposo y  
a mis hijos, por su apoyo  
incondicional y por ser mi motivación  
en cada meta trazada

A todas las personas que  
siempre confiaron en mí y me  
alentaron a seguir adelante.

**La autora**

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades de la Universidad Nacional de Cajamarca y de la Escuela Académico Profesional de Administración, que permitieron cursar mis estudios superiores y lograr culminarlo con éxito.

A mis amigos y familiares quienes siempre me alentaron a lograr mi objetivo.

A todos los docentes por sus enseñanzas en especial a mi asesora MBA Roxana Elizabeth Mestanza Cacho por su apoyo emocional y académico.

**La autora**

## ÍNDICE GENERAL

Carátula	i
Acta de aprobación de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Pregunta principal	15
1.2.2. Preguntas específicas	15
1.3. Objetivo general	16
1.4. Objetivos específicos	16
1.5. Justificación e importancia	17
1.5.1. Justificación teórica	17
1.5.2. Justificación práctica	17
1.5.3. Justificación académica	18
1.6. Limitaciones de la investigación	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>19</b>

2.1. Antecedentes	19
2.1.1. Antecedentes internacionales	19
2.1.2. Antecedentes nacionales	22
2.1.3. Antecedentes locales	25
2.2. Base legal	26
2.3. Bases teóricas	28
2.4. Bases conceptuales	30
2.4.1. Calidad de servicio	30
2.4.2. Satisfacción del cliente	32
2.4.3. Norma ISO 9001:2015	33
2.4.4. Oficina de Normalización Previsional	33
2.5. Definición de términos básicos	37
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>39</b>
3.1. Hipótesis general	39
3.2. Hipótesis específicas	39
3.3. Variables	40
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>	<b>41</b>
4.1. Tipo y diseño de la investigación	41
4.2. Método de investigación	42
4.3. Población y muestra	42
4.3.1. Población	42
4.3.2. Muestra	42
4.4. Unidad de análisis	43
4.5. Operacionalización de variables	43

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de información	45
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>46</b>
5.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados	46
5.1.1. Calidad de servicio	46
5.1.2. Satisfacción del usuario	58
5.2. Discusión de resultados	59
5.3. Prueba de hipótesis	65
5.4. Presentación de resultados	66
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>68</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>70</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>72</b>
<b>APÉNDICES</b>	<b>74</b>
Apéndice 1. Matriz de consistencia metodológica	86
Apéndice 2. Cuestionario de expectativas	87
Apéndice 3. Cuestionario de percepciones	90

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1	Matriz de operacionalización de variables	44
Tabla 2	Matriz de correlación de expectativas	46
Tabla 3	Matriz de correlación de percepciones	48
Tabla 4	Estadísticos de fiabilidad de expectativas	49
Tabla 5	Estadísticos de fiabilidad de percepciones	49
Tabla 6	Prueba de normalidad	50
Tabla 7	Prueba de correlación de Spearman	51
Tabla 8	Calidad de servicio	51
Tabla 9	Elementos tangibles	53
Tabla 10	Fiabilidad	53
Tabla 11	Capacidad de respuesta	54
Tabla 12	Seguridad	56
Tabla 13	Empatía	57
Tabla 14	Satisfacción del usuario	58



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Calidad de servicio	52
Figura 2	Elementos tangibles	53
Figura 3	Fiabilidad	54
Figura 4	Capacidad de respuesta	55
Figura 5	Seguridad	56
Figura 6	Empatía	57
Figura 7	Satisfacción del usuario	58

## RESUMEN

La calidad de servicio es uno de los factores clave para el éxito organizacional, lo cual es una estrategia adecuada para garantizar la satisfacción plena de los clientes, tanto internos como externos. La satisfacción es importante para que los clientes continúen demandando el producto ofrecido y sobre todo, que recomienden a otras personas. En el caso de la investigación, el cliente externo son los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional que pueden ser pensionistas, aportantes, otros; que acuden al Centro de Atención de Cajamarca y que en promedio diario son 30 y al mes aproximadamente 9000 que es la población de estudio.

El coeficiente de Spearman determinó que existe una correlación significativa entre las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario, ya que tiene un valor de 0,589, lo cual indica que la relación es directa y moderada. Mediante el método SERVQUAL se obtuvieron los siguientes resultados: el 74,46 percibe a la calidad de servicio como regular con tendencia a malo, y el 60,57% percibe la satisfacción al usuario como regular con tendencia a malo. El 66,30% indica que los elementos tangibles, el 70,38 respecto a la fiabilidad, el 100% respecto a capacidad de respuesta, seguridad y empatía; los perciben como regular y malo. Esta percepción denota que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario es de calificativo “regular”.

**Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, Oficina de Normalización Previsional.**

## ABSTRACT

The quality of service is one of the key factors for the success of organizations, which seek appropriate strategies to ensure the full satisfaction of their clients, both internal and external. The satisfaction is important for customers to continue consuming the product offered and even more, which they recommend to other customers. In the case of the investigation, the external client is the users of the Pension Standardization Office that can be pensioners, contributors, others; that go to the Cajamarca Service Center and that on average are 30 per month and approximately 9000 per month, which is the study population.

The Spearman coefficient determined that there is a significant correlation between the variables quality of service and user satisfaction, since it has a value of 0.589, which indicates that the relationship is direct and moderate. The following results were obtained through the SERVQUAL method: 74.46 perceives the quality of service as regular with a tendency to bad, and 60.57% perceives user satisfaction as regular with a tendency to bad. 66.30% indicate that the tangible elements, 70.38 regarding reliability, 100% regarding responsiveness, security and empathy; They perceive them as regular and bad. This perception denotes that the quality of service and user satisfaction is described as “regular”.

**Keywords: Quality of service, user satisfaction, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy, Office of Pension Standardization.**

## INTRODUCCIÓN

La investigación buscó determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Centro de Atención Cajamarca.

Las organizaciones deben poner especial énfasis en la calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario ya que de ello depende su fidelización, caso contrario puede haber una migración masiva hacia el Sistema Privado de Pensiones que está constantemente publicitando sus servicios previsionales.

La investigación se desarrolló a través de los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento de la investigación, en donde se realiza la descripción de la realidad problemática y la formulación del problema, el objetivo general y específicos y la justificación teórica, práctica y académica de la investigación, así como las limitaciones del estudio.

Capítulo II: Marco teórico, se describe, los antecedentes internacionales, nacionales y locales, así como la base legal, bases teóricas (teoría de la calidad de Juran), bases conceptuales (calidad de servicio, satisfacción del cliente, Norma ISO 9001:2015 y la Oficina de Normalización Previsional) y la definición de términos básicos.

Capítulo III: Hipótesis y variables, se describe la hipótesis general y específicas, así como, las variables.

Capítulo IV: Metodología, que aborda el tipo y diseño de investigación, métodos de investigación, la población y muestra, la unidad de análisis y la operacionalización de

las variables. Así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis e interpretación de información

Capítulo V: Resultados y discusión, en el cual se describe el análisis e interpretación, la discusión de resultados, la prueba de hipótesis y la presentación de resultados.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los apéndices correspondientes.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En el ambiente mundial globalizado y extremadamente dinámico en el que se desenvuelven las organizaciones en general, es vital que enfaticen en el cliente para tener las mayores probabilidades de éxito, esto ya sea que se trate de una empresa o una institución, que a pesar de diferenciarse en sus objetivos deben ofrecer siempre un servicio de calidad que les garantice clientes satisfechos, lo cual trae beneficios no solo a corto sino a mediano y a largo plazo y permite crecer y desarrollarse de una manera sostenida.

La calidad de servicio, ha sido y es clave, pero a pesar de ello las organizaciones de todo tipo no le prestan una atención adecuada, sobre todo en los países subdesarrollados como el nuestro; que no se le da la atención que merece por desconocimiento, lo cual redundará en una insatisfacción de los clientes. Este es el caso de la ONP, en donde los usuarios manifiestan su evidente insatisfacción por la forma como se les atiende y por las denuncias que incluso se encuentran registradas en el libro de reclamaciones y los reportajes que vemos a diario en los medios de comunicación.

La Oficina de Normalización Previsional, Centro de Atención Cajamarca, no es ajena a esta realidad lamentable, que es propia de una institución pública en donde hay un descuido preocupante por parte de los funcionarios que desconocen

sobre la calidad de servicio, que es un aspecto administrativo clave y estratégico en la actualidad. Los usuarios, que fundamentalmente son los pensionistas, son los que más sufren del servicio deficiente, y que se reflejan en colas, atraso en resolver sus reclamos, mal trato, y que decir, de las bajas pensiones.

Esta situación ocasiona una evidente y preocupante insatisfacción de los usuarios por la misma condición de ser personas de la tercera edad, lo cual es precisamente lo que motivó la realización de la presente investigación que pretende hacer un análisis y diagnóstico de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Normalización Previsional del centro de atención de Cajamarca en el periodo 2018.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Pregunta principal**

¿Cuál es la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, 2018?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

- ¿Cómo influyen los elementos tangibles en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, Periodo 2018?
- ¿Cómo influye la fiabilidad en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018?

- ¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, Periodo 2018?
- ¿Cómo influye la seguridad en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, Periodo 2018?
- ¿Cómo influye la empatía en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, Periodo 2018?

### **1.3. Objetivo General**

Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, 2018

### **1.4. Objetivos específicos**

- Identificar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, Periodo 2018.
- Identificar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, Periodo 2018.
- Identificar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, Periodo 2018.



- Identificar la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, Periodo 2018.
- Identificar la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, Periodo 2018

## **1.5. Justificación e importancia**

### **1.5.1. Justificación teórica**

La investigación se justifica en este aspecto, porque permitirá incrementar el conocimiento científico en cuanto a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una institución pública como es la Oficina de Normalización Previsional.

Además, servirá como antecedente para futuras investigaciones relacionadas con la temática de estudio.

### **1.5.2. Justificación práctica**

La investigación permitió a la Oficina de Normalización Previsional centro de atención Cajamarca, tener una radiografía de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del usuario, para que, en base a ello, puedan elegir estrategias adecuadas para enmendar los aspectos deficientes y fortalecer los positivos, lo cual beneficiará a los pensionistas en general.

### **1.5.3. Justificación académica**

La investigación permitió en primer lugar afianzar mis conocimientos de investigación científica y de calidad de servicio, y en segundo lugar cumplir con uno de los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca para obtener mi título profesional de Licenciado en administración.

### **1.6. Limitaciones de la investigación**

La investigación tuvo como principal limitación el recojo de la información secundaria de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, por la misma condición de cada uno de ellos y además por la edad, por lo que no había predisposición para responder al cuestionario de expectativas y de percepciones.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del problema

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Fernández (2015), “*Calidad de atención a usuarios de la administración pública*”. (Tesis de licenciatura). Universidad F.A.S.T.A., Concluye que: las dimensiones tangibilidad, comunicación y accesibilidad son las que presentan una mejor percepción de parte de los afiliados, es decir, lo relacionado a la apariencia tanto de los empleados como de las instalaciones físicas, el horario de atención, el tiempo de espera para ser atendidos y la información que se le da a los afiliados son los factores más resaltados a la hora de evaluar el servicio que brindado; el tiempo de espera se ha reducido bastante debido el uso de las tarjetas magnéticas, hace que ya no sea necesario que el afiliado tenga que concurrir a las oficinas a solicitar las órdenes de consulta cuando tengan que ir al médico o comprar medicinas. Las dimensiones de amabilidad y cortesía, capacidad de respuesta son las que mayor insatisfacción reflejan, lo que denota que, la disposición de los empleados a atender a los afiliados de forma cordial, con respeto y consideración, la agilidad y celeridad con que los empleados tratan sus gestiones son las dimensiones que generan menos percepción, la dimensión transparencia, es percibida por una parte de los afiliados indecisión, y por otra, manifiesta su insatisfacción, en cuanto a la dimensión confiabilidad, los afiliados, mayoritariamente, se encuentran

satisfechos y a nivel expectativa, está en el orden cuarto de importancia; los factores comprensión al ciudadano, confiabilidad, competencia y equidad, son dimensiones que los afiliados manifiestan estar satisfechos. la dimensión competencia se encuentra en el primer lugar de expectativas, osea, los afiliados esperan, que los empleados tengan el saber y la capacitación adecuada en el momento de atenderlos, solo es necesario reforzarlo y buscar siempre el mejoramiento continuo y en cuanto a la amabilidad, cortesía, capacidad de respuesta, y transparencia concluye que hay insatisfacción, porque la percepción es menor que las expectativa, finalmente en cuanto a la percepción y expectativas, y las políticas de mejoras de la obra social, se propone mejoras respecto a las dimensiones que generen una insatisfacción al afiliado.

Droguett (2014), *“Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes”*. (Tesis de licenciatura) Universidad de Chile. Concluye: que el proceso de Ventas mezcla cualidades de búsqueda con las de experiencia, mientras que el proceso de servicio al vehículo es tiene cualidades de credibilidad, asimismo. Concluye que es un servicio donde las experiencias de servicio son lo más relevante para el cliente, finalmente, la experiencia de servicio del proceso de ventas es el camino para lograr el bien tangible que se va a adquirir, en cuanto a la evaluación en el servicio al vehículo es cuanto a la satisfacción en es clave que exista satisfaccion porque es acá donde se juega relación a largo plazo con el

cliente, una experiencia adecuada en el servicio al vehículo hace que se olvide el cliente de una mala experiencia en el proceso de ventas, y motiva a la clientela a adquirir un nuevo vehículo de la marca, finalmente, las causas principales de insatisfacción actuales son compartidas por las marcas, las experiencias de servicio, y con la forma de interacción con los clientes, como es la lentitud en la entrega de los vehículos y el grado de burocracia hacen que en la industria, las expectativas de los clientes no estén ajustadas con los desempeños reales adecuados.

López (2018), “*Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil*”. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, concluye: que el servicio al cliente es muy importante y que depende de esto el logro del éxito o el fracaso empresarial; que siempre es bueno que un cliente salga satisfecho para que de este modo puedan recomendar el restaurante, es necesario evaluar la calidad de servicio para controlar adecuadamente las actividades empresariales, y con ello reducir las falencias del servicio y consecuentemente lograr beneficios económicos cada vez mayores, los factores determinantes de la calidad del servicio son: capacidad de respuesta, atención personalizada, instalaciones, máquinas y equipos modernos, el personal de servicio no brinda un trato personalizado, no se están capacitados y que existe pocos empleados lo cual ocasiona lentitud, existe una relación positiva significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, lo

cual denota que si aumenta la calidad del servicio, aumenta la satisfacción al cliente o si disminuye la calidad de servicio también disminuye la satisfacción al cliente.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Calderón (2014), *“El clima organizacional y su influencia en la atención al cliente en la plataforma de atención de la oficina de Normalización Previsional de la Libertad”*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, concluye: que el clima organizacional influye de forma directa en la atención a los usuarios ya que existe una relación positiva significativa alta entre las variables, porque el incremento de una variable implica el incremento en la otra y porque el coeficiente de correlación de Pearson oscila entre 0 y 1; es decir, se comprobó que el clima organizacional impacta en forma directa en la atención al cliente, asimismo, que el clima organizacional predominante en la plataforma de atención al público de la Oficina, es alto, los procesos en los que el cliente percibe mayor nivel de satisfacción son: la recepción, la infraestructura, capacidad de respuesta del personal, trato y confort.

Linares (2017), *“La Gestión Administrativa y la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional Sede Tacna, Periodo 20162”*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada de Tacna. Concluye:, que la existencia de la relación entre la variables, en la que la gestión administrativa es influida por la satisfacción, lo cual está dado

un p-valor de 0.00, pero con un r-cuadrado de 23.41, lo que indica que a pesar que se comprobó la influencia de la variable independiente en la dependiente; tal relación es relativamente no muy fuerte, lo cual también se corrobora por el coeficiente de correlación de 0.48, que la Gestión Administrativa a pesar que denota resultados de nivel regular no genera una variabilidad sobre la satisfacción de los pensionistas los cuales son afectados fundamentalmente por factores intrínsecos ocasionado por insatisfacciones de índole económico, que el nivel de eficiencia de la gestión administrativa se presenta en nivel regular, La gestión administrativa fue medida a través de cinco indicadores donde, en base a la media de planeación estratégica, de organización, de recursos humanos, de dirección y control en donde la media más alta es en recursos humanos, debido a que los pensionistas consideran que la gestión de recursos humanos se desarrolla con una eficiencia regular en la ONP, el nivel de satisfacción de los pensionistas, encontrando que dicha satisfacción encontrado es que los pensionistas, en mayoritariamente, están en nivel regular con el servicio brindado por parte de la ONP, lo cual está determinado por la media más alta de los elementos tangibles, finalmente, la calificación menor corresponde a confiabilidad, debido a que la ONP no le genera confianza a la hora de los tramites de sus documentos debido a que no les brinda una satisfacción plena.

Alfaro (2014), *“El sistema previsional peruano y la necesidad de plantear una nueva reforma”*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad

Católica del Perú, concluye: que el Decreto Ley N° 19990, contiene problemas operativos que ocasionan un servicio deficitario al afiliado, porque existe falta de base de datos de las aportaciones efectuadas y planillas no ubicadas por cierre de empresas, por tal motivo al momento de realizar un trámite pensionario ante la Oficina, esta no puede validarlos más aun teniendo en cuenta el gran volumen de beneficiarios de este régimen, es de 409,421 pensionistas y 969,367 trabajadores activos, que el Decreto Ley N° 20530, es un régimen que originó excesivos beneficios a los pensionistas, y fomentan una marcada corrupción asimismo, el concepto de cedula viva, ya que todos los aumentos o mejoras que pueden tener los trabajadores activos también son aplicables a los pensionistas, más aun teniendo en cuenta que existen 290,522 pensionistas y 31,250 trabajadores activos, los regímenes del Estado no son equitativos en la distribución de pensiones, por los topes establecidos, el subsidio que otorga el Estado a cada uno de los regímenes no es equitativo, la recaudación por los aportantes ha caído a una tasa promedio de 6.3% en los últimos 7 años, asimismo el número de aportantes promedio anual ha disminuido en 5%; los administradores de fondos públicos de pensiones tienden a invertir basándose en objetivos que no tienen relación con la provisión de pensiones, la viabilidad del sistema de pensiones del Estado se agrava por el incremento de las expectativas de vida y la reducción de las tasas de fertilidad, finalmente, es imperativo una reforma integral del sistema de pensiones pasando de un Sistema de Reparto a un Sistema de Capitalización Individual, finalmente, existe una serie de causas que ocasionan un mal desempeño de la administración pública, entre las que se



puede resaltar: la intromisión del gobierno en las inversiones que van desde la imposición de objetivos sociales hasta obligar a los fondos de pensiones a financiar déficit o pérdidas de empresas estatales.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Escalante (2017), “*Relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2017*”. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. Concluye: que la escala de calidad de servicio alcanzó un coeficiente de 0,917, mientras que la de satisfacción del usuario llegó a 0.803, lo que demuestra la relación significativa entre las variables lo cual se contrastan con las opiniones de los especialistas que indican que la satisfacción del usuario depende de la calidad de servicio recibida.

Lobato (2014), “Propuesta de un plan de calidad del servicio para mejorar el grado de satisfacción de los clientes de la empresa H y M Almacenes. Generales S.R.L”. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca. Concluye: que en cuanto al trato del personal, casi el 50% de los clientes están disconformes con el trato que reciben del personal y con la ayuda que reciben por parte del mismo, el personal brinda una imagen de desconfianza y que no están capacitados para brindar información relevante sobre los productos que se brindan, en cuanto a la imagen, casi el 40% señalan que la empresa tiene una buena infraestructura adecuada para el almacenamiento de los productos, fácil acceso a los

clientes, y que la empresa cuenta con un buen prestigio e imagen en el mercado.

Chugnas y Nuñez (2018), *“Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del Complejo Baños del Inca – Cajamarca, 2018”*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Concluyen: que el nivel de calidad del servicio que del Complejo Baños del Inca – Cajamarca, tiene un mayor énfasis determinante en la seguridad con un valor promedio 3.26 con una desviación estándar de 1.07, el nivel de satisfacción del cliente del Complejo, presenta un mayor énfasis en la dimensión expectativa con un valor promedio 3.34 con una desviación estándar de 1.17, la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente tiene 0.84 de coeficiente de correlación entre las variables, lo que significa que existe un coeficiente de relación perfecta entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

## 2.2. Base legal

### ▪ **Decreto Ley 20530**

El Peruano (1974) refiere el Régimen del Decreto Ley N° 20530 o Cédula Viva, promulgado el 27 de febrero de 1974, permite que un trabajador adquiera el derecho a una pensión, luego de doce y medio o quince años, para mujeres y varones, respectivamente. De igual modo, no establece edad mínima para el cese y establece una tasa de aporte de 6%, que garantizaría una pensión equivalente al 100% de la remuneración nivelable, lo que ocasiona el primer

problema del Sistema Público Previsional, debido a la incapacidad de afrontar las planillas con la recaudación de los aportes. La cedula viva plantea una serie de inequidades, no sólo por el lado de las pensiones otorgadas, sino también por el lado de los aportes, debido a que la tasa de aporte en el SNP es superior y tiene un mayor número tanto de pensionistas como de activos.

▪ **Decreto Ley 19990**

El Peruano, (1973), señala que este sistema es administrado por la Oficina de Normalización Previsional (ONP), está vigente desde el 1° de mayo de 1973 y fue creado por el Decreto Ley N° 19990.

Además, cuenta con las siguientes características:

- Tus aportes como trabajador irán a un fondo común de carácter solidario e intangible.
- Se debe haber aportado un mínimo de 20 años para tener acceso a tu pensión de jubilación.
- La edad mínima de jubilación es de 65 años.
- Se puede acceder a una pensión de jubilación adelantada: si eres mujer, a partir de los 50 años; y si eres hombre, de los 55 años. Para ello, se debe tener un mínimo de 25 y 30 años de aportaciones, respectivamente.
- Otorga pensiones por invalidez, viudez, orfandad y ascendencia, y capital de defunción.
- El monto máximo de pensión de jubilación es de S/. 857.36; el mínimo, de S/. 415.

Con la finalidad de mejorar el nivel del bienestar de los pensionistas comprendidos en el Sistema Nacional de Pensiones (SNP) regulado por el Decreto Ley N° 19990, el Consejo de Ministros aprobó, el reajuste de pensiones para más de 500,000 beneficiarios del régimen. Los pensionistas que reciben una pensión de 415 soles, se les otorgará un aumento de 85 soles y pasará a 500 soles. ONP (2018)

## **2.3. Bases teóricas**

### **2.3.1. Teoría de la calidad de Juran**

#### **a) Contribuciones**

D'Alessio (2012, p. 299) indica que las contribuciones de Joseph Moses Juran a la gerencia de las empresas son incommensurables, por ello, se le considera como uno de los padres de la gestión de la calidad, sus principales aportes: proporcionó la definición más precisa y aplicable de la calidad, definió dos secuencias universales de pasos a seguir, una para lograr avances decisivos, otra para lograr el control, articuló el Principio de Pareto, que sostiene que un pequeño porcentaje de factores en cualquier situación dará lugar a un gran porcentaje del efecto. Finalmente, sostuvo que una estructura organizacional de apoyo y compromiso de la dirección son esenciales para el logro de la calidad.

#### **b) La filosofía**

D'Alessio (2012, p.301) afirma que Juran enseñó los principios de calidad a los japoneses en la década de 1950 y fue una fuerza clave en su

reorganización para la calidad. Entre los pasos que emprendieron las organizaciones japonesas se puede mencionar a los siguientes:

- Dirigir la calidad desde el nivel de dirección central.
- Capacitar a la jerarquía gerencial en los principios de la calidad.
- Mejorar la calidad a una velocidad inusual.
- Informar del avance en las metas de calidad a los niveles ejecutivos altos.
- Hacer participar siempre a la fuerza de trabajo en la calidad.
- Revisar la estructura de recompensas y reconocimientos para incluir la calidad.

Estos principios aún son los aspectos clave de la cultura de calidad actual.

La definición que dio Juran de la calidad, adaptación al uso, indica que la calidad se relaciona con:

- El desempeño de los bienes y servicios que ocasiona la satisfacción de los clientes;
- Productos sin deficiencias es clave, para evitar la insatisfacción de los clientes.

El diseño, fabricación y entrega de los bienes y servicios y el servicio contribuyen a la adaptación al uso. Por tanto, la búsqueda de la calidad se considera en dos niveles:

- La misión de la organización en forma holística, es lograr una alta calidad de diseño; y
- La misión de cada departamento es lograr calidad de excelencia.

Las recomendaciones de Juran se concentran en tres procesos de calidad principales, denominados la Trilogía de calidad:

- Planificación de la calidad, el proceso de preparación para el logro de los objetivos de calidad;
- Control de calidad, proceso de satisfacción de los objetivos de calidad durante las operaciones, y
- Mejora de la calidad, como proceso para alcanzar niveles de desempeño extraordinarios.

## **2.4. Bases conceptuales**

### **2.4.1. Calidad de servicio**

#### **A. Definición**

Vargas y Aldana (2015, p.11), señalan que la calidad de servicio es el nivel de excelencia que la empresa que presta el servicio decide alcanzar y mantener, en función de los deseos y necesidades de los clientes actuales y potenciales.

#### **B. Tipos de calidad**

Vargas y Aldana (2015, p.18) plantean que existen los siguientes tipos:

- Calidad Prevista: es el nivel de calidad que la organización planifica buscando conseguir la satisfacción de las necesidades de sus clientes
- Calidad Servida: es la que cada empleado transmite al cliente de acuerdo a sus esfuerzos y a su criterio respecto a lo que es adecuado.

- Calidad Percibida: la que el cliente percibe al momento de recibir el servicio.

### **C. Dimensiones**

Vargas y Aldana (2015, p.39) describe las dimensiones de la calidad de servicio:

#### **a) Elementos tangibles**

Está relacionada con la apariencia de la infraestructura, la presentación del personal y los equipos que se utilizan en la prestación del servicio.

Es importante mencionar que los aspectos tangibles pueden provocar que un cliente realice la primera transacción con la empresa, pero no lograrán convencer al cliente regrese.

#### **b) Fiabilidad**

Se relaciona con el trabajo bien hecho por la organización. Es la capacidad de la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Se incluye la puntualidad y los elementos que permitan al cliente identificar la capacidad y conocimientos de la empresa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma adecuada desde la primera vez.

#### **c) Capacidad de respuesta**

Se relaciona con el hecho que el trabajo está listo en el tiempo prometido por la organización. Se refiere a la disposición a ayudar proactivamente a los clientes y otorgar un servicio con rapidez; también se considera en este factor, el cumplimiento a tiempo de los

compromisos, así como la accesibilidad que tenga la organización para el cliente, es decir, las posibilidades contactarse y la factibilidad con que se pueda lograr.

**d) Seguridad**

Se refiere al sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos correctamente. Comprende también el conocimiento que el personal demuestre, su actitud y su capacidad para ganar confianza.

Seguridad implica también la credibilidad, relacionada con la integridad, confiabilidad y honestidad.

**e) Empatía**

Está relacionado con el personal entendimiento que desea el cliente y que se le proporcione lo que necesita. Implica ponerse en los zapatos del cliente, lo que orienta a los siguientes aspectos:

- Facilidad de contacto.
- Comunicación.
- Atención de los gustos y necesidades para que alcancen y superen sus expectativas.

**2.4.2. Satisfacción del cliente**

**A. Definición**

Vargas (2011, p.77), señala que la satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre la performance percibida de una organización y las expectativas del cliente.



Es la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un bien físico o servicio que adquirió o consumió, si ha cubierto plenamente las expectativas al momento de adquirirlo.

D'Alessio (2012), lo define citando a la Norma *ISO 9000:2015* como la "*percepción del cliente sobre el nivel en que se han cumplido sus requisitos*", su existencia es un indicador de una alta satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

### **2.4.3. Norma ISO 9001: 2015**

D'Alessio (2012), indica que la Norma ISO 9001:2015, es una regla que estandariza el sistema de control de calidad de las organizaciones. ISO, es una institución que reúne a representantes de diversos países para elaborar normas de estandarización en diferentes áreas de actuación.

La nueva versión se publicó el 23 de septiembre de 2015, como resultado de una actualización en la que participaron 93 países. Más de un millón de organizaciones en todo el mundo tienen tres años para adaptar sus procesos internos a los cambios allí establecidos. D'Alessio (2012, p. 301)

### **2.4.4. Oficina de Normalización Previsional (ONP)**

#### **2.4.4.1. Funciones**

ONP (2018), la ONP tiene a su cargo las siguientes funciones:

- Reconocer, declarar, calificar, verificar, otorgar, liquidar y pagar derechos pensionarios con arreglo a ley, del Sistema Nacional

de Pensiones al que se refiere el Decreto Ley N° 19990, de los regímenes previsionales que se le encarguen o hayan encargado, así como del Régimen de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, Decreto Ley N° 18846:

- Mantener informados y orientar a los asegurados obligatorios y facultativos, sobre los derechos y requisitos para acceder a una pensión y otros beneficios pensionarios de su competencia;
- Mantener los registros contables y elaborar los estados financieros correspondientes a los sistemas previsionales a su cargo y de los fondos pensionarios que administre;
- Calificar, otorgar, liquidar y pagar el derecho a Bono de Reconocimiento a que se refiere la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, Bono de Reconocimiento Complementario - BRC a que se refiere la Ley N° 27252, Bonos Complementarios de Pensión Mínima - BCPM y de Jubilación Adelantada del Decreto Ley N° 19990 - BCJA a que se refiere la Ley N° 27617.
- Coordinar con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria -SUNAT- las actividades que son necesarias para el control de las aportaciones recaudadas; la obtención de la información para sus procesos administrativos y supervisar el ejercicio de las facultades de administración delegadas con arreglo a lo establecido en los convenios interinstitucionales;

- Conducir los procedimientos administrativos vinculados con las aportaciones de los sistemas previsionales, conforme al marco legal que esté en vigencia;
- Realizar periódicamente los estudios e informes que correspondan a sus fines institucionales, proponer la expedición de normas que contribuyan al mejor cumplimiento de estos.
- Actuar como Secretaría Técnica del Directorio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales – FCR;
- Aprobar y administrar su presupuesto con arreglo a las disposiciones legales sobre la materia;
- Administrar los procesos inherentes al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR conforme a la normativa en vigencia sobre la materia y dentro de los alcances del contrato de reaseguro que para tal fin la Oficina de Normalización Previsional - ONP celebra con una compañía de seguros autorizada;
- Calificar, otorgar, liquidar y pagar la pensión por cobertura supletoria del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR a que se refiere el artículo 88° del Reglamento de la Ley N° 26790, aprobado mediante Decreto Supremo N°009-97-SA;
- Diseñar, racionalizar y optimizar los procesos y procedimientos operativos;
- Mantener operativa y actualizada la plataforma tecnológica de la Oficina de Normalización Previsional – ONP;

- Realizar en forma periódica los estudios actuariales necesarios para la correcta administración de los sistemas previsionales a su cargo proponiendo las recomendaciones pertinentes;
- Efectuar las acciones de fiscalización necesarias, con relación a los derechos pensionarios en los sistemas a su cargo, para garantizar su otorgamiento con arreglo a ley. La ONP podrá determinar e imponer las sanciones y medidas cautelares, de acuerdo a las normas legales y reglamentarias;
- Conducir o encargar la conducción de las acciones de acotación y cobranza de los adeudos para con los sistemas previsionales, así como los intereses, multas y moras que correspondan;
- Disponer las medidas que garanticen el cumplimiento de las acciones establecidas en las funciones “o” y “p” precedentes, incluyendo, de ser necesario, el uso de la vía coactiva; y,
- Ejercer cualquier otra facultad que se derive de sus fines y las demás conferidas en la ley.

#### **2.4.4.2. Misión**

ONP (2018) “Brindar seguridad previsional, otorgando pensiones mediante un servicio público eficiente, predecible y transparente”.

Brindar seguridad previsional se traduce en:

- Minimizar el tiempo entre el cese del trabajador y el sistema de pensión.
- Minimizar stocks de expedientes de pensión.
- Disminuir tiempo de respuesta en el proceso de calificación.

- Instaurar una organización eficiente y una cultura de calidad.

#### **2.4.4.3. Visión**

ONP (2018), “Líderes del servicio público en materia previsional”.

#### **2.4.4.4. Valores institucionales de la ONP**

ONP (2018), la ONP tiene los siguientes valores:

##### **Responsabilidad**

La ONP reconoce que, en el desarrollo de las tareas, tiene la obligación de responsabilizarse por sus resultados y rendir cuentas ante el Estado y la Sociedad.

##### **Predictibilidad**

La ONP reconoce que, debe construir credibilidad y confianza mediante la entrega de resultados que cumplan estándares satisfactorios en tiempo y calidad.

##### **Transparencia**

La ONP reconoce que como entidad pública tiene la obligación de desenvolverse mostrando una conducta institucional correcta.

### **2.5. Definición de términos básicos**

#### **▪ Calidad de servicio**

Es entendida como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente por la atención recibida en una organización.

- **ONP**

Oficina Nacional Previsional.

- **Pensiones**

Se trata de un monto de dinero que el Estado paga a una persona cuando se jubila, enviuda o queda incapacitada.

- **Satisfacción**

Sentimiento de complacencia que se tiene cuando se ha colmado un deseo o se ha cubierto una necesidad.

- **Sistema previsional**

Es el sistema de pensiones solidarias de vejez e invalidez

- **Usuario**

Persona que usa en forma habitual un servicio.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis general**

La calidad de servicio influye directamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, periodo 2018.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

- Los elementos tangibles influyen directamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, periodo 2018.
- La fiabilidad influye directamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, periodo 2018.
- La capacidad de respuesta influye directamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, periodo 2018.
- La seguridad influye directamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, periodo 2018.
- La empatía influye directamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, periodo 2018.

### **3.3. Variables**

**Variable independiente:**

Calidad de servicio

**Variable dependiente:**

Satisfacción del usuario



## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Tipo y Diseño de investigación**

##### **4.1.1. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo aplicada, porque utiliza información existente en este caso sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario, para aplicarlo en una realidad concreta, en este caso, es la ONP Centro de Atención de Cajamarca. Hernández (2014, p.99).

##### **4.1.2. Nivel de la investigación**

La investigación es de nivel correlacional, porque busca identificar la correlación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional, Centro de Atención Cajamarca, periodo 2018, mediante la identificación de la influencia de cada una de las dimensiones de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario. Hernández (2014, p. 111)

##### **4.1.3. Diseño de la investigación**

La investigación es de diseño transversal porque se lleva a cabo en un determinado momento del tiempo, en este caso el año 2018. Asimismo, es no experimental porque no se manipularán los datos respecto a las variables de la investigación. Hernández (2014, P. 120)

## 4.2. Método de investigación

El método utilizado para recolectar los datos es el inductivo deductivo, porque se investigó en libros y links electrónicos para extraer la información que sirvió de base para estructurar el marco teórico que se presenta. Así mismo se utilizó el método analítico sintético, para el caso del análisis e interpretación de la información recopilada y procesada, con lo cual se llega a las conclusiones de la presente investigación.

## 4.3. Población y Muestra

### 4.3.1. Población

La población está conformada por los pensionistas, aportantes y otros; que acuden a la ONP Centro de Atención de Cajamarca y que en promedio son 9,000 usuarios (30 usuarios al día por 25 días al mes y por 12 meses)

### 4.3.2. Muestra

La investigación utiliza la fórmula correspondiente a poblaciones finitas, aplicable a estudios transversales para calcular la muestra que es de 368 usuarios de la Oficina de Normalización Previsional, Centro de Atención Cajamarca.

Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{e^2N + Z^2 * pq}$$

Donde:

N: Población                    9,000 usuarios

Z: Nivel de confianza        1.96

p: variabilidad positiva 0.5

q: variabilidad negativa 0.5

e: error de muestra 0.05

$$n = \frac{9000 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * 9000 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 368 \text{ usuarios}$$

#### **4.4. Unidad de análisis**

Está conformada por los pensionistas, aportantes y otros que acuden a la Oficina de Normalización Previsional, Centro de Atención de Cajamarca.

#### **4.5. Operacionalización de variables**

**Tabla 1***Operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Variable Independiente: Calidad servicio	Es el grado en que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas respecto al servicio recibido. Vargas (2011, p. 117)	Es el servicio o atención que una organización brinda a sus clientes al momento de atenderlo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atracción visual de Instalaciones físicas</li> <li>▪ Apariencia de equipos</li> <li>▪ Aspecto del personal</li> <li>▪ Materiales asociados al servicio.</li> <li>▪ Cumplimiento</li> <li>▪ Sinceridad</li> <li>▪ Realizar buen servicio desde primera vez.</li> <li>▪ Servicio sin errores</li> <li>▪ Cumplir plazos establecidos</li> <li>▪ Prontitud en el servicio</li> <li>▪ Disponibilidad para ayudar siempre</li> <li>▪ Disposición para aclarar dudas.</li> <li>▪ Inspirar confianza</li> <li>▪ Inspirar seguridad</li> <li>▪ Cortesía</li> <li>▪ Conocimiento para responder preguntas</li> <li>▪ Horarios convenientes</li> <li>▪ Atención personalizada</li> <li>▪ Enfocados en el servicio</li> <li>▪ Interés y preocupación genuina</li> <li>▪ Comprensión de necesidades.</li> <li>▪ Cumplimiento (<math>E - P = 0</math>)</li> <li>▪ Cumplimiento superior (<math>E - P &gt; 0</math>)</li> <li>▪ Incumplimiento (<math>E - P &lt; 0</math>)</li> </ul>
Variable Dependiente: Satisfacción del usuario	Es el grado de complacencia y compatibilidad de las percepciones y las expectativas del cliente. Vargas (2011, p. 139)	Es una medida de cómo los productos otorgados por una organización cumplen o superan las expectativas del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción</li> <li>• Insatisfacción</li> <li>• Cumplimiento de demandas</li> <li>• Expectativas del usuario</li> <li>• Percepción del usuario</li> <li>• Cumplimiento de métodos</li> </ul>	

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La investigación utilizó el instrumento del cuestionario basado en el modelo SERVQUAL para recopilar las percepciones de los usuarios de la Oficina de Normalización previsional Centro de Atención Cajamarca.

Asimismo, utilizó la técnica de la encuesta con 22 preguntas tanto para medir las expectativas, así como las percepciones de los usuarios en función de los indicadores de las variables de calidad de servicio y satisfacción. Considerando un puntaje del 1 al 7, en donde 1 es la menor calificación y 7 la mayor calificación.

Para la calificación de los resultados, se tomó en cuenta los siguientes rangos:

1-3	:	Malo
4	:	Regular
5-7	:	Bueno

#### **4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

El procesamiento de la información se realizó mediante el paquete estadístico SPSS 22.0 y luego se importó a la hoja de cálculo Excel con lo cual se elaboraron las tablas y figuras que fueron analizados e interpretados en función de cada indicador de las dimensiones de las variables de estudio, También se aplicó el coeficiente de Spearman para ver la significancia de la correlación.

Se calculó el Alfa de Cronbach, para medir la fiabilidad del instrumento de recopilación de información.



E14	0,08	0,14	0,02	0,03	0,04	0,04	0,64	0,47	0,54	0,57	0,50	0,53	0,69	1,00											
E15	0,08	0,15	-0,06	0,03	0,12	0,12	0,54	0,56	0,54	0,49	0,40	0,53	0,58	0,90	1,00										
E16	0,09	0,17	0,08	0,16	0,09	0,19	0,54	0,58	0,57	0,61	0,57	0,71	0,78	0,90	0,90	1,00									
E17	0,01	0,12	-0,04	-0,04	-0,09	0,16	0,58	0,51	0,55	0,45	0,53	0,66	0,62	0,79	0,79	0,81	1,00								
E18	0,10	0,17	-0,09	-0,03	0,09	0,18	0,55	0,47	0,49	0,41	0,24	0,35	0,42	0,79	0,91	0,73	0,81	1,00							
E19	0,01	0,10	0,20	0,27	0,42	0,42	0,34	0,54	0,33	0,47	0,49	0,64	0,73	0,58	0,72	0,77	0,57	0,60	1,00						
E20	0,33	0,13	0,02	0,40	0,11	0,61	0,58	0,51	0,70	0,30	0,20	0,21	0,08	0,18	0,18	0,19	0,14	0,19	0,15	1,00					
E21	0,32	0,20	0,19	0,60	0,41	0,53	0,31	0,39	0,43	0,34	0,17	0,12	-0,07	-0,07	-0,07	0,00	-0,29	-0,17	0,06	0,62	1,00				
E22	0,33	0,32	0,00	0,14	0,16	0,01	0,56	0,24	0,41	0,35	0,07	-0,04	-0,07	0,51	0,41	0,23	0,18	0,45	-0,08	0,28	0,37	1,00			
Total	0,54	0,57	0,46	0,62	0,53	0,69	0,80	0,85	0,83	0,83	0,70	0,72	0,59	0,65	0,65	0,71	0,57	0,57	0,62	0,52	0,42	0,42	1,00		

Nota. Tomado de las encuestas aplicadas a los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca

Los ítems de expectativas, están correlacionados positivamente con el total, porque tiene valores mayores a 0,20 que es el valor estándar de referencia de calificación estadística. Aquí las correlaciones de los ítems con el total si están todas aceptables, esto indica que tiene validez de constructo ya que todas son positivas.

Aquí se tiene que ver que la correlación de cada ítem en particular con la suma total del ítem. Siendo lo ideal que sean favorables o positivas. Caso contrario se tendría que invertir los ítems.

**Tabla 3***Matriz de correlaciones entre elementos de Percepciones*

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Total
P1	1																						
P2	0,71	1																					
P3	0,353	0,341	1																				
P4	0,026	0,097	0,879	1																			
P5	-0,01	0,095	0,852	0,936	1																		
P6	0,078	0,178	0,9	0,963	0,903	1																	
P7	-0,05	0,037	0,791	0,929	0,9	0,966	1																
P8	0,114	0,3	0,821	0,889	0,859	0,865	0,81	1															
P9	0,178	0,291	0,803	0,896	0,813	0,896	0,852	0,953	1														
P10	0,123	0,115	0,804	0,915	0,84	0,899	0,891	0,905	0,923	1													
P11	0,207	0,291	0,869	0,896	0,842	0,896	0,833	0,93	0,954	0,922	1												
P12	-0,02	-0,03	0,744	0,922	0,843	0,915	0,945	0,824	0,847	0,943	0,804	1											
P13	-0,03	-0,04	0,709	0,875	0,848	0,889	0,948	0,808	0,831	0,934	0,81	0,965	1										
P14	0,228	0,296	0,882	0,88	0,827	0,91	0,843	0,94	0,94	0,927	0,961	0,837	0,852	1									
P15	-0,03	-0,09	0,704	0,865	0,838	0,837	0,883	0,797	0,78	0,938	0,778	0,955	0,973	0,825	1								
P16	0,244	0,31	0,938	0,9	0,873	0,908	0,822	0,92	0,898	0,911	0,965	0,805	0,79	0,955	0,789	1							
P17	0,293	0,313	0,847	0,897	0,84	0,877	0,829	0,929	0,931	0,956	0,907	0,888	0,854	0,927	0,863	0,92	1						
P18	0,043	0,077	0,799	0,903	0,831	0,895	0,868	0,937	0,934	0,955	0,933	0,899	0,9	0,95	0,89	0,91	0,898	1					
P19	0,206	0,215	0,806	0,853	0,826	0,828	0,784	0,942	0,921	0,939	0,943	0,818	0,842	0,946	0,852	0,931	0,923	0,962	1				
P20	0,063	0,096	0,815	0,898	0,826	0,906	0,879	0,932	0,929	0,968	0,928	0,91	0,91	0,957	0,9	0,922	0,913	0,993	0,956	1			
P21	0,189	0,224	0,781	0,839	0,811	0,832	0,794	0,949	0,929	0,913	0,906	0,827	0,847	0,942	0,837	0,893	0,913	0,962	0,98	0,954	1		
P22	-0,23	-0,24	0,581	0,841	0,781	0,819	0,902	0,716	0,757	0,858	0,728	0,919	0,93	0,712	0,903	0,68	0,716	0,859	0,759	0,848	0,761	1	
Total	0,16	0,204	0,876	0,948	0,898	0,949	0,919	0,948	0,954	0,977	0,953	0,929	0,925	0,967	0,907	0,949	0,96	0,97	0,954	0,974	0,948	0,835	1

Nota. Tomado de las encuestas aplicadas a los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca



Los ítems de percepciones, están correlacionados positivamente con el total, porque tiene valores mayores a 0.3 que es el valor estándar de referencia de calificación estadística. Las correlaciones también son aceptables, salvo las de los ítems 1 y 2, que están bajas, pero aun así son positivas, lo ideal es que sean mayores a 0,20 (aquí solo se quiere ver si están correlacionadas de manera favorable con el puntaje final y cuanto aportan a la suma.) Quedando a decisión del investigador si elimina o no el ítem que tiene baja correlación.

Después de haber hecho el análisis de correlaciones, se hizo el cálculo del Alfa de Cronbach, que es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y mide la solidez interna del instrumento.

Los resultados se muestran en las tablas siguientes:

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad para expectativas*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,923	22

Nota. Tomado de las encuestas aplicadas a los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca

**Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad para percepciones*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,986	22

Nota. Tomado de las encuestas aplicadas a los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca

A continuación, se calculó la prueba de normalidad para la suma de las dimensiones

**Tabla 6**  
*Prueba de normalidad de Kolmogorov*

		Suma	Suma
		expectativas	percepciones
N° encuestas		368	368
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	127,48	123,23
	Desviación estándar	21,772	24,975
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,186	0,224
	Positivo	0,112	0,224
	Negativo	-0,186	-0,154
Estadístico de prueba		0,186	0,224
Sig. asintótica (bilateral)		0,000 <sup>c</sup>	<b>0,000<sup>c</sup></b>

Nota. Tomado de encuestas aplicadas a los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca

La prueba de normalidad, analiza el valor Sig (llamado p\_valor), como es menor al 0.05, se concluye que la distribución de los puntajes es no paramétrica y se escoge La prueba de normalidad se realizó para ver si las distribuciones de los puntajes de la muestra se distribuyen de manera normal. Y se analiza el resultado obtenido para el sig. Asintótica. Si este valor es mayor a 0.05, entonces la distribución es normal y la correlación se hará con el coeficiente r de Pearson. Pero si el valor sig. es menor que 0.05, entonces la distribución de los puntajes es diferente a la distribución normal y corresponde hacer la correlación con el coeficiente de Rho Spearman

El valor obtenido para Sig. = 0,0000, significa que la distribución de los puntajes de la variable percepciones se diferencia o difiere de la distribución teórica normal y corresponde hacer las correlaciones con el rho de Spearman.

**Tabla 7**  
*Prueba de correlación de Spearman*

			Suma expectativas	Suma percepciones
Rho de Spearman	Suma expectativas	Coefficiente de correlación	1,000	0,589**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N°	368	368
	Suma percepciones	Coefficiente de correlación	0,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N°	368	368

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

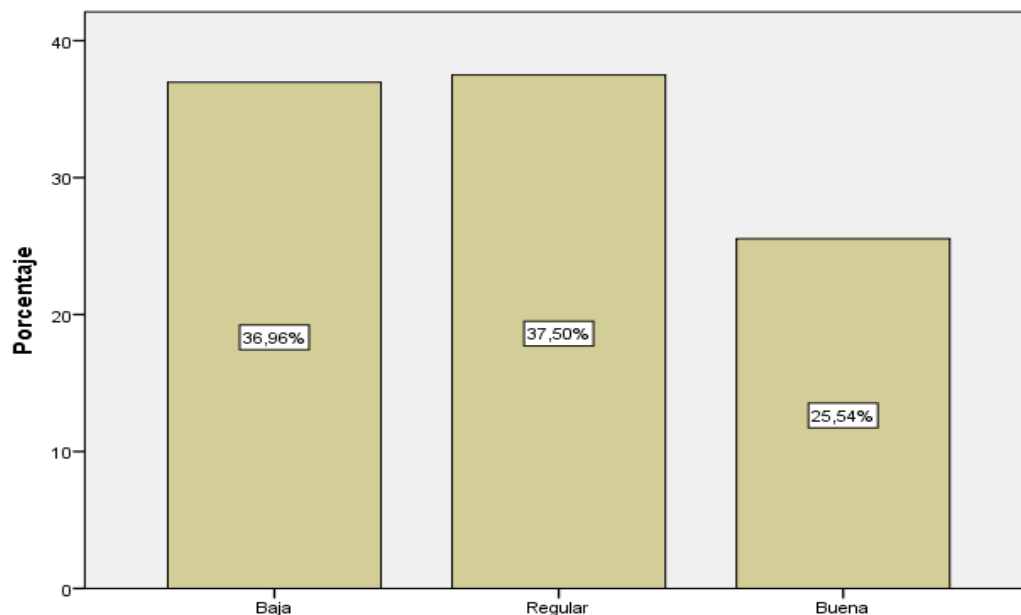
Nota. Tomado de encuestas aplicadas a los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca

Prueba de correlación de Spearman, analiza el valor de Sig (0000) como es menor al 0,05 entonces se concluye que existe una correlación significativa (coeficiente igual a 0,589 indica relación moderada y directa) entre las variables.

**Tabla 8**  
*Calidad de servicio en general*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	136	37,0	37,0	37,0
	Regular	138	37,5	37,5	74,5
	Buena	94	25,5	25,5	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tomado de encuestas aplicadas a los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca

**Figura 1***Calidad de servicio en general*

Nota. Tomado de la tabla 8

**Interpretación:**

Se puede observar que, de los 368 usuarios encuestados, el 37.50%, lo califica como “regular”, el 36.96% lo califica como “baja”, mientras que el 25.54% lo percibe como “alta” a la calidad de servicio de la ONP Centro de Atención Cajamarca.

**Análisis:**

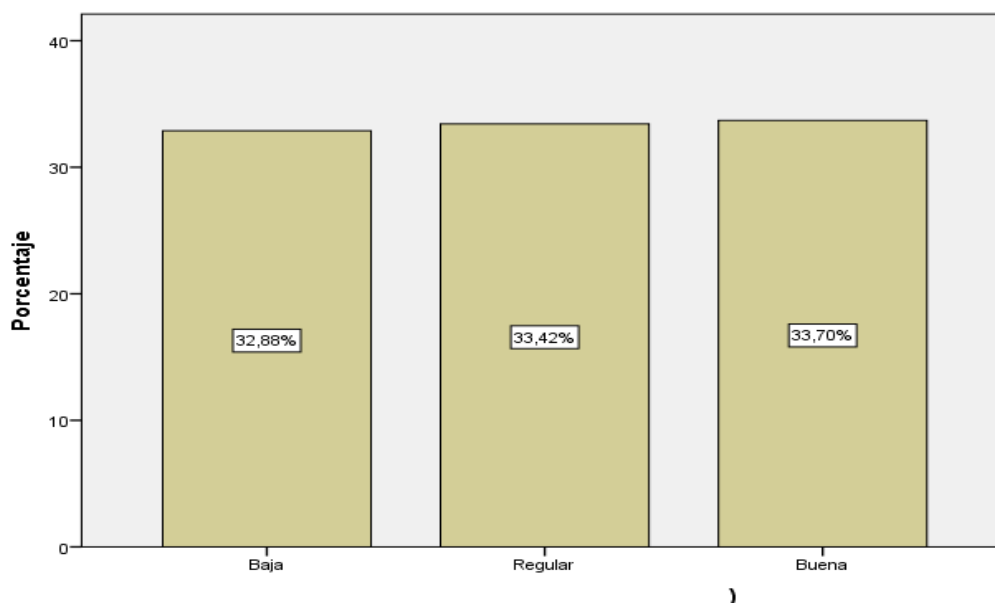
Esta situación indica que el 74.46% (36,96 más 37.50), señala que la calidad de servicio es de regular y abajo, lo cual no es favorable para la ONP Centro de Atención Cajamarca, lo cual debe mejorar para que la imagen de la ONP sea más atractiva y los pensionistas no opten por cambiarse al Sistema Privado de Pensiones.

**Tabla 9**  
*Elementos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	121	32,9	32,9	32,9
	Regular	123	33,4	33,4	66,3
	Buena	124	33,7	33,7	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tomado de las encuestas aplicadas a los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca

**Figura 2**  
*Elementos tangibles*



Nota Tomado de la tabla 9

**Interpretación:**

Se puede observar que, de los 368 usuarios encuestados, el 33.70%, lo califica como “alta”, el 33.42% lo califica como “regular”, mientras que el 32.88% lo percibe como “alta” a los elementos tangibles de la ONP Centro de Atención Cajamarca.

## Análisis

Esta situación indica que el 66.30% (33,42 más 32,88), señala que elementos tangibles son regular y abajo, lo cual no es favorable para la ONP Centro de Atención Cajamarca, lo cual implica que debe mejorarse la atractividad de las instalaciones físicas, equipos, materiales de servicio y el aspecto personal.

**Tabla 10**

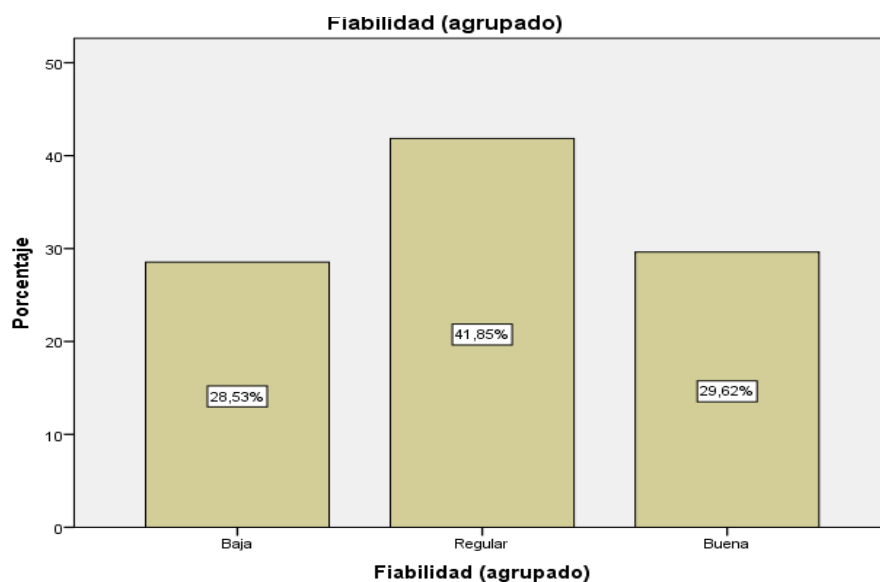
### *Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	105	28,5	28,5	28,5
	Regular	154	41,8	41,8	70,4
	Buena	109	29,6	29,6	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tomado de encuestas aplicadas a los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca

**Figura 3**

### *Fiabilidad*



Nota. Tomado de la tabla 10

### Interpretación:

Se puede observar que, de los 368 usuarios encuestados, el 41.85%, lo califica como “regular”, el 29.22% lo califica como “alta”, mientras que el 28.53% lo percibe como “baja” a la fiabilidad de la ONP Centro de Atención Cajamarca.

### Análisis

Esta situación indica que el 70.38% (41,85 más 28,53), señala que la fiabilidad es regular y abajo, lo cual no es favorable para la ONP Centro de Atención Cajamarca, lo cual implica que debe mejorarse la ejecución del servicio prometido de forma cuidadosa, demostrando sinceridad, cumplimiento y realizar el servicio sin errores.

**Tabla 11**

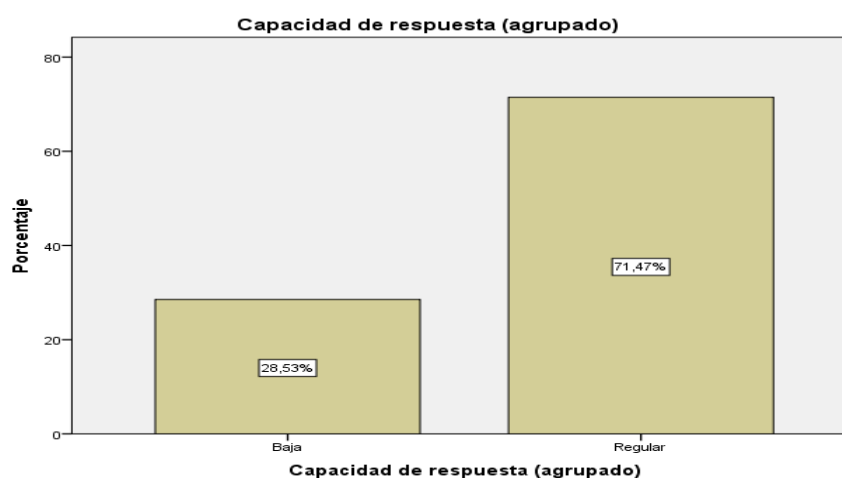
*Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Baja	105	28,5	28,5	28,5
Regular	263	71,5	71,5	100,0
Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tomado de encuestas aplicadas a los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca.

**Figura 4**

*Capacidad de respuesta*



Nota. Tomado de la tabla 11

### Interpretación:

Se puede observar que, de los 368 usuarios encuestados, el 71.47%, lo califica como “regular”, mientras que el 28.53% lo percibe como “baja” a la capacidad de respuesta de la ONP Centro de Atención Cajamarca.

### Análisis

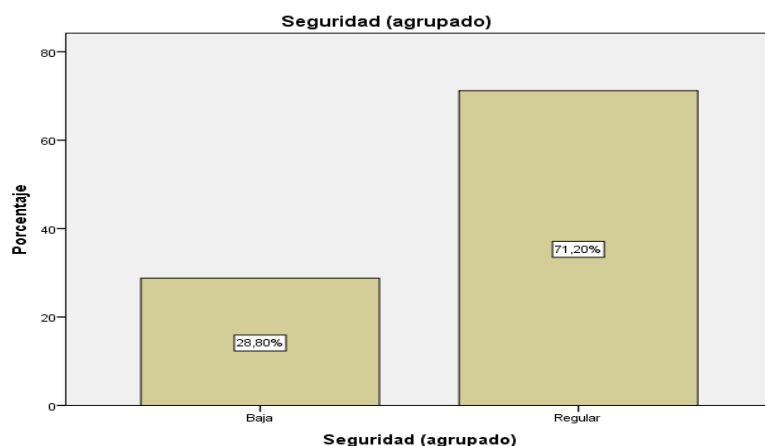
Esta situación indica que el 100.00% (71,47 más 28,53), señala que la capacidad de respuesta es regular y abajo, lo cual no es favorable para la ONP Centro de Atención Cajamarca, lo cual implica que debe mejorarse inmediatamente para así poder cumplir con los plazos prometidos, la prontitud del servicio y la disponibilidad de ayuda y de esta manera minimizar la migración al Sistema Privado de Pensiones.

**Tabla 12**  
*Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Baja	106	28,8	28,8	28,8
Regular	262	71,2	71,2	100,0
Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tomado de encuestas aplicadas a los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca

**Figura 5**  
*Seguridad*



Nota. Tomado de la tabla 12



### Interpretación:

Se puede observar que, de los 368 usuarios encuestados, el 71.20%, lo califica como “regular”, mientras que el 28.80% lo percibe como “baja” a la seguridad de la ONP Centro de Atención Cajamarca.

### Análisis

Esta situación indica que el 100.00% (71,20 más 28,80), señala que la seguridad es regular y abajo, lo cual no es favorable para la ONP Centro de Atención Cajamarca, lo cual implica que debe mejorarse inmediatamente para que el sentimiento de seguridad, confianza, cortesía y conocimiento que tiene el usuario cuando pone sus necesidades en manos de la ONP Centro Atención Cajamarca.

**Tabla 13**

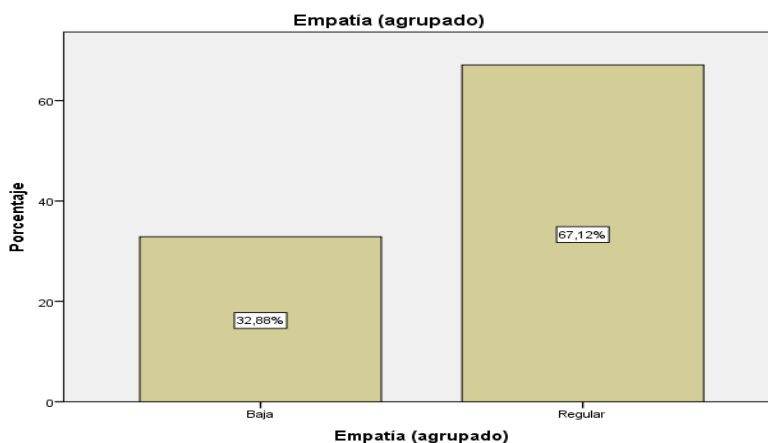
#### *Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Baja	121	32,9	32,9	32,9
Regular	247	67,1	67,1	100,0
Total	368	100,0	100,0	

Tomado de encuestas aplicadas a los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca.

**Figura 6**

#### *Empatía*



Nota. Tomado de la tabla 13

### Interpretación:

De los 368 usuarios encuestados, el 67,12%, lo califica como “regular”, mientras que el 32,88% lo percibe como “baja” a la empatía de la ONP Centro de Atención Cajamarca.

### Análisis

Esta situación indica que el 100.00% (67,12 más 32,88), señala que la empatía es regular y abajo, lo cual no es favorable para la ONP Centro de Atención Cajamarca, lo cual implica que debe mejorarse el horario de atención, la atención personalizada para escuchar y entender a los usuarios que acuden a utilizar los servicios.

#### 5.1.2. Satisfacción del usuario de la ONP del Centro de atención Cajamarca

**Tabla 14**

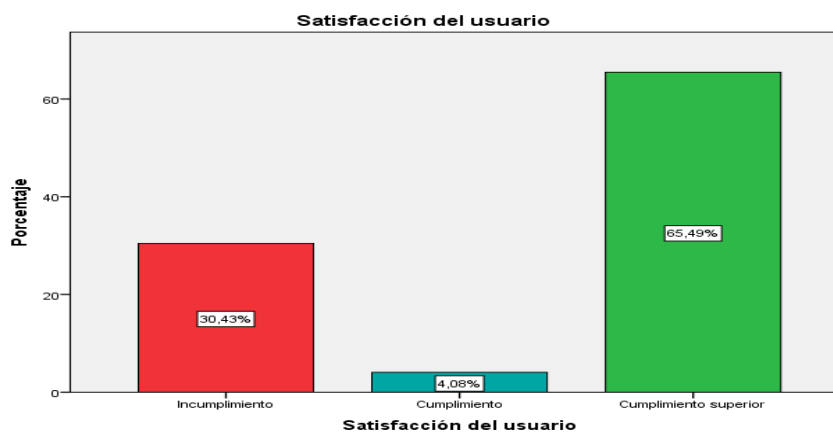
*Satisfacción del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Incumplimiento	112	30,4	30,4	30,4
	Cumplimiento	15	4,1	4,1	34,5
	Cumplimiento superior	241	65,5	65,5	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Nota. Tomado de las encuestas aplicadas a los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca

**Figura 7**

*Satisfacción del usuario*



Nota. Tomado de la tabla 14

### **Interpretación:**

Se puede observar que, de los 368 usuarios encuestados, el 65,49%, percibe como que hay un “cumplimiento superior” es decir, que las expectativas superan a las percepciones, mientras que el 30.43% lo percibe como “incumplimiento”, es decir que las percepciones superan a las expectativas y el 4.08% lo percibe como de “cumplimiento”, es decir, que las expectativas coinciden con las percepciones, por lo que la satisfacción del usuario es de regular con tendencia a alta en los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca.

### **Análisis**

Esta situación indica que el 69.57% (65,49 más 4,08), señala que existe cumplimiento de las expectativas de los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca, lo cual denota que si bien es cierto hay un cumplimiento de las expectativas de los usuarios, sin embargo, también debe ser abordada para mejorar aún más, los porcentajes de esta situación actual existente.

## **5.2. Discusión de resultados**

Los resultados de la investigación se contrastan con las conclusiones de los antecedentes internacionales, nacionales y locales del marco teórico:

Los resultados coinciden con los obtenidos por la investigación de Fernández, (2015) *calidad de atención a usuarios de la administración pública*. Universidad F.A.S.T.A., que concluye que las dimensiones tangibilidad, comunicación y accesibilidad son las que presentan una mejor percepción de parte de los afiliados, es decir, lo relacionado con la apariencia tanto de los empleados como de las instalaciones físicas, el horario de atención, el tiempo de espera para ser atendidos

y la información que se le da a los afiliados, son los aspectos más destacados a la hora de evaluar el servicio que se le brinda en este momento.

De igual modo, coinciden con los resultados de la investigación de Calderón, (2014), “*El clima organizacional y su influencia en la atención al cliente en la plataforma de atención de la oficina de Normalización Previsional de la Libertad*”. Universidad Nacional de Trujillo, que concluye que el valor del coeficiente de correlación Pearson de 0.91, con lo que se demuestra que la relación entre las variables es positiva y significativa y se determinó que los procesos en los que el cliente percibe mayores niveles de satisfacción en la Plataforma de Atención de la Oficina son: la recepción, la infraestructura, capacidad de respuesta del personal, trato y confort.

Asimismo, los resultados coinciden con lo encontrado por el estudio de Linares, (2017) “*La Gestión Administrativa y la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional Sede Tacna, Periodo 2016*”. Universidad Privada de Tacna, que concluye que el nivel de satisfacción de los pensionistas, se encontró que dicha satisfacción logró una media de calificación de 3.16, lo que indica que los pensionistas, mayoritariamente, están regularmente satisfechos con el servicio brindado por parte de la ONP. Este resultado fue medido a través de cinco indicadores donde, la media de confiabilidad obtuvo un valor de 2.69, la media correspondiente a la capacidad de respuesta fue de 2.85, la media correspondiente a certeza fue de 3.45, la media de empatía fue de 3.16 y la media de tangibles fue de 3.67. La media más alta corresponde a tangibles en la

que los pensionistas consideran que existe buen material tangible para que se realice una adecuada atención. Así mismo, Por otro lado, la calificación menor corresponde a confiabilidad, que evalúa que el pensionista considera que la ONP no le genera confianza a la hora de presentar sus documentos debido a que el resultado de dicha entrega de documentos no les brinda una satisfacción plena.

De la misma manera coincide con los resultados de la tesis de Suyo, (2017) “*Calidad de servicio y satisfacción del asegurado en la oficina de normalización previsional, centro de atención Lima Centro*”. Universidad Cesar Vallejo, que concluye que existe relación positiva entre la calidad de servicio que brinda la oficina de normalización previsional, centro de atención Lima y la satisfacción de sus asegurados con un coeficiente de correlación rho Spearman  $r=0.703$ , lo que indica que existe relación positiva entre elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del asegurado brindado por la oficina de normalización previsional, centro de atención Lima con un coeficiente de correlación rho Spearman  $r=0.453$ , y una  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), de 5%, que existe relación positiva entre fiabilidad de la calidad de servicio brindado por la oficina de normalización previsional, centro de atención Lima Centro, y la satisfacción de sus asegurados con un coeficiente de correlación de rho Spearman  $=0.475$ , que existe relación positiva entre capacidad de respuesta de la calidad de servicio brindado por la oficina de normalización previsional, centro de atención Lima Centro, y la satisfacción de sus asegurados con un coeficiente de correlación de rho Spearman  $=0.641$ , lo que significa que existe relación positiva entre seguridad de la calidad de servicio brindado por la oficina de normalización previsional, centro

de atención Lima Centro, y la satisfacción de sus asegurados de la oficina de normalización previsional, centro de atención Lima Centro, con un coeficiente de correlación rho Spearman  $r=0.513$ , lo que significa que existe relación positiva entre empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los asegurados la oficina de normalización previsional, centro de atención Lima Centro.

De igual modo, coinciden con los resultados de la tesis de Alfaro, (2004), "*El sistema previsional peruano y la necesidad de plantear una nueva reforma.*" Pontificia Universidad Católica del Perú, que concluye que en el Decreto Ley N° 19990 (1973), los problemas operativos originan un servicio deteriorado al afiliado, básicamente existe falta de base de datos de las aportaciones efectuadas antes de agosto de 1999 y planillas no ubicadas por quiebra y cierre de empresas, por tal motivo al momento de realizar un trámite pensionario ante la Oficina de Normalización Previsional esta no puede validar los aportes realizados por los pensionistas, más aun teniendo en cuenta el gran volumen de beneficiarios de este régimen, y que el Decreto Ley N° 20530 (1974), es un régimen que desde su creación origina demasiados beneficios a los pensionistas, las bondades fomentan la corrupción, llevándose a la ampliación o deformación en grupos laborales distintos a los originarios. Asimismo, existe una alta vulnerabilidad a reclamos judiciales que da como resultado la incorporación de nuevos grupos. Otro problema existente en este régimen, quizás el más importante, es el concepto de cedula viva ya que todos los aumentos o mejoras que pueden tener los trabajadores activos también son aplicables a los

pensionistas, más aún teniendo en cuenta que tiene 290,522 pensionistas y 31,250 trabajadores activos.

También, coinciden con los resultados de la tesis de Escalante, (2017), *“Relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2017”*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, que concluye que existe una relación significativa entre ambas variables y se contrastan con los especialistas que señalan que de todas maneras la satisfacción del usuario depende de la calidad de servicio.

Finalmente, coinciden con los resultados de la tesis de Droguett (2012), *“Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes”*. Universidad de Chile. Concluye, que una experiencia satisfactoria en el Servicio al Vehículo hace “olvidar” una mala experiencia en el proceso de ventas, motivando a los clientes a comprar otro vehículo de la marca y que las principales causas de insatisfacción presentes son compartidas por las marcas, dejando ver que estos problemas no sólo tienen que ver con la forma en que una empresa particular enfrenta las experiencias de servicio, sino que con la forma en que hasta ahora la industria ha interactuado con los clientes. Problemas como la lentitud en la entrega de los vehículos y el nivel de burocracia hablan de una industria en la que, por diversos motivos, las expectativas de los clientes no están del todo ajustadas con los desempeños posibles reales.

De la misma manera, coinciden con los resultados de la investigación de López, (2018), “*Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil*”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, concluye que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. para una organización siempre es bueno que un cliente salga satisfecho para que así ellos puedan recomendar el lugar por su buena comida y servicio, y que los factores importantes en la calidad del servicio son: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos, lo que permite demostrar que existen clientes satisfechos con las instalaciones, la comida, los equipos y la confiabilidad.

Así mismo, coinciden con los resultados de la investigación de Lobato, (2014), “*Propuesta de un plan de calidad del servicio para mejorar el grado de satisfacción de los clientes de la empresa H y M Almacenes. Generales S.R.L.*”. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca. Concluye que con respecto al trato del personal, casi el 50% de los clientes están disconformes con el trato que reciben por parte del personal y con la ayuda que reciben por parte del mismo, el personal brinda una imagen de desconfianza y que no están capacitados para brindar información relevante sobre los productos que se brindan.

Finalmente, coinciden con los resultados de la tesis de Chugnas y Nuñez, (2018), “*Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del Complejo Baños del Inca – Cajamarca, 2018*”. Universidad Privada Antonio



Guillermo Urrelo. Concluyen, que el nivel de calidad del servicio que presta el Complejo Baños del Inca – Cajamarca, presenta un mayor énfasis dominante en la dimensión seguridad con un valor promedio 3.26 con una desviación estándar de 1.07, lo que indica que la dispersión de los datos está más cerca del promedio de la dimensión seguridad; por lo tanto, la hace más predominante, que el nivel de satisfacción del cliente del Complejo Baños del Inca – Cajamarca, presenta un mayor énfasis dominante en la dimensión expectativa con un valor promedio 3.34 con una desviación estándar de 1.17, lo que indica que la dispersión de los datos está más cerca del promedio de la dimensión expectativa; por lo tanto, la hace más predominante y que la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente obtuvo 0.84 de coeficiente de correlación entre las variables, indica que existe un coeficiente de relación perfecta entre calidad de servicio y satisfacción del cliente.

### **5.3. Prueba de hipótesis**

La investigación se planteó la hipótesis general que: a calidad de servicio influye directamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018, lo cual se corrobora con los resultados del coeficiente de correlación de Spearman que indica que cuando el valor es menor al 0,05 los resultados son significativos, entonces indica que existe una correlación significativa (el coeficiente es igual a 0,589: lo cual señala que existe una relación moderada y directa entre las variables calidad de servicio y La satisfacción del usuario de la ONP Centro de Atención Cajamarca.

En cuanto a las hipótesis específicas que indicaban que los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía influyen directamente en la satisfacción del usuario de la Oficina, también se corrobora porque el coeficiente de correlación de Spearman encontró que existe una relación directa y moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario porque su valor es de 0,589.

#### **5.4. Presentación de resultados**

La investigación encontró los siguientes resultados a manera de resumen:

- La calidad de servicio de la ONP Centro de Atención Cajamarca, es percibida por un 74,46% de sus usuarios como regular y bajo (regular), lo cual es preocupante, porque seguramente hará que los usuarios piensen en la competencia, es decir, el Sistema Privado de Pensiones mediante las AFP. Este resultado se refrenda por el calificativo de cada una de sus dimensiones que tienen el siguiente resultado:
  - Los elementos tangibles son percibidos por un 66,30% de los usuarios como regular y bajo.
  - La fiabilidad, es percibida por un 70,38% de los usuarios como regular y bajo.
  - La capacidad de respuesta, es percibida por un 100,00% de los usuarios como regular y bajo.
  - La seguridad, es percibida por un 100,00% de los usuarios como regular y bajo.

- La empatía, es percibida por un 100,00% de los usuarios como regular y bajo.
- La satisfacción del usuario, contradictoriamente indica que un 69.57 de los usuarios lo consideran como que si satisface sus expectativas y solo un 30,47 considera que existe incumplimiento. Esto se explica porque el coeficiente de Spearman tiene u valor 0,589 que indica que existe una relación directa y moderada.

## CONCLUSIONES

1. La investigación, logró determinar que la calidad de servicio influye en forma significativa y se relaciona de manera directa y moderada con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, ya que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,589 y porque el valor sig=000, es menor a 0,05. Lo cual también se demuestra porque los usuarios de la ONP, en un 37,50 manifiestan que la calidad de servicio es “regular” y un 36,96 señala que es “baja” y porque en cuanto a la satisfacción se percibe en un 30,43% que hay “incumplimiento” (figura7), lo que significa que las percepciones superan a las expectativas.
2. Los elementos tangibles influyen en forma directa y moderada en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, porque el 33,4% de los usuarios lo perciben como “regular” y el 32,9% como “bajo”.
3. La fiabilidad influye en forma directa y moderada en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, porque el 41,8% de los usuarios lo perciben como “regular” y el 28,5% como “bajo”.
4. La capacidad de respuesta influye en forma directa en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, porque el 71,5% de los usuarios lo perciben como “regular” y el 28,5% como “bajo”.

5. La seguridad influye en forma directa en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, porque el 71,2% de los usuarios lo perciben como “regular” y el 28,8% como “bajo”.
6. La empatía influye de forma directa en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, porque el 67,1% de los usuarios lo perciben como “regular” y el 32,9% como “bajo”.

## RECOMENDACIONES

- **A los funcionarios de la ONP de la sede central de Lima**

- Diseñar e implementar un plan de capacitación para el personal de la Oficina de Normalización Previsional en temas relacionados a servicio al cliente, relaciones públicas y relaciones humanas, actitud mental;
- Mejorar la apariencia de las instalaciones físicas, apariencia del personal y los equipos de cómputo (elementos tangibles), así como el cuidado (fiabilidad), la confianza (seguridad), la rapidez y diligencia (capacidad de respuesta) y la atención (empatía)
- Seleccionar adecuadamente al personal enfatizando en investigar la personalidad de los postulantes y su conocimiento técnico para incorporar a la institución al personal idóneo, es decir, al que sea buena persona y buen profesional., lo cual implica que el área de recursos humanos cumpla de una manera técnica y profesional los procesos correspondientes por competencias.

- **A los funcionarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca**

Realizar un control concurrente de la labor del personal a su cargo para ver la idoneidad del desarrollo de sus actividades cotidianas del personal, para prestar un servicio de calidad y en consecuencia mejorar la satisfacción del usuario de la ONP, porque en general hay una calificación regular de la apariencia, confianza, cuidado, rapidez y diligencia y la atención.

- **A los usuarios de la ONP Centro de Atención Cajamarca**

Exigir una atención acorde con sus necesidades, con un servicio de calidad, teniendo en cuenta que son personas que han aportado por años para que se les

atienda adecuadamente en esta instancia de su vida, caso contrario manifestar sus reclamaciones en el libro correspondiente, o acudir directamente a La Defensoría del Pueblo.

## REFERENCIAS

- Alfaro, E. (2014). *El sistema previsional peruano y la necesidad de plantear una nueva reforma*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Calderón, R. (2014). *El clima organizacional y su influencia en la atención al cliente en la plataforma de atención de la oficina de Normalización Previsional de la Libertad*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo.
- Chugnas, F. y Nuñez, S. (2018), “*Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del Complejo Baños del Inca – Cajamarca, 2018*”. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- D’Alessio, F. (2012). *Administración de operaciones productivas*. Editorial Mc Graw Hill.
- Droguett, G. (2014), “*Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*”. (Tesis de licenciatura) Universidad de Chile.
- El Peruano, (1974). *Decreto Ley de creación de la Cédula Viva*.
- El Peruano, (1994). *Ley de creación de la Oficina de Normalización Previsional (ONP)*
- Escalante, G. (2017). *Relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Del Norte.
- Fernández, A. (2015). *Calidad de atención a usuarios de la administración pública*. (Tesis de licenciatura). Universidad F.A.S.T.A.



- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Mc Graw Hill.
- Linares, S. (2017). *La Gestión Administrativa y la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional Sede Tacna, Periodo 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada de Tacna.
- Lobato, E. (2014), "Propuesta de un plan de calidad del servicio para mejorar el grado de satisfacción de los clientes de la empresa H y M Almacenes. Generales S.R.L". (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca.
- López, D. (2018), "*Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*". (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Vargas, T. (2011). *Calidad y servicio*. Editorial Universidad la Sabana.
- Vargas, D. y Aldana., W. (2015). *Calidad y servicio*. Editorial ECOE Editores.

# APÉNDICES

## Apéndice 1: Matriz de consistencia metodológica

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Instrumentos y Técnicas
<p><b>Principal</b> ¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, 2018?</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo influye los elementos tangibles en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018?</li> <li>• ¿Cómo influye la fiabilidad en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018?</li> <li>• ¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018?</li> <li>• ¿Cómo influye la seguridad en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018?</li> <li>• ¿Cómo influye la empatía en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018?</li> </ul>	<p><b>General</b> Identificar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca, 2018</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar como influyen los elementos tangibles en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018</li> <li>• Determinar cómo influye la fiabilidad en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018</li> <li>• Determinar cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018</li> <li>• Determinar cómo influye la seguridad en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018,</li> <li>• Determinar cómo influye la empatía en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018</li> </ul>	<p><b>General</b> La calidad de servicio influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018.</li> <li>• La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018.</li> <li>• La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018.</li> <li>• La seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018.</li> <li>• La empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Centro de Atención Cajamarca Periodo 2018</li> </ul>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atracción visual de Instalaciones físicas</li> <li>▪ Apariencia de equipos</li> <li>▪ Aspecto del personal</li> <li>▪ Materiales asociados al servicio</li> <li>▪ Cumplimiento</li> <li>▪ Sinceridad</li> <li>▪ Realizar buen servicio desde primera vez</li> <li>▪ Brindar servicio en tiempo prometido</li> <li>▪ Servicio sin errores</li> <li>▪ Cumplir plazos prometidos</li> <li>▪ Prontitud en el servicio</li> <li>▪ Disponibilidad para ayudar siempre</li> <li>▪ Disposición para aclarar dudas</li> <li>▪ Inspirar confianza</li> <li>▪ Inspirar seguridad</li> <li>▪ Cortesía</li> <li>▪ Conocimiento para responder preguntas</li> <li>▪ Horarios convenientes</li> <li>▪ Atención personalizada</li> <li>▪ Enfocados en el servicio</li> <li>▪ Interés y preocupación genuina</li> <li>▪ Comprensión de necesidades</li> <li>▪ Cumplimiento (E - P = 0)</li> <li>▪ Cumplimiento superior (E - P &gt; 0)</li> <li>▪ Incumplimiento (E - P &lt; 0)</li> </ul>	<p>La investigación es de tipo aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental y transversal</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta tipo SERVQUAL</p>

## Apéndice 2: Cuestionario sobre expectativas

### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR EXPECTATIVAS

Estimado asegurado:

Califique entre 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con el servicio que usted espera recibir en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), centro de atención Cajamarca.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

		1	2	3	4	5	6	7
	<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>							
	<b>Indicador: Atracción visual de instalaciones físicas</b>							
E1	Que la ONP, debería poseer instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.							
	<b>Indicador: Apariencia de equipos</b>							
E2	Que la ONP, debería tener equipos modernos y actualizados de acuerdo a los servicios que brinda							
	<b>Indicador: Aspecto personal</b>							
E3	Que el personal profesional y administrativo de la ONP, deben caracterizarse por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo							
	<b>Indicador: Material asociado al servicio</b>							
E4	Que los materiales asociados con los servicios que brinde la ONP, deben ser actualizados, confiables y de buena apariencia.							
	<b>Dimensión Fiabilidad</b>							
	<b>Indicador: Cumplimiento</b>							
E5	Que cuando la ONP, promete hacer algo planificado, lo haga en el tiempo prometido.							
	<b>Indicador: Sinceridad</b>							
E6	Que cuando un asegurado tiene un problema, la ONP debe mostrar interés sincero en solucionarlo							

	<b>Indicador: Realizar un buen servicio desde la primera vez</b>								
E7	Que el personal de la ONP, brinde un buen servicio desde la primera vez y mantenga éste accionar evitando cometer errores.								
	<b>Indicador: Brindar servicio en tiempo prometido</b>								
E8	Que el personal de la ONP, concluya el servicio en el tiempo prometido.								
	<b>Indicador: Servicio sin errores</b>								
E9	Que el personal de la ONP, procure mantener el servicio exento de errores.								
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>								
	<b>Indicador: Cumplir plazos prometidos</b>								
E10	Que los funcionarios y servidores de la ONP, prometan a sus asegurados, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir								
	<b>Indicador: Prontitud en el servicio</b>								
E11	Que los funcionarios y servidores de la ONP, estén dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.								
	<b>Indicador: Disponibilidad para ayudar siempre</b>								
E12	Que los funcionarios y servidores de la ONP, siempre tengan voluntad sincera en ayudar a sus usuarios.								
	<b>Indicador: Disposición para aclarar dudas</b>								
E13	Que los empleados (funcionarios) de la ONP, siempre estén dispuestos para aclarar dudas de sus usuarios.								
	<b>Dimensión: Seguridad</b>								
	<b>Indicador: Inspirar confianza</b>								
E14	Que el comportamiento de los funcionarios y servidores de la ONP, debe inspirar confianza en los asegurados.								
	<b>Indicador: Inspirar seguridad</b>								
E15	Que los asegurados de la ONP, se sientan seguros en sus gestiones y/o transacciones en la institución.								
	<b>Indicador: Cortesía</b>								
E16	Que los funcionarios y servidores de la Oficina de normalización previsional, deben tratar con cortesía a los asegurados								
	<b>Indicador: Conocimiento para responder preguntas</b>								
E17	Que los funcionarios y servidores de la ONP, precisan tener información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los asegurados								
	<b>Dimensión: Empatía</b>								
	<b>Indicador: Horarios convenientes</b>								
E18	Que la ONP, deba ofrecer horarios de funcionamiento convenientes para todos sus asegurados.								
	<b>Indicador: Atención personalizada</b>								
E19	Que la ONP, precisa tener funcionarios y servidores que brinden atención personalizada a sus usuarios cuando sea requerida.								

	<b>Indicador: Enfocados en el servicio</b>								
E20	Que la ONP, deba esmerarse en brindar el mejor servicio a sus asegurados.								
	<b>Indicador: Interés y preocupación genuina</b>								
E21	Que la ONP, entienda las necesidades específicas de sus asegurados.								
	<b>Indicador: Compromiso de necesidades</b>								
E22	Que la ONP, muestre interés en los Asegurados y los tomen en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.								

Muchas gracias

### Apéndice 3: Cuestionario sobre percepciones

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA



### FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

### ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### CUESTIONARIO PARA MEDIR PERCEPCIONES

Estimado asegurado:

Califique entre 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con el servicio que usted espera recibir en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), centro de atención Cajamarca.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

		1	2	3	4	5	6	7
	<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>							
	<b>Indicador: Atracción visual de instalaciones físicas</b>							
P1	Que la ONP, debería poseer instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.							
	<b>Indicador: Apariencia de equipos</b>							
P2	Que la ONP, debería tener equipos modernos y actualizados de acuerdo a los servicios que brinda							
	<b>Indicador: Aspecto personal</b>							
P3	Que el personal profesional y administrativo de la ONP, deben caracterizarse por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo							
	<b>Indicador: Material asociado al servicio</b>							
P4	Que los materiales asociados con los servicios que brinde la ONP, deben ser actualizados, confiables y de buena apariencia.							
	<b>Dimensión Fiabilidad</b>							
	<b>Indicador: Cumplimiento</b>							
P5	Que cuando la ONP, promete hacer algo planificado, lo haga en el tiempo prometido.							
	<b>Indicador: Sinceridad</b>							

P6	Que cuando un asegurado tiene un problema, la ONP debe mostrar interés sincero en solucionarlo								
	<b>Indicador: Realizar un buen servicio desde la primera vez</b>								
P7	Que el personal de la ONP, brinde un buen servicio desde la primera vez y mantenga éste accionar evitando cometer errores.								
	<b>Indicador: Brindar servicio en tiempo prometido</b>								
P8	Que el personal de la ONP, concluya el servicio en el tiempo prometido.								
	<b>Indicador: Servicio sin errores</b>								
P9	Que el personal de la ONP, procure mantener el servicio exento de errores.								
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>								
	<b>Indicador: Cumplir plazos prometidos</b>								
P10	Que los funcionarios y servidores de la ONP, prometan a sus asegurados, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir								
	<b>Indicador: Prontitud en el servicio</b>								
P11	Que los funcionarios y servidores de la ONP, estén dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.								
	<b>Indicador: Disponibilidad para ayudar siempre</b>								
P12	Que los funcionarios y servidores de la ONP, siempre tengan voluntad sincera en ayudar a sus usuarios.								
	<b>Indicador: Disposición para aclarar dudas</b>								
P13	Que los empleados (funcionarios) de la ONP, siempre estén dispuestos para aclarar dudas de sus usuarios.								
	<b>Dimensión: Seguridad</b>								
	<b>Indicador: Inspirar confianza</b>								
P14	Que el comportamiento de los funcionarios y servidores de la ONP, debe inspirar confianza en los asegurados.								
	<b>Indicador: Inspirar seguridad</b>								
P15	Que los asegurados de la ONP, se sientan seguros en sus gestiones y/o transacciones en la institución.								
	<b>Indicador: Cortesía</b>								
P16	Que los funcionarios y servidores de la Oficina de normalización previsional, deben tratar con cortesía a los asegurados								
	<b>Indicador: Conocimiento para responder preguntas</b>								
P17	Que los funcionarios y servidores de la ONP, precisan tener información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los asegurados								
	<b>Dimensión: Empatía</b>								
	<b>Indicador: Horarios convenientes</b>								
P18	Que la ONP, deba ofrecer horarios de funcionamiento convenientes para todos sus asegurados.								
	<b>Indicador: Atención personalizada</b>								



P19	Que la ONP, precisa tener funcionarios y servidores que brinden atención personalizada a sus usuarios cuando sea requerida.							
	<b>Indicador: Enfocados en el servicio</b>							
P20	Que la ONP, deba esmerarse en brindar el mejor servicio a sus asegurados.							
	<b>Indicador: Interés y preocupación genuina</b>							
P21	Que la ONP, entienda las necesidades específicas de sus asegurados.							
	<b>Indicador: Compromiso de necesidades</b>							
P22	Que la ONP, muestre interés en los Asegurados y los tomen en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.							

Muchas gracias