



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**

**GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad del servicio de Mesa de Ayuda y satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Aguirre Daza, Jesus Eduardo (orcid.org/0009-0000-2302-5284)

**ASESORES:**

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

Mg. Ruiz Villavicencio, Giovana Edith (orcid.org/0000-0001-9216-4456)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA — PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

A mi madre por sus enseñanzas, ejemplo de superación y sacrificio abnegado y a Karina quien me ha impulsado a alcanzar mis metas y has estado a mi lado en cada momento.

### **Agradecimiento**

A Dios, en primer lugar, quiero agradecerle por la fuerza y la sabiduría que me has brindado durante este proceso. Al equipo de trabajo de la OTI de la ONP quienes me dieron el respaldo y a la Universidad Cesar Vallejo y mi asesor que con paciencia y enseñanzas me ayudaron a lograr mi objetivo.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	
<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de Contenidos</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>v</b>
<b>Abstract</b>	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>22</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b>	<b>22</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización</b>	<b>24</b>
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b>	<b>25</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>27</b>
<b>3.5. Procedimientos</b>	<b>31</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos</b>	<b>32</b>
<b>3.7. Aspectos éticos</b>	<b>33</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>36</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>49</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>57</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>58</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Cruce entre calidad de servicio y satisfacción de los servidores	36
Tabla 2	Cruce entre confiabilidad y satisfacción de los servidores	37
Tabla 3	Cruce entre capacidad de respuesta y satisfacción de servidores	38
Tabla 4	Cruce entre seguridad y satisfacción de los servidores	39
Tabla 5	Cruce entre empatía y satisfacción de los servidores	40
Tabla 6	Cruce entre elementos tangibles y satisfacción de los servidores	41
Tabla 7	Prueba de supuesto de normalidad	42
Tabla 8	Correlación de Spearman de la calidad de servicio y satisfacción	43
Tabla 9	Correlación de Spearman de la confiabilidad y satisfacción	44
Tabla 10	Correlación de Spearman de la capacidad de respuesta y satisfacción	45
Tabla 11	Correlación de Spearman de la seguridad y satisfacción	46
Tabla 12	Correlación de Spearman de la empatía y satisfacción	47
Tabla 13	Correlación de Spearman de los elementos tangibles y Satisfacción	48

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la existencia de relación entre la calidad de servicio que brinda la Mesa de Ayuda a los servidores de una entidad pública de pensiones. Es una investigación tipo aplicada ya que utilizó las teorías y conocimientos existentes cuyos resultados se usarán para mejorar la calidad de mesa de ayuda por la entidad, se optó por un diseño de investigación no experimental debido a que la información fue adquirida mediante las técnicas de recolección de datos. El enfoque es de tipo cuantitativo, basado en la medición de las variables y el análisis estadístico de los datos recopilados y hallazgos adquiridos para establecer una relación entre las variables con un nivel correlacional ya que se buscó determinar la relación existente entre las dos variables analizadas de calidad de servicio y satisfacción de los servidores.

Finalmente se corroboró que existe relación entre la variable calidad de atención de la Mesa de Ayuda y satisfacción de servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023; al existir un valor de significancia ( $\alpha = 0.000$ ); asimismo, presenta una correlación positiva directa y moderada ya que el coeficiente de correlación no paramétrica de Rho de Spearman es ( $r=0.677$ ).

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción de servidores, mesa de ayuda.

## Abstract

The objective of this research work is to determine the existence of a relationship between the quality of service provided by the Help Desk to the servers of a public pension entity. It is an applied type of research since the existing theories and knowledge improved, the results of which will be used to improve the quality of the help desk by the entity, a non-experimental research design was chosen because the information was obtained through data collection techniques of data. The approach is of a quantitative type, based on the measurement of the variables and the statistical analysis of the results obtained to establish a relationship between the variables with a correlational level since it sought to determine the relationship between the two variables analyzed for quality of service and server satisfaction.

Finally, it was corroborated that there is a relationship between the variable quality of service at the Help Desk and satisfaction of servers of a public pension entity, Lima, 2023; when there is a significance value ( $\alpha = 0.000$ ); Significant, it presents a direct and moderate positive connection that the non-parametric connection coefficient of Spearman's Rho is ( $r = 0.677$ ).

Keywords: Service quality, server satisfaction, help desk.

## I. INTRODUCCIÓN

El servicio tecnológico tiene un rol muy notable en cuanto al progreso y desarrollo de las funciones que se efectúan en las organizaciones, tanto públicas como privadas, es por ello, que es importante tener estas herramientas tecnológicas en correcto funcionamiento y disponibles para los servidores de las instituciones, ya que de ello depende la correcta ejecución de las actividades de los trabajadores de las empresas. Asimismo, la calidad en los servicios llevadas a cabo por la unidad de Mesa de Ayuda, son un factor imprescindible e importante que toda empresa tiene en cuenta al brindar los servicios de atención al usuario, asimismo, la mayoría de las entidades públicas son las entidades que presentan más déficit de niveles de calidad ya que cuentan con problemas en su mayoría tecnológicos, que, a consecuencia de ello, desencadena en el retraso de los procesos de atención al público.

Partiendo de los antecedente problemáticos, para el medio internacional, la Universidad Pública de Antioquia de Colombia, consiente de la situación actual, posee un Departamento llamado Recursos de Apoyo e Informática denominada (DRAI), el cual es una unidad administrativa creada desde 1992 en el cual, dentro de sus funciones principales es el soporte tecnológico, por lo que son conscientes de que una falla al no ser atendida oportunamente de manera efectiva puede ocasionar retrasos en la atención de los usuarios finales y por ende una insatisfacción por los servidores públicos, quienes son los que dan la cara al usuario final.(Pérez et ál., 2007)

De igual manera, las empresas del estado colombiano, como es el caso de Radio Televisión de Colombia (RTVC), promueven las estrategias del gobierno para determinar sus lineamientos de las entidades públicas, como el desarrollo del funcionamiento de la Mesa de Ayuda, cuyo objetivo es de garantizar la eficiencia del desarrollo de las actividades bajo las herramientas tecnológicas brindadas para el crecimiento y evolución de la calidad de servicio. (Jaramillo et al., 2014)

Asimismo, la Universidad de Chile abrió la posibilidad de mejorar la atención y calidad de la Mesa de Ayuda implementando bots de atención, que son conocidos como robots virtuales los cuales automatizan la ayuda, sin embargo los resultados no fueron los esperados, ya que si bien ayudaron en la solución de problemas, presentaban ausencia de personalización lo cual ocasionaba que los usuarios de



la plataforma empiecen a dejar de usarlo, ya que no cuenta con las cualidades que tiene un profesional tanto como conocimientos y empatía con el usuario en temas relacionado a la atención, así que se optó por la contratación de más personas para la atención y la capacitación en temas relacionados a atención al público con la finalidad de hallar la satisfacción en todos los usuario. (Contreras et ál., 2019)

En el contexto nacional, el actual Congreso, se dispone de un equipo de asistencia técnica MDA (Mesa de Ayuda) centralizada el cual canaliza todos los requerimientos, incidentes y consultas de los usuarios internos de la institución, centrándose en satisfacer las expectativas de los funcionarios públicos de acuerdo con los inconvenientes que tuviesen. Así mismo, se determinó luego de un análisis que existían diferencias de calidad en los servicios de TI que ofrecía la Mesa de Ayuda en las distintas áreas de lo funcionarios de trabajo del Congreso de la República. Es por ello que el servicio de TI de la Mesa de ayuda posee un efecto importante ya que contribuye en la productividad de los trabajadores y funcionarios públicos institucionales. (Gallardo, 2022)

Asimismo, es necesario impulsar en los servidores los lineamientos de calidad existentes, los cuales nos proporcionan la capacidad de manejo de situaciones y la forma correcta de atender a los usuarios, como por ejemplo, tenemos el caso de la entidad pública de un Hospital Nacional de Essalud, en donde el simple hecho de realizar con retraso los registros de los pacientes generaba incomodidad e insatisfacción de los pacientes, ya que debido a este error no se les atendía en los tiempos estipulados y sus citas se retrasaban generando mucho malestar. (Vivas, 2023)

En la municipalidad de Chorrillos, se presencia que los servidores públicos en su mayoría no dan un trato de manera adecuada afectando la atención al servicio público, por múltiples factores como el horario laboral, no toman en cuenta las recomendaciones, falta de compromiso y no existe una política de solución ya que desconocen de manera interna la situación a l que se tienen lo que repercute en la imagen de la institución y a su vez la impresión general de la administración pública. (Ibarra, 2021)

Al respecto, a nivel institucional, la problemática se presenta debido a que la entidad pública de pensiones perteneciente al MEF, el cual ha venido tercerizando el Servicio de TI y equipamiento tecnológico (Mesa de Ayuda) desde el año 2006

hasta fines del 2021, cuyo alcance ha sido el de brindar el soporte técnico (atención telefónica, remota y presencial) a los servidores de la entidad pública de pensiones a nivel nacional, con la finalidad de gestionar sus atenciones sobre los servicios de TI y dar solución a los incidentes y requerimientos de carácter microinformático, a fin de que puedan cumplir con las actividades que se realizan a través de dicho equipamiento cumpliendo con los estándares de calidad los cuales fueron basados en las buenas prácticas de ITIL, ISO 9001, ISO 20000 e ISO 27001, requerimiento de las empresas adjudicadas al servicio.

Sin embargo, debido a restricciones presupuestarias, se consideró apropiado centralizar la gestión de los servicios de tecnología, lo que ha llevado a que se convierta en el único medio entre los usuarios y la OTI. Esta decisión ha sido tomada con el objetivo de optimizar los recursos y garantizar un servicio más eficiente, aunque también implica una mayor responsabilidad para la OTI en brindar un soporte integral y satisfactorio a los usuarios en todas sus necesidades relacionadas con la tecnología.

Asimismo, la Mesa de Ayuda se ha convertido en un punto clave de control y comunicación dentro de la organización, desempeñando un papel fundamental en el seguimiento y resolución de solicitudes e incidencias presentadas por las distintas áreas usuarias. A través de este canal centralizado, se registran y gestionan las solicitudes de soporte, se realizan seguimientos exhaustivos y se garantiza una atención oportuna a cada una de ellas. La Mesa de Ayuda se encarga de mantener una comunicación constante con las áreas usuarias, brindando actualizaciones sobre el estado de las solicitudes, proporcionando información relevante y ofreciendo soluciones eficientes. Gracias a esta función de control y comunicación, la Mesa de Ayuda contribuye a agilizar los procesos internos, mejorar la satisfacción y asegurar la calidad a las necesidades tecnológicas de la organización.

Con el propósito de brindar una atención adecuada tanto a los usuarios externos como a los internos de la (ONP), se ha reconocido la importancia de contar con personal técnico altamente capacitado y especializado. Este equipo técnico posee los conocimientos necesarios para abordar consultas, incidencias y requerimientos de manera ágil, eficiente y efectiva, cumpliendo así con las expectativas y necesidades de las diversas áreas usuarias. La presencia de este

personal especializado asegura que se puedan brindar respuestas precisas, soluciones efectivas y orientación adecuada, tanto en aspectos internos de la institución como en la atención a los usuarios externos. A su vez, se garantiza una atención de calidad y fomentando la satisfacción de todos los servidores, fortaleciendo la imagen y el funcionamiento de la ONP.

Tras una exhaustiva evaluación de las diversas actividades de la MDA a nivel nacional, se ha determinado la necesidad de contar con la participación de un equipo de 28 personas, cada una con perfiles específicos. Esta evaluación consideró tanto la cantidad como la complejidad de las tareas involucradas en brindar un servicio óptimo y eficiente. Los perfiles requeridos para este equipo incluyen especialistas técnicos con conocimientos en diferentes áreas, expertos en atención al cliente, coordinadores de soporte y administradores de incidencias. La incorporación de este personal altamente capacitado y diversificado garantizará la capacidad de la Mesa de Ayuda para abordar de manera efectiva cualquier solicitud, y mantener un nivel de servicio de calidad a nivel nacional.

En ese sentido, desde que se implementó la Mesa de Ayuda con personal interno de la organización, se han recibido múltiples quejas y reclamaciones provenientes de distintas áreas de la entidad. por el servicio que fue asumido ya que se contaba tan solo con 05 personas en la mesa de ayuda, actualmente se cuenta con una dotación de 28 profesionales. Ha pasado un poco más de 1 año del inicio del servicio propio y aun así persiste insatisfacción en los usuarios de la entidad, por lo que es necesario identificar la relación existente entre la calidad del servicio de Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores públicos de una entidad pública de pensiones

En ese sentido, se expone a continuación el problema general: ¿De qué manera se relaciona la calidad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023?

Como problemas específicos formulados tenemos: a) ¿De qué manera se relaciona la confiabilidad y la variable de satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones de Lima 2023?, b) ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta y la variable de satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones de Lima 2023?, c) ¿De qué manera se relaciona la seguridad y la variable de satisfacción de los servidores de una entidad pública de

pensiones de Lima 2023?, d) ¿De qué manera se relaciona la empatía y la variable de satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones de Lima 2023?, e) ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles y la variable de satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones de Lima 2023?

Asimismo, la investigación tiene una justificación teórica basada en la poca existencia de investigaciones y maestrías sobre calidad de servicio de Mesa de Ayuda, así como también sobre temas relacionados con la satisfacción de servidores públicos en una entidad pública de pensiones, ya que es importante conocer las percepciones y punto de vista de los servidores, así como la clase de atención recibida, lo cual podría servir como base para investigaciones y análisis de calidad de atención dentro de las funciones internas de las entidades públicas a nivel nacional. (Gallardo, 2022)

Como justificación metodológica, se utilizó técnicas de recopilación de datos mediante cuestionarios virtuales realizadas por la herramienta de gestión de tickets Aranda, software de gestión de la Mesa de Ayuda, que se utiliza para medir los indicadores de la Mesa de Ayuda, este software licenciado ha servido para conocer a manera de muestreo la calificación de los usuarios del servicio proporcionado. mediante cortas encuestas de 5 preguntas para ser respondidas de manera rápida; en ese sentido, es importante ondear más en este tipo de estudio ya que existen distintas dimensiones que no se están analizando que son fundamentales para el desarrollo de la investigación. Así mismo, para calcular cada una de las variables se utilizó la metodología de Servperf, para poder identificar y hallar si existe algún tipo de conexión entre calidad de servicio de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores públicos. (Ibarra et al., 2014)

Por su parte, la justificación práctica se basa en la denotación del nivel de satisfacción brindado por la Mesa de Ayuda respecto al servicio brindado para los servidores públicos de la entidad de pensiones, ya que, gracias a este estudio podremos perfeccionar la atención del personal de Mesa de Ayuda en la entidad pública de pensiones, así como conocer las deficiencias y falencias existentes en la unidad evaluada con el fin de ayudar a optimizar sus atenciones. (Abd-El-Salam ,2016)

Asimismo, como objetivo general del proyecto investigación se tiene: Determinar la relación entre la calidad de servicio de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

Siendo como objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la confiabilidad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023. b) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023. c) Determinar la relación entre la seguridad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023., d) Determinar la relación entre la empatía de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023., e) Determinar la relación entre los elementos tangibles de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

También se formuló en la investigación la siguiente hipótesis general: Existe una relación entre la calidad de servicio de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

Siendo las hipótesis específicas las siguientes: a) Existe una relación entre la confiabilidad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023. b) Existe una relación entre la capacidad de respuesta de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023. c) Existe una relación entre la seguridad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023. d) Existe una relación entre la empatía de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023., e) Existe una relación entre los elementos tangibles de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

El proyecto de investigación tuvo consideraciones de aportes de distintas investigaciones internacionales y nacionales, los cuales contribuyeron y aportaron al desarrollo de la actual investigación; asimismo, se analizaron todas las fuentes descritas y se sintetizaron de la manera más didáctica para que pueda tener un mejor entendimiento de la investigación.

Como antecedentes internacionales, Nugraha et al. (2022), en la investigación realizada a 201 empleados permanentes de manera aleatoria de la provincia de Java Occidental en Indonesia, se aplicó para esta investigación un enfoque de tipo cuantitativo ya que realiza una recolección de datos usando un método de investigación explicativo; con el objetivo de ver si existe entre la calidad de servicio respecto al uso de las tecnologías de la información, así como sus implicancias en la satisfacción del cliente, debido a que, según el autor, el uso de las TI apoyan las necesidades y el crecimiento de organizaciones, empresas y personas, y si se tiene un buen desarrollo y uso de estas, contribuirá a aumentar la calidad de los servicios proporcionado por organizaciones, empresas e individuos; relación a eso, el primer paso para incrementar la satisfacción es en la mejora del nivel de calidad de los servicios.

El estudio llegó a la conclusión de que la tecnología tiene una influencia determinante en la calidad del servicio, siendo el factor más influyente y dominante. A su vez, la calidad del servicio tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente. Por lo tanto, se puede afirmar que la tecnología desempeña un papel fundamental en las empresas, al contribuir significativamente tanto a la calidad del servicio como a la satisfacción de los clientes.

Asimismo, Sudjok et ál. (2022), en su investigación cuantitativa utiliza un enfoque observacional, tiene por objetivo describir el papel de la calidad en la satisfacción de los egresados de instituciones públicas educativas de Indonesia; asimismo, el autor cree que es necesario gestionar la satisfacción de los estudiantes o egresados para aumentar la confianza organizacional a los ojos de la comunidad o las partes interesadas ya que muchos factores pueden afectar el aumento de satisfacción del cliente, la tesis desarrollada es cuantitativa y se basa en la calidad y los factores de satisfacción de los egresados, cuyos datos se

recopilaron de 451 ex alumnos de manera aleatoria, en donde tiene por conclusión que la calidad del servicio dentro de una compañía de servicios suele estar condicionada como una equiparar y cotejar el servicio esperado y el servicio recibido.

De acuerdo con los hallazgos del estudio, se concluyo que los factores tangibles tienen un impacto significativo en la satisfacción de los egresados en su papel de clientes. Estos factores tangibles engloban las instalaciones físicas, el equipo del personal y las instalaciones de comunicación. Es crucial prestar atención a quienes implementan las políticas y realizar evaluaciones, verificaciones y revisiones exhaustivas para asegurar que los equipos y las instalaciones de comunicación estén en óptimas condiciones y sean adecuados para su utilización. En caso de no cumplir con dichos estándares, se requiere tomar medidas inmediatas para actualizar o reparar dichos elementos.

Las empresas que son capaces de brindar un buen servicio a sus clientes tienen la mayor posibilidad de contar con el apoyo continuo de sus usuarios y/o clientes. Esto debido a que, la calidad del servicio es un instrumento o mecanismo notable e importante que tendrá una influencia favorable en el comportamiento del cliente. Por ejemplo, es probable que un cliente satisfecho promueva y recomiende los productos de un negocio o empresa a otros y permanezca leal a esa empresa.

Para Demirel (2022), según el estudio llevado a cabo para determinar la relación y conexión entre la calidad de servicio brindado y la satisfacción en los CRM (Gestión de relaciones con el cliente) mediante el uso de servicios digitales, para lo cual encuestó a 405 personas que usan servicios digitales en la provincia de Kocaeli en Turquía en la cual concluyo que la calidad del servicio digital favorece en la evolución de la satisfacción, asimismo, se determinó que la relación con las variables independientes como la confianza, el entusiasmo, y las dimensiones de sensibilidad y satisfacción del cliente son positivas. La alta complacencia y satisfacción del cliente con los servicios electrónicos y digitales puede acarrear y guiar a un cumplimiento y desempeño sobresaliente de la empresa.

Esta investigación utilizó un cuestionario basado en el análisis cuantitativo y se centró en el factor de satisfacción y utilizó un cuestionario basado en el análisis cuantitativo mediante la interacción directa y personal que es donde las personas

interactúan físicamente en el mismo espacio y se comunican directamente sin intermediarios. Esta forma de interacción permite una mayor conexión y comprensión entre las partes involucradas, ya que pueden percibir las expresiones faciales, el lenguaje corporal y otros aspectos no verbales que enriquecen la comunicación.

Como resultado de la investigación cualitativa se concluye que las tecnologías pueden brindar una ventaja competitiva en la estructura de costos de los negocios siempre que las organizaciones se apoyen en el sistema general de tecnologías. Además, los resultados del proyecto de investigación nos proporcionan que la capacidad de una empresa digital para crear demanda para sus productos y la confianza que crea en sus clientes tiene un impacto en la satisfacción.

De la misma manera, Awara (2022) se focalizó en el estudio de la calidad y la satisfacción de los servicios bancarios de Nigeria, su objetivo fue determinar la relación significativa entre las dimensiones de la calidad del servicio (atractivo del servicio, amabilidad del cliente, banco eficacia de la automatización y transacciones seguras) y satisfacción (cambios bancarios, asegurar un alto patrocinio, lealtad y referencias) de los bancos de depósito de dinero, por lo que el tamaño de su muestra fue de 947 clientes de bancos comerciales que participaron del estudio. Los diseños de investigación para este estudio fueron encuesta transversal e investigación fenomenológica. Igualmente, como resultado, del estudio revelaron que existe un efecto conjunto significativo de los factores de calidad (atracción del servicio, facilidad para el cliente, efectividad, automatización y seguridad) en la satisfacción del cliente.

Las variables dependientes para este estudio, que se refieren a la satisfacción del cliente, incluyeron la satisfacción del cliente, el deleite, el patrocinio y las referencias. Se utilizó una escala Likert de 4 puntos, que iba desde "totalmente de acuerdo" (SA), "de acuerdo" (A), "en desacuerdo" (D) hasta "totalmente en desacuerdo" (SD). Se llevó a cabo una encuesta piloto para garantizar la validez y confiabilidad del instrumento de investigación. Para evaluar la confiabilidad del cuestionario, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, que osciló entre 0,93 y 0,95. Para analizar los datos, se utilizó un modelo de regresión múltiple estándar para



examinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los servicios bancarios en Nigeria.

Este estudio ha investigado cómo la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes con los servicios bancarios. Los resultados revelan que existen efectos significativos de los diversos factores de calidad del servicio, como el atractivo del servicio, la facilidad de uso para el cliente, la eficacia de la automatización bancaria y la seguridad de las transacciones, en la satisfacción del cliente. Basándonos en estos hallazgos, se puede concluir que, para garantizar la máxima satisfacción, fidelización y referencias positivas, es esencial que las instituciones bancarias y otros sectores de la economía brinden un servicio de alta calidad en sus operaciones. Las dimensiones de calidad del servicio mencionadas (atractivo del servicio, facilidad de uso para el cliente, eficacia de la automatización bancaria y seguridad en las transacciones) tienen un potencial significativo para la reestructuración empresarial en las organizaciones, especialmente en el ámbito bancario, con el fin de lograr un mejor desempeño y resultados exitosos.

Para Ananda et al. (2019), el objetivo de su proyecto de investigación fue examinar el grado de complacencia del cliente (satisfacción), sobre el nivel de calidad evaluado por los clientes de manera crítica en un banco de Omán, país del medio oriente. El diseño del proyecto de investigación es cuantitativo, para lo cual se utilizó el modelo SERVQUAL el cual contiene las 05 dimensiones definidas por el autor del modelo, en el cual trata de disminuir las brechas que existen entre la percepción del consumidor, es decir, como percibe o siente el usuario el producto y la expectativa que es lo que esperaba el cliente. El efecto de las dimensiones de la calidad sobre la satisfacción del cliente se estimó mediante estadística descriptiva.

Los hallazgos de la investigación comprobaron que la brecha existente entre las percepciones del cliente era menor a la expectativa esperada a nivel general como en las 05 dimensiones analizadas. La mayor y menor brecha en la calidad se encontró en la dimensión de empatía y tangibilidad. Los hallazgos indican que las 05 dimensiones de la calidad del servicio del estudio ejercen una repercusión positiva relevante en la satisfacción del cliente.

A manera de resumen, se podría decir que los cinco autores convergen en que la satisfacción, cliente o trabajador se halla estrechamente vinculada con la

calidad, esto debido a que dentro de su análisis de se ha encontrado que la calidad está condicionada a la expectativa del usuario y como satisface la necesidad brindada usando distintos elementos que le permitan obtener este comportamiento positivo del cliente, ya sea medios tecnológicos, físicos o el mejor trato en talento humano, es decir, a nivel internacional están enfocados en usar todos los elementos posibles para cumplir con las expectativas que los usuarios o clientes tengan para así poder reflejar en ellos, con su nivel de satisfacción, un reflejo de la calidad de trabajo que ofrecen en sus instituciones públicas y privadas.

En cuanto a los antecedentes nacionales, tenemos las siguientes investigaciones:

Sánchez (2022) su objetivo fue hallar la relación entre calidad y satisfacción. Utilizó una investigación aplicada cuyo enfoque fue cuantitativo correlacional. Se aplicó dos tipos de encuestas a una muestra representativa de 291 usuarios a una empresa de Telecomunicaciones en Trujillo. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación moderado entre calidad y satisfacción, esto muestra una relación positiva directa entre variables. Estos resultados tienen implicaciones importantes para la empresa de telecomunicaciones, se encontró una relación considerablemente moderada entre la calidad y la satisfacción, con una correlación de Spearman de 0.503 lo cual demuestra la importancia de priorizar y perfeccionar la calidad del servicio como un medio con el objetivo de aumentar la satisfacción de los usuarios. Así mismo se puede concluir que la idea de que una mayor calidad se asocia directamente proporcional a la satisfacción por parte de los usuarios.

Alvarado y Paca (2022) la investigación tuvo como objetivo conocer la calidad del servicio en una institución de salud ubicada en La Libertad, Trujillo. Para ello, se empleó una metodología cualitativa básica, de diseño fenomenológico utilizando una guía semiestructurada como herramienta para recolectar información con las entrevistas, los cuales fueron aplicados a un muestra de 3 profesionales de la salud y 7 pacientes. Las conclusiones revelan una relación entre la calidad de atención proporcionada por el personal de salud y la percepción de los usuarios. Sin embargo, los usuarios no están completamente contentos con el servicio que han recibido Esto se debe principalmente al tiempo de espera y la dificultad en la programación de citas, lo cual no cumple completamente con las expectativas de

los usuarios. Los resultados indicaron las áreas de mejora clave en la institución de salud, resaltando la urgencia de disminuir los lapsos de espera y mejorar la eficiencia en las citas para conseguir que los usuarios se sientan más satisfechos.

Asimismo, Osiptel (2022), desde el 2012 viene realizando estudios respecto a la satisfacción de los consumidores de Telecomunicaciones a nivel nacional en Lima y provincias, con el objetivo de estudiar y medir las expectativas y el nivel o grado de satisfacción con los servicios públicos de telecomunicaciones; utilizó una metodología basada en encuestas telefónicas y su público objetivo fue los usuarios del segmento residencial quienes tengan activo el servicio y sean mayores de edad. Un estudio telefónico llevado a cabo a nivel nacional entrevistó a una muestra de 20.086 usuarios de servicios móviles, arrojando como resultados que el 50% de los participantes experimentó problemas con su servicio móvil, 32% con telefonía fija, 34% internet fijo y 48% TV de paga. Finalmente, se tuvo el resultado de que el nivel de usuario satisfechos en servicio móvil es de 50%, internet fijo es de 34%, Tv de paga es de 48% y telefonía fija es de 32%

Con este informe proporciona diversas conclusiones sobre la relación entre la calidad que brindan del servicio y la satisfacción del usuario, según los indicadores de Osiptel. Durante los años 2020 y 2021, se obtuvo un nivel de satisfacción del 50%.

Para Ibarra (2021), en su tesis tuvo por objetivo, descubrir la conexión que pueda existir entre los aspectos de excelencia en la calidad y la complacencia de los usuarios de una entidad municipal localizada en el distrito de Chorrillos - Lima. Usó un procedimiento metodológico de investigación de modelo básico con un enfoque cuantitativo, así mismo, tuvo una metodología de investigación correlacional. La muestra de la investigación fue de 60 personas trabajadoras de la entidad. Los resultados arrojaron una correlación positiva moderada y alta para las dimensiones del modelo SERVQUAL, según Spearman.

De la notable investigación realizada por el autor se pudo concluir y evidenciar que hay una correlación entre calidad y satisfacción de los usuarios de una entidad municipal en el distrito de Chorrillos, Lima de grado positivo; en ese sentido, cuando la calidad de servicio es mayor, la satisfacción si directamente proporcional, es decir, tienen una relación directa.

Ramos et al. (2020), puso como objetivo decretar el uso del modelo Serperf como una metodología de diagnóstico de calidad de servicios de una empresa de comercialización de alimentos de Piura, mediante la determinación del valor de los clientes sobre la actividad realizada por los trabajadores de la empresa así como la identificación de deficiencias en la ejecución de servicios el cual mide la calidad desde la óptica crítica del cliente, diagnosticando y dando como resultado cada una de sus dimensiones.

El estudio tuvo una metodología de investigación de enfoque cuantitativo y diseño no experimental con corte transversal ya que describió variables en un determinado tiempo, en el cual, utilizo un muestreo probabilístico el cual fue aplicado a una muestra de 368 clientes que frecuentan el establecimiento. Los resultados arrojaron que el promedio de calificación del servicio fue regular con un promedio de media de 2.67. Finalmente concluyó que las dimensiones más valoradas de la empresa fueron seguridad, empatía y fiabilidad, en adición a ello, el modelo Serperf, permitió medir la calidad de la compañía debido a los servicios que brinda a clientes y permitió plantear estrategias que beneficien a la empresa.

En este contexto, se puede inferir que a nivel nacional, los investigadores buscan explorar la conexión entre calidad y satisfacción, con el propósito de identificar y analizar los procesos, características y riesgos con el objeto de elevar la calidad del servicio, dichos análisis se han realizado a instituciones locales y de manera macro como lo realizó Osiptel, en donde tras un largo periodo de indagación de mercado y análisis de calidad se obtuvo que solo el 50% de usuarios de telecomunicaciones está satisfecho, esta cifra ayuda a otros investigadores a precisar cuáles son las falencias y analizarlas para así poder proponer mejoras dentro de sus instituciones.

En relación con las teorías acerca de la variable de calidad del servicio, se pueden mencionar las siguientes teorías:

De acuerdo con Chango et al (2022), el modelo SERVQUAL contiene una diversidad de clasificadores para la medición de los niveles de servicio desde la óptica crítica y perspectiva del cliente., para lo cual lo denomina expectativas, así mismo, mediante esos clasificadores se miden los niveles de percepción de los servicios proporcionados por una empresa, así mismo, establece las cinco

dimensiones de la siguiente manera que son la confiabilidad, la seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

**Confiabilidad:** Se refiere a la capacidad de cumplir de manera segura y precisa con el servicio prometido. La confiabilidad se define como la habilidad del proveedor para ejecutar los servicios con atención y precisión.

**Seguridad:** Se define como la cualidad que tienen los empleados de transmitir confianza y credibilidad de la entidad en la que se presta servicios, esta cualidad está directamente relacionada con el personal ya que de ellos depende de crear el lazo de confianza entre el usuario y la organización.

**Tangible:** Se define como las partes físicas de la organización las cuales deben reflejar lo mejor de la organización así como la de su personal que debe mostrar presencia adecuada de acuerdo a las posibilidades de cada empresa.

**Sensibilidad o respuesta rápida:** Se define como la disponibilidad de los empleados para atender las solicitudes y requerimientos de una manera ágil. Esta percepción disminuye cuando los clientes se intentan comunicar mediante los canales virtuales.

**Empatía:** Se define como la atención personalizada a los clientes y la capacidad de hacer sentir al usuario como una parte importante de la organización.

Asimismo, define la relación directa entre cada dimensión; es decir, la confiabilidad genera confianza y estos aumentan la capacidad de respuesta generando seguridad para poder brindar empatía al usuario.

Asu vez, Ganga et ál (2019), en su investigación define estas dimensiones, derivado de la teoría de SERVQUAL de la siguiente manera, 1) Confiabilidad, como la capacidad de compromiso y confianza en la ejecución de algún servicio brindado en la organización. 2) Capacidad de respuesta, como la disposición del personal a cargo de la solución y/o atención de la solicitud del usuario proporcionando un servicio confiable y oportuno. 3) Seguridad, como la capacidad de confianza de los servidores que tienen a cargo la solución de la solicitud del usuario y su conocimiento para resolverlo. 4) Empatía, como la cualidad de poder colocarse en el lugar del usuario y de cómo nos gustaría que nos traten, identificándose con el usuario desde su necesidad y la capacidad de sentir 5) Aspectos tangibles, como

las condiciones físicas que emplea el servidor con la finalidad de dar comodidad al usuario, así como los medios para atender las solicitudes y requerimientos.

Parasuraman et ál. (1998), sostiene que la calidad del servicio es una opinión que surge como resultado de la diferencia entre lo que el usuario espera y lo que realmente recibe. El autor propone evaluar la calidad de servicio utilizando cinco ítems principales: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles, las cuales son consideradas como criterios clave que los usuarios suelen utilizar para analizar la calidad que reciben.

La capacidad en la respuesta se refiere a la rapidez y agilidad con la que se atienden las necesidades del usuario, mientras que la fiabilidad se relaciona con la consistencia y exactitud en la prestación del servicio. La empatía se centra en la atención personalizada y la comprensión, y la seguridad se refiere a la confianza y protección que se brinda al usuario durante la interacción. Por último, los elementos tangibles abarcan los aspectos físicos y visibles del servicio, como las instalaciones y el equipamiento. Estas dimensiones proporcionan un marco sólido para evaluar y analizar la calidad desde el punto de vista del usuario, permitiendo una comprensión más completa y precisa de su percepción y satisfacción.

En su investigación, el autor presenta una herramienta conocida como SERVQUAL, cuyo nombre deriva de los sustantivos en inglés "service" (SERV) y "quality" (QUAL). Esta herramienta ha sido diseñada para evaluar la calidad del servicio mediante la consideración de diversas percepciones y expectativas de los usuarios. El modelo SERVQUAL define cinco dimensiones fundamentales que son clave en la evaluación de la calidad del servicio. Estas dimensiones son: confiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles.

La dimensión de confiabilidad se refiere a la consistencia y precisión del servicio, mientras que la rapidez de respuesta es la capacidad y agilidad con la que se atienden las necesidades de los usuarios. La seguridad abarca la confianza y protección brindada durante la interacción con el servicio, mientras que la empatía se relaciona con la atención. Por último, los aspectos tangibles se refieren a los elementos físicos y visibles del servicio, como las instalaciones y el equipamiento. Mediante el uso de SERVQUAL, se proporciona una estructura sistemática para

evaluar y mejorar la calidad del servicio en función de estas dimensiones clave, permitiendo una comprensión más completa y precisa de la experiencia del usuario y su satisfacción.

En relación con las teorías acerca de la dimensión de satisfacción del cliente, se pueden mencionar las siguientes teorías:

Para Enrique et ál. (2023), la satisfacción de los clientes está relacionados de forma directa en la medida que la complacencia de las necesidades, expectativas, y deseos han sido absueltos por la organización, el autor define una escala para el método de Puntaje de Satisfacción del Cliente (CSAT), el cual viene del inglés, Customer Satisfaction Score, de esta manera puede medir la satisfacción de un cliente o usuario de una empresa u organización, para ello aplica una escala de encuestas, la escala LIKERT, el cual cuenta con una puntuación numérica del 1 al 5 de la siguiente manera, siendo (01) Muy Insatisfecho y (5) Muy satisfecho.

Este método ofrece más información sobre la calificación de la satisfacción de una forma cuantitativa, ya que se puede evaluar de una manera más rápida con una calificación numérica, para luego poder ser analizado de manera estadística y transformar estos resultados en indicadores.

El autor utiliza 13 indicadores de satisfacción, que son, medidas higienicas, respeto al orden de llegada, relación al servicio, relación al sabor, relación a la variedad, relación al ambiente, relación a la disponibilidad, relación a limpieza, relación a la cantidad de comida, relación a los precios, relación a la atención que recibe, relación a la respuesta del personal y la experiencia.

Una vez que se ha completado la recolección de las encuestas, se procede a calcular la suma de las puntuaciones en la escala de Likert tanto para los indicadores de Calidad de Servicio como para la Satisfacción del Cliente. A continuación, se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson para determinar si existe una relación entre ambas variables, y se realiza una prueba de normalidad para validar dicha correlación. Específicamente, se establece una correlación entre los puntajes obtenidos en el cuestionario de calidad de servicio y los puntajes obtenidos en la satisfacción del cliente en cada comedor.

Dong et ál. (2022), expone respecto al uso de las tecnologías y la satisfacción de los usuarios el cual se focaliza en avance y la aplicación de la I.A en los vehículos modernos. que están circulando en el mercado, los cuales, debido a la tecnología están fabricándose de tal manera que ya no usen conductores, sino usan la inteligencia artificial, así mismo indica, que el público en general espera que estas funciones se desarrollen de manera óptima, sin embargo existen limitantes ya que los usuarios están muy pendientes ya que no cuentan con conductor, es por ello que para realizar dicha medición utilizan el modelo Kano, que es un modelo bidimensional el cual medirá las actitudes de los usuarios a las funciones si conductor y así analizar la satisfacción del usuario frente a esta nueva tecnología.

El autor utiliza 05 dimensiones que son. La primera es una cualidad atractiva, en este caso el atributo de calidad de los productos hace que los usuarios se sientan sorprendidos y la satisfacción del usuario mejorará considerablemente incluso cuando un cierto atributo de calidad no cumpla con la cognición del usuario, los usuarios se sentirán insatisfechos. La segunda dimensión es la calidad unidimensional, lo que significa que cuando el atributo de calidad cumpla con la cognición del usuario, los usuarios se sentirán satisfechos, de lo contrario se sentirán insatisfechos. La tercera es la calidad imprescindible en este caso solo cuando el atributo de calidad cumpla con la cognición del usuario, los usuarios se sentirán satisfechos. La cuarta dimensión es la calidad indiferente, lo que significa que el atributo de calidad no está relacionado con los usuarios y no esta relacionado con la satisfacción del usuario.

La ultima dimensión del autor es la calidad de inversión, en este caso cuando el atributo de calidad se encuentra con la cognición del usuario, pueden sentirse insatisfechos.

Mittal y Kamakura (2017) definen la satisfacción del usuario como un estado emocional que surge de la evaluación subjetiva del desempeño de un servicio o producto, con relación a las expectativas y deseos del consumidor y cliente final. En este sentido, la satisfacción es el producto de comparar la experiencia real con lo que el usuario esperaba o deseaba obtener del servicio. Esta idea destaca la importancia de la evaluación subjetiva y emocional en la formación de la satisfacción del usuario. El estado emocional resultante puede variar desde la



satisfacción plena hasta la insatisfacción, dependiendo de si las expectativas se cumplieron, superaron o no se alcanzaron. La lealtad del cliente se ve directamente afectada por la satisfacción del usuario y en la disposición a repetir la compra o uso del producto o servicio. Por lo tanto, comprender y gestionar la satisfacción del usuario resulta fundamental para el éxito de cualquier organización.

Es por lo que utilizan como dimensiones las características demográficas de los clientes como son el género, nivel educativo, estado civil, edad, número de hijos y tipo de residencia, a su vez, evalúa la satisfacción basados en una escala numérica de satisfacción que va desde el 5 siendo muy satisfecho a 1 como muy insatisfecho.

Así mismo, la investigación tiene tres diferentes características en las variables de relación de satisfacción que son 1) Los umbrales de satisfacción, que son las diferentes límites de tolerancia de los clientes al tomar en cuenta la calificación de la satisfacción de un producto o servicio. 2) Sesgo de respuestas, la calificación recibida en las encuestas no necesariamente reflejan los resultados reales ya que existen distintas características de personas de acuerdo al grupo demográfico 3) No linealidad, es la forma funcional que las calificaciones de satisfacción se vinculan con el comportamiento de acuerdo con las características demográficas.

En cuanto a la epistemología, se puede analizar que teóricamente los autores siempre buscan determinar el factor de calidad de los servicios o productos que dan a fin de que el cliente final se sienta a gusto con el servicio recibido y se logre la satisfacción tan querida. Según las teorías analizadas se observa que el común denominador es la perspectiva del usuario, es decir, como percibe el producto antes y durante el servicio o producto, así mismo, se coincide con los autores los mismos métodos de investigación de enfoque cuantitativa ya que analizaremos los datos de manera estadística, tipo aplicada, debido a que ambos nos basamos en teorías de autores anteriores y nivel correlacional, ya que buscamos encontrar la relación entre nuestras variables.

Asimismo, diversas fuentes de información convergen en que la calidad de un buen producto es directamente proporcional a la satisfacción, y producto de ello esto se evidencia en la recopilación de datos, y una vez que se analicen, se puede

establecer la correlación entre las variables investigadas., lo cual ayudará en emitir conclusiones para que la institución pueda tomar decisiones respecto al servicio brindado.

Para ello los métodos utilizados para garantizar la validez y confiabilidad están considerados como válidos ya que la confiabilidad está basado en el Alfa de Cronbach de la prueba piloto el cual es una herramienta muy importante ya que nos da una visión respecto a nuestro instrumentos de recolección de datos es el más óptimo y confiable con la finalidad de que los datos que obtengamos de esta encuesta sean los más verídicos posibles y nos ofrezcan un panorama de la situación, asimismo, para la validez son los mismos profesionales quienes, con su juicio y experiencia, han calificado y determinado precisiones para el perfeccionamiento del instrumento y son ellos quienes avalan los instrumentos de recolección

Con el fin de garantizar la imparcialidad en la interpretación y obtener resultados precisos, se ha seguido un enfoque de no sesgar ninguna información relevante. En este sentido, se ha evitado omitir cualquier tipo de dato recopilado durante el proceso de investigación. Al no excluir ningún dato, se busca mantener la integridad y la transparencia en el análisis, permitiendo así una visión completa y exhaustiva de los resultados. Esta estrategia de inclusión de todos los datos recopilados ayuda a minimizar el riesgo de sesgos y asegura que se consideren todas las perspectivas relevantes para obtener conclusiones más sólidas y confiables. Al no omitir ningún dato, se busca promover la objetividad y la exactitud en la interpretación de los resultados.

En el constructo de la problemática investigada, nos podemos remontar a los tiempos del antiguo Perú, el Tahuantinsuyo, que fue uno de los primeros estados en constituirse en América y el forjamiento de un sistema político y administrativo. En el aspecto económico, la principal sustento de su economía residía en la agricultura y la ganadería, recurriendo al intercambio de bienes conocido como el trueque, que básicamente era el intercambio de cosas por otras, sin embargo, este trueque estaba se basaba en ciertos requisitos de compensación, es decir, si lo que me brindabas era equivalente a lo que te daría, ya que no existía la moneda como medio de pago, se basaba en perspectiva de la calidad del producto.

En ese sentido podríamos decir que los incas utilizaban una estrategia para mejorar la perspectiva de calidad de sus productos. Esto significa que se esforzaban por producir artículos de alta calidad. Al hacerlo, podían ofrecer estos productos en intercambio por otros bienes que eran mucho más valiosos o de mayor tamaño. La idea detrás de esta estrategia era asegurarse de que ambas partes involucradas en el intercambio se sintieran satisfechas. Los incas se aseguraban de que sus productos fueran de la mejor calidad posible, lo que los hacía más atractivos para quienes deseaban adquirirlos. A su vez, al intercambiar estos productos de alta calidad, los incas podían obtener a cambio bienes más grandes o valiosos, lo que les permitía satisfacer sus propias necesidades o deseos.

En resumen, la mejora de la perspectiva de calidad de los productos por parte de los incas les permitía obtener intercambios más beneficiosos para ambas partes. Al ofrecer productos de alta calidad, podían conseguir bienes más valiosos y satisfacer tanto a ellos mismos como a aquellos con quienes realizaban el intercambio.

Por lo que, se puede decir que la calidad del servicio es el criterio o perspectiva del usuario en relación con el desempeño de la entidad, mientras que la satisfacción se refiere al cumplimiento de la necesidad del usuario. Por lo que llega a determinar que los usuarios experimentarán satisfacción cuando los resultados percibidos cumplan. Esto implica que la calidad del servicio se convierte en un componente determinante en la satisfacción, ya que las expectativas y los estándares establecidos influyen en la percepción de cumplimiento de necesidades. Es decir, cuando los usuarios sienten que sus necesidades son atendidas de manera efectiva y que se cumplen, experimentan un mayor grado de satisfacción. Por lo tanto, la entidad debe esforzarse en ofrecer un servicio de calidad que se alinee con las esperado por el usuario para fomentar la satisfacción y fortalecer la relación con los usuarios.

Asu vez, la satisfacción del usuario se define como el juicio intelectual y afectivo que experimentan los consumidores en relación al servicio recibido. Esta evaluación se fundamenta en tanto las anticipaciones previas como en la vivencia concreta del producto o servicio. A su vez, se puede determinar que la satisfacción

es un resultado que refleja el nivel con el cual el producto o servicio cumple con las expectativas y necesidades del consumidor. Esta evaluación puede ser tanto racional como emocional, ya que implica tanto un análisis cognitivo de cómo el producto satisface las expectativas del consumidor, como una respuesta emocional a la experiencia vivida. La satisfacción del usuario juega un papel crucial en mantener la lealtad de los clientes y en generar referencias positivas. ya que influye en su percepción general de la calidad del producto y en su disposición a seguir utilizando los servicios ofrecidos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

En el proyecto de investigación se destacó por ser una investigación de tipo aplicada, ya que utilizaremos las teorías y conocimientos existentes cuyos resultados se usarán para mejorar la calidad de mesa de ayuda por la entidad; así mismo, una investigación de tipo aplicada contribuye al desarrollo de iniciativas para los problemas presentados basándose en el conocimiento para su ejecución y aplicación con el propósito y finalidad de lograr el grado de calidad de atención deseado y requerido (Muñoz, 2016).

Asimismo, este tipo de investigación brindará a la entidad la oportunidad de mejorar sus procesos de manera efectiva y práctica en busca de una optimización en los servicios de la Mesa de Ayuda de la entidad de pensiones. Al enfocarse en la aplicación directa de los hallazgos de la investigación, se podrán identificar áreas de oportunidad y realizar ajustes concretos para coadyuvar al correcto funcionamiento de la Mesa de Ayuda. Dichos resultados obtenidos mediante esta investigación permitirán tomar decisiones informadas y basadas en evidencia, enfocándose en implementar mejoras específicas y orientadas a complacer las necesidades y expectativas del usuario. Al adoptar un enfoque aplicado, la entidad podrá impulsar la calidad de los servicios brindados, al hacerlo, se genera un efecto positivo tanto para los usuarios como para la organización en general. (Esteban, 2018)

##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

Para Dunn (2021), el proyecto se optó por un diseño de investigación no experimental debido a que los datos adquiridos mediante los métodos de recolección de datos son confiable e integra, es decir, no tienen ningún tipo de alteración o manipulación de los datos obtenidos.

Asimismo, para Hernández et ál. (2018), siendo estos solo objetos de estudio y análisis de nuestras variables; asimismo, esta modalidad de diseño de investigación se utiliza para el estudio de relación entre dos variables o más.

El enfoque de investigación adoptado para este estudio es de naturaleza cuantitativa, lo que implica que se fundamente en la medición de variables y el análisis estadístico de la información recopilada. El objetivo principal es hallar una relación entre las variables en estudio dentro de una población más amplia. En este enfoque, se recopilan datos que se centran en la medición numérica de las variables de interés, lo que permite analizar y evaluar las relaciones existentes entre ellas. Además, este enfoque cuantitativo también busca probar hipótesis a través de técnicas estadísticas, lo que nos da una base rígida para la obtención de conclusiones respaldadas por evidencia empírica. La rigurosidad y precisión inherentes a este enfoque son fundamentales para comprender y explicar las relaciones cuantitativas entre las variables investigadas. (Babbie, 2016)

Este estudio utilizó un enfoque de investigación correlacional con el objetivo principal de determinar la relación existente entre dos variables: calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. El enfoque correlacional examina la asociación y dirección de la relación entre estas variables, sin establecer una relación de causa y efecto. A través del análisis de datos y técnicas estadísticas se busca determinar el grado y la naturaleza de esta relación, lo que permite obtener información valiosa sobre cómo la calidad del servicio puede influir en la satisfacción de los usuarios y viceversa. Al comprender mejor esta relación, se pueden tomar medidas adecuadas para perfeccionar la calidad y aumentar la satisfacción de los usuarios. (Leedy et ál.,2018)

El corte es de tipo transversal, lo que implica que se lleva a cabo en un único punto temporal para analizar el comportamiento actual de los servidores públicos de una entidad de pensiones estatal en relación con las variables analizadas. En un estudio transversal, se recopilan datos en un momento específico y se evalúa el comportamiento o las características de una población en ese momento en particular. En este caso, se busca obtener una instantánea de cómo se encuentran los servidores públicos en relación con las variables de estudio en el momento del estudio. A través de este enfoque, se tendrá información actualizada de la población estudiada, lo que permitirá realizar un análisis descriptivo y comprender mejor su comportamiento en ese momento específico del tiempo. (Hulley et ál., 2018)

El método utilizado en este estudio es hipotético-deductivo. Este enfoque se basa en la formulación de hipótesis a partir de una situación problemática identificada, las cuales son sometidas a una contrastación empírica mediante la obtención y análisis de datos. En este proceso, se parte de suposiciones iniciales o hipótesis que plantean una posible relación entre las variables. Estas hipótesis se someten a pruebas y análisis rigurosos utilizando datos empíricos recopilados durante la investigación. A partir de los resultados obtenidos, se evalúa si las hipótesis son confirmadas o refutadas, permitiendo así la obtención de conclusiones respaldadas por evidencia empírica. El método hipotético-deductivo proporciona un marco estructurado y sistemático para abordar la investigación y establecer vínculos causales o predictivos entre las variables analizadas. (Creswell, 2018)

### **3.2. Variables y operacionalización**

En este estudio se analizaron dos variables relacionadas con una entidad estatal: la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

#### **Variable 1: Calidad de servicio**

Para su definición conceptual tenemos que, la calidad de servicios se refiere a un tipo de percepción que surge de la colación entre lo que el usuario espera y sus expectativas sobre lo que desea, la calidad se basa en la apreciación subjetiva que realiza el usuario en función de sus propias expectativas y necesidades. Por lo tanto, la calidad de servicios está estrechamente ligada a la capacidad de una organización para satisfacer las expectativas de los usuarios y proporcionar un servicio que cumpla con sus deseos y requerimientos. (Parasuraman et al., 1998).

Para su definición operacional de la investigación, la variable calidad del servicio se ha operacionalizado mediante un cuestionario de veinticinco preguntas divididas en cinco dimensiones con sus respectivos indicadores utilizando una escala Likert de 5 puntos, el cual se realizará mediante una encuesta en Microsoft Forms y difundida mediante los canales digitales de la entidad.

## **Variable 2: Satisfacción de los usuarios**

Como definición conceptual tenemos que la satisfacción del usuario se puede definir conceptualmente como la percepción que tiene un usuario en relación con la calidad del servicio que ha recibido, se refiere a la forma en que el usuario evalúa su experiencia y su grado de conformidad con las expectativas en términos de la calidad, eficiencia y eficacia del servicio proporcionado. La satisfacción del usuario se fundamenta en la valoración personal que realiza el usuario, teniendo en cuenta sus propias necesidades, preferencias y estándares de calidad. (Zeithaml et ál., 2016).

Para su definición operacional de la investigación, la variable satisfacción se ha operacionalizado mediante un cuestionario de veinticinco preguntas divididas en cinco dimensiones con sus respectivos indicadores utilizando una escala Likert de 5 puntos, el cual se realizará mediante una encuesta en Microsoft Forms y difundida mediante los canales digitales de la entidad.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población:**

La población se define como el conjunto de individuos que comparten características comunes y que son objeto de evaluación en un estudio o investigación. En este contexto, la población representa el grupo completo de personas, elementos o unidades que poseen las mismas características o atributos relevantes para el análisis en cuestión. Estas características pueden ser demográficas, geográficas, sociales, económicas o cualquier otra variable que sea relevante para el estudio en particular.

La delimitación de la población es crucial, ya que permite establecer los límites y alcance de la investigación, definiendo a quiénes se aplicarán las conclusiones y hallazgos obtenidos. En algunos casos, la población puede ser accesible en su totalidad, pero en otros casos se requiere seleccionar una muestra representativa para el estudio. La comprensión de la población es esencial para obtener resultados válidos y generalizables, ya que el objetivo es inferir conclusiones y hacer afirmaciones sobre el conjunto de individuos que comparten las características definidas. (APA, 2020).



En ese sentido, la entidad pública de pensiones está compuesta por 1194 servidores civiles de carrera que trabajan de manera presencial y/o remota en todas las oficinas a nivel nacional, cinco (05) oficinas en Lima y dieciocho (18) centros de atención en provincias en sus 15 Órganos y Unidades Orgánicas

**Criterios de inclusión:** Todos los servidores de carrera son los trabajadores bajo la modalidad de contrato bajo los regímenes 276, 728 y 30057, Ley de servicio Civil, dichos cargos son de forma indeterminada

**Criterios de exclusión:** Los servidores temporales, es decir de contrato administrativo de servicios bajo el régimen N° 1057

### 3.3.2. Muestra

La muestra está basada en un sector puntual de individuos aleatorios extraídos de la población general los cuales son analizados, nuestra actual muestra es de 205 servidores bajo las condiciones de inclusión y se utilizó la fórmula de muestreo:

$$n = \frac{p * N^2 * Vp * Vn}{M^2(p - 1) + (N^2 * Vp * Vn)}$$

En donde:

p = Cantidad de la población: Valor: 1194

N = Rango de confianza: 95% Valor: 1.96

Vp = Proporción positiva: 80% Valor: 0.80

Vn = Proporción negativa: 20% Valor: 0.20

M = Margen de error estándar: 3% Valor: 0.03

$$n = \frac{1194 * 1.96^2 * 0.8 * 0.2}{0,03^2(1194 - 1) + (1,96^2 * 0.8 * 0.2)} = 205$$

Si tomamos el valor de n, nuestra muestra de la investigación sería de 205 servidores públicos.

### 3.3.3. Muestreo

El muestreo realizado en este estudio fue de tipo probabilístico, con el propósito de obtener una muestra que reflejara fielmente la composición de la

población objeto de estudio. Esto significa que se buscaba seleccionar una muestra de tal forma que los resultados extraídos de dicha muestra pudieran ser extrapolados y aplicarse a la población más amplia. Para lograr esto, se empleó el principio de aleatoriedad en la recopilación de los elementos de la muestra. Esto implica que cada servidor de la unidad orgánica de la entidad de pensiones tuvo la oportunidad de ser seleccionado como parte de la muestra, ya que la selección se realizó de manera aleatoria.

De esta manera, se aseguró que todos los participantes tuvieran una oportunidad igual de formar parte del estudio. Esta estrategia de muestreo probabilístico permite minimizar el sesgo y proporciona una base sólida para inferir conclusiones y hacer generalizaciones sobre la población en estudio. Al utilizar la aleatoriedad, se busca garantizar la representatividad de la muestra y aumentar la validez externa de los resultados obtenidos. (Groves et ál., 2018)

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

La unidad seleccionada para este estudio es el servidor público de una entidad pública de pensiones. El cual se refiere al protagonista de estudio en una investigación, que puede ser una entidad, una persona o un evento. En este caso, se ha decidido centrar la investigación en los servidores públicos, ya que desarrollan un papel principal en la entidad de pensiones y son actores clave en la prestación de servicios a los beneficiarios. Al seleccionar a los servidores públicos como la unidad de análisis, se podrá analizar su comportamiento, actitudes, conocimientos y percepciones en relación con las variables en estudio.

Esto permitirá obtener un entendimiento más profundo de la dinámica interna de la entidad y su impacto en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. En última instancia, el análisis de esta unidad de análisis contribuirá a generar conocimientos valiosos para perfeccionar los procesos y la gestión en la entidad pública de pensiones. (Neuman, 2017)

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

#### **3.4.1. Técnica de recolección de datos:**

Para Espinoza (2019), la recolección de datos a través de encuestas se presenta como una estrategia altamente efectiva para recopilar información al

establecer una conexión directa con las entidades o individuos que se encuentran bajo observación. Esta técnica implica el uso de un instrumento de recolección de datos previamente diseñado, en forma de cuestionario o formulario estructurado, que se distribuye a los participantes con el objetivo de obtener respuestas sistemáticas y estandarizadas. Las encuestas permiten recopilar datos de manera eficiente y representativa, ya que se pueden alcanzar un gran número de personas en un período de tiempo relativamente corto.

Esto se debe a que las encuestas se pueden administrar en línea, por correo electrónico o mediante entrevistas cara a cara. Además, las encuestas ofrecen la ventaja de recopilar datos cuantitativos y cualitativos, lo que permite obtener una visión completa de los fenómenos estudiados. Al estandarizar las preguntas y respuestas, se garantiza la consistencia en la recopilación de datos, facilitando el análisis posterior. En resumen, las encuestas son una herramienta valiosa en la investigación, ya que permiten recopilar datos de manera eficiente, representativa y sistemática, lo que contribuye a la obtención de resultados robustos y confiables.

Además, esta técnica brinda la oportunidad de obtener información detallada y precisa sobre variables específicas de interés. Al utilizar encuestas como método de recolección de datos, se puede obtener una visión amplia de las percepciones, actitudes y comportamientos de las entidades bajo estudio, lo que proporciona una base sólida para el análisis y la toma de decisiones informadas.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de recolección de datos mediante encuestas, una para cada variable de la investigación, las encuestas fueron enviadas a los servidores de manera virtual para ser llenados vía Microsoft Forms y para ser medidos se utilizó la escala Likert para ambas variables de la investigación, calidad de servicio de la Mesa de Ayuda y satisfacción del servidor.

#### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos:**

Para Espinoza (2019), el instrumento de recolección de datos, como el cuestionario, se define como un dispositivo o herramienta diseñada para evaluar variables específicas siguiendo un procedimiento organizado. Su objetivo principal es recopilar datos de manera sistemática a través de una serie predefinida de interrogantes. El cuestionario se estructura de manera cuidadosa, con preguntas

que abordan los aspectos relevantes del fenómeno de estudio. Estas preguntas pueden ser cerradas, abiertas o mixtas, dependiendo de la naturaleza de las variables y los objetivos de investigación. El diseño del cuestionario busca garantizar la objetividad y la estandarización en la recopilación de datos, para así obtener información consistente y comparable entre los participantes.

El uso de un cuestionario brinda la posibilidad de obtener respuestas de un gran número de participantes de manera eficiente, lo cual facilita el análisis posterior de los datos recopilados. En resumen, el cuestionario permite obtener datos de manera organizada y sistemática para dar respuesta a las interrogantes planteadas en la investigación

Sanchez-Marti y Ruiz-Bueno (2018) el cuestionario se define como una matriz que permite el tratamiento de la información recopilada en una investigación. Este instrumento contiene las variables de interés que el investigador desea estudiar y analizar. Una vez recopilados los datos a través del cuestionario, estos pueden ser configurados y estructurados como bases de datos, facilitando así su procesamiento posterior. Para llevar a cabo este procesamiento de datos, se utilizan software especializados en el análisis de datos, que permiten realizar diversas operaciones estadísticas y generar resultados significativos. El uso del cuestionario como matriz de tratamiento de información proporciona una estructura organizada para recopilar y manejar los datos de la investigación de manera sistemática.

Al configurar los datos en bases de datos y utilizar software de procesamiento de datos, se facilita el análisis y la interpretación de los resultados, permitiendo obtener conclusiones relevantes y precisas. En resumen, el cuestionario se presenta como una herramienta clave en la investigación, ya que permite recopilar datos estructurados que posteriormente pueden ser tratados y analizados con software de procesamiento de datos, facilitando la obtención de resultados significativos y relevantes.

El instrumento utilizado para la recopilación de datos de la primera variable Calidad de servicio fue un cuestionario de calidad de servicio de la Mesa de Ayuda de 25 preguntas de elaboración propia, con el cual se realiza la medición de las dimensiones, dichas dimensiones serán evaluadas mediante la escala Likert, las

cuales están basadas en el modelo SERPERF, que es una variación del modelo SERVQUAL, en el cual solo se toma en cuenta la percepción del servicio que se ha brindado al usuario.

Del mismo modo para la recopilación de datos de la variable de satisfacción de los servidores, se utilizó un formulario con 25 preguntas sobre las dimensiones de valor percibido, comunicación, experiencia del usuario, calidad de productos y conformidad del usuario, las cuales son de elaboración propia y están basadas en el cuestionario Aranda, que es el aplicativo para medir la conformidad de los usuarios de la institución.

### **3.4.3. Validez**

Según la investigación realizada por Espinoza (2019), se establece que la validez implica la capacidad de una escala o instrumento de recolección de datos para medir de manera precisa y específica las cualidades para las cuales ha sido diseñado. La validez de un instrumento es fundamental, ya que garantiza que las mediciones realizadas sean relevantes y confiables. Para determinar la validez de un instrumento, es necesario evaluar si realmente está midiendo lo que pretende medir. Esto implica realizar análisis rigurosos y utilizar diferentes enfoques de validación, como la validez de contenido, la validez de criterio y la validez de constructo. Al asegurar la validez de un instrumento de recolección de datos, se fortalece la calidad y la credibilidad de los resultados obtenidos, lo que a su vez contribuye a generar conclusiones y recomendaciones sólidas basadas en evidencia empírica.

Según lo planteado por Delgado et al. (2023), es fundamental someter el contenido del instrumento de evaluación a un comité de expertos. Este comité será responsable de evaluar y valorar la relevancia de los ítems creados en el cuestionario. Este proceso de revisión por expertos es crucial para garantizar la calidad y la validez del instrumento. Los expertos, con su experiencia y conocimiento en el campo de estudio, analizarán cada ítem en términos de su pertinencia, claridad y adecuación para medir la variable en cuestión. Su evaluación permitirá identificar posibles mejoras, eliminar ítems irrelevantes o ambiguos y asegurar que el cuestionario mida de manera precisa y confiable las dimensiones deseadas. La participación de un comité de expertos en esta fase de desarrollo del

instrumento de evaluación contribuye a fortalecer la calidad de la investigación y a aumentar la confianza en los resultados obtenidos.

Para la validez de nuestro instrumento de recolección de datos, se ha dispuesto de 03 expertos de la institución pública de pensiones para su juicio de expertos, estos se encuentran detallados en el Anexo 4.

#### **3.4.4. Confiabilidad**

Espinoza (2019), se establece que la fiabilidad de un instrumento de recopilación de datos está vinculada a la coherencia interna de una medida, es decir, su capacidad para diferenciar de manera consistente entre diferentes valores. La fiabilidad es un aspecto crucial en la investigación, ya que se refiere a la consistencia y estabilidad de las mediciones realizadas con el instrumento a lo largo del tiempo y en diferentes situaciones. Una medida fiable es aquella que produce resultados consistentes y reproducibles. Para determinar la fiabilidad de un instrumento, se utilizan técnicas estadísticas y se calculan coeficientes como el alfa de Cronbach. Estos coeficientes proporcionan una medida numérica de la coherencia interna de los ítems del instrumento y su capacidad para medir de manera confiable la variable en cuestión. La fiabilidad del instrumento asegura que los datos obtenidos sean confiables y que las conclusiones basadas en ellos sean válidas.

En relación a nuestro instrumento de recolección de datos, ya contaba con la confiabilidad según la prueba piloto realizada (Anexo 5) para la cual se aplicó a 10 funcionarios públicos de la institución pública de pensiones que fueron seleccionados de manera aleatoria, se usó el método del índice de confiabilidad Alfa de Cronbach y se obtuvo un resultado de 0.966 para la encuesta de Calidad de Mesa de Ayuda cuyo coeficiente nos indica una confiabilidad excelente; asimismo, se registró un índice de confiabilidad de Alfa de Cronbach con un valor 0.980 para la encuesta de satisfacción de los servidores cuyo coeficiente nos indica una confiabilidad excelente.

### **3.5. Procedimientos**

Para la recolección de la información, se creó un formulario utilizando Microsoft Forms, para lo cual se crearon 3 secciones, la primera es de los datos

generales, en donde se recopila la información del servidor encuestado, como la encuesta será de forma anónima para así poder obtener la información más sincera y verás, solo se pedirá la oficina a la que pertenece, el tipo de contrato que tiene y si ha recibido ayuda por la mesas de ayuda en los último mes, la segunda sección corresponde a 25 preguntas de la variable de calidad de servicio el cual esta subdivido con subtítulos referente a sus cinco dimensiones; para la tercera sección se realizó de igual manera 25 pregunta de la variable de satisfacción del servidor, el cual esta subtulado con sus cinco dimensiones de análisis.

Para la difusión de las encuestas se solicitó permiso a la entidad, en específico al director de la OTI para poder difundir la encuesta usando la comunicación institucional que es el Microsoft Teams, plataforma de comunicación unificada de la institución, en donde se encuentra todo el directorio de los trabajadores de la entidad pública de pensiones, quien autorizó la aplicación de la encuesta.

Luego se escogió al personal por unidad orgánica de manera aleatoria con el fin de poder encuestar al mayor número de servidores, para ello se tuvo el apoyo del equipo de la Mesa de Ayuda, quien a su vez luego de las asistencias y soportes brindados, invitaron a los servidores a llenar la encuesta.

Cabe resaltar que realicé una encuesta de forma virtual como parte de mi investigación, con el propósito de ser más respetuoso con el medio ambiente y reducir el uso de papel. Opté por utilizar métodos digitales para recopilar la información necesaria, evitando así la impresión de cuestionarios en papel y minimizando el impacto ambiental. Esta elección me permitió realizar el estudio de manera más sostenible y eficiente, al tiempo que contribuí a la conservación de los recursos naturales.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Con el propósito de realizar un análisis de datos preciso, se implementó la plataforma de Microsoft Forms para recopilar las respuestas necesarias. Una vez completada la recolección de datos, se procedió a clasificar las respuestas en función de las puntuaciones obtenidas, considerando que las variables analizadas son de naturaleza categórica. Esta clasificación permite agrupar las respuestas en categorías y establecer comparaciones significativas entre ellas. Al utilizar una

plataforma digital para la recolección de datos, se logra una mayor eficiencia y precisión en la recopilación, ya que los participantes pueden responder las preguntas de manera rápida y sencilla. Además, la clasificación de las respuestas según las puntuaciones obtenidas proporciona una estructura clara para el análisis y la interpretación de los datos, permitiendo identificar patrones, tendencias y relaciones entre las variables.

En definitiva, el uso de la plataforma de Microsoft Forms y la clasificación de respuestas basadas en puntuaciones brindan un enfoque riguroso y confiable para realizar un análisis detallado de los datos recopilados en el estudio.

Para el análisis de los datos recopilados a partir de los instrumentos de evaluación de las variables, se empleará el software de procesamiento SPSS. Este software ofrece una herramienta poderosa y versátil que permitirá llevar a cabo la interpretación de los resultados de manera eficiente y precisa. Al utilizar SPSS, se podrán aplicar una variedad de técnicas estadísticas, como pruebas de correlación, análisis de regresión y análisis de varianza, entre otros. Esto facilitará la exploración y el examen en profundidad de los datos recopilados, ayudando a identificar patrones, tendencias y relaciones entre las variables estudiadas. Además, el uso de SPSS permitirá realizar análisis descriptivos y generar tablas, gráficos y estadísticas que respalden la presentación clara y concisa de los resultados. Esta metodología de análisis riguroso y sistemático, respaldada por el software SPSS, contribuirá a obtener conclusiones sólidas y respaldadas por evidencia.

En última instancia, la utilización de SPSS como herramienta de análisis en este estudio se traducirá en una interpretación más profunda y significativa de los datos, lo que permitirá obtener una comprensión más completa y precisa de los fenómenos estudiados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se solicitó autorización a la entidad pública para la aplicación de las encuestas y posterior publicación de los resultados sin ánimos de afectar la gestión de algún órgano de la entidad.

Asimismo, se solicitó el permiso a cada ejecutor de la encuesta que fue seleccionado de manera aleatoria para rendir la aplicación en la cual se respetará



su anonimato ya que necesitamos que las encuestas se realicen de la manera más sincera para obtener los resultados esperados.

Asimismo, los aspectos éticos que se trabajaron en la investigación en todo su proceso fueron los siguientes:

- **Autonomía:** Restrepo et ál. (2012), nos dice que la autonomía es una característica del autogobierno, el cual nos da un concepto de capacidad, derecho moral y legal. Dicha capacidad permite actuar de acuerdo con los propios valores y de elegir a conciencia del propio valor, dicha libertad es el principio básico de la moralidad, en ese sentido se pueda conceptualizar la autonomía como un principio ontológico, para ello se necesita que la persona contenga las siguientes características y capacidades como el entendimiento, deliberación, razonamiento, y escogencia independiente. Asimismo, dichas características están sujetas a error ya que las fallas en el se pueden dar por motivos de salud, ignorancia y otras condiciones que restrinjan sus opciones.

En la presente investigación se realizó bajo voluntad propia sin ser sometido a alguna obligación, trabajando de manera imparcial, objetiva y basada en el interés público, evitando cualquier forma de corrupción o favoritismo

- **Beneficencia:** Ayala y Lemus (2020) se refiere a la obligación de promover el bienestar de los demás y actuar en beneficio de su salud, bienestar y felicidad. En el contexto ético, la beneficencia implica hacer el bien y tomar acciones que busquen el mejor interés de las personas involucradas, en el campo médico significa la obligación ética de los profesionales expertos de la salud de actuar en beneficio de sus pacientes, proporcionando el mejor cuidado posible, tratando de curar enfermedades, aliviar el sufrimiento y promover la salud y el bienestar general. Esto incluye la adopción de determinaciones basada en la pruebas científica, la competencia profesional y el aprecio por la integridad y los derechos de los pacientes.

En la presente se realizó bajo la iniciativa de beneficio a la sociedad, a la entidad pública y la promoción del interés publico con la intención de optimizar las condiciones laborales de los funcionarios públicos

- **No maleficencia:** Del Pilar (2019) el principio de no maleficencia es fundamental en todos los ámbitos y establece que los profesionales tienen la

responsabilidad primordial de evitar causar daño a sus clientes y de reducir los riesgos relacionados con los tratamientos o procedimientos. Esto implica una cuidadosa evaluación de los beneficios y riesgos de cualquier intervención, garantizando que los beneficios superen claramente los posibles riesgos. Asimismo, implica asegurar que los tratamientos y procedimientos sean seguros y efectivos, evitando cualquier acción que pueda causar daño innecesario o que no proporcione un beneficio claro para el cliente. Este principio ético guía la toma de decisiones en la práctica, enfatizando la relevancia del resguardo y el confort del cliente como prioridad máxima.

En la presente investigación se realizó con fines académicos sin la menor intención de causar daños a la entidad a la cual se está realizando el estudio, de igual manera se procedió a informar a la entidad sobre la realización de la tesis para lo cual, la Universidad Cesar Vallejo, envió una carta comunicando a la entidad que dicho trabajo de investigación se viene realizando de una de sus unidades. Ver Anexo 6.

- **Justicia:** Calderón (2017) nos dice que el principio de justicia es un concepto ético fundamental que se refiere a tratar a todas las personas de manera justa, imparcial y equitativa. El principio de justicia busca asegurar que las decisiones y acciones sean equitativas y que se distribuyan los recursos y oportunidades de manera adecuada y sin discriminación.

En la presente investigación se realizó de manera equitativa, se realizó la encuesta de manera transparente, evitando la discriminación y promoviendo la igualdad de oportunidades.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis Descriptivo

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la calidad de servicio de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

**Tabla 1**

*Cruce entre calidad de servicio y satisfacción de los servidores*

		Satisfacción de los servidores				
		Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total	
Calidad de Servicio	Malo	Recuento	3	0	0	3
		%	100,0%	0,0%	0,0%	<b>1,5%</b>
	Regular	Recuento	14	68	1	83
		%	16,9%	81,9%	1,2%	<b>40,5%</b>
	Bueno	Recuento	7	77	29	113
		%	6.2%	68.1%	25.7%	<b>55.1%</b>
	Muy bueno	Recuento	0	0	6	6
		%	0,0%	0,0%	2,9%	<b>2.9%</b>
Total		Recuento	24	145	36	205
		%	11,7%	70,7%	17,6%	100,0%

*Nota: Elaboración propia – SPSS 25*

Como se puede apreciar en la Tabla 1, se puede observar que el 1.5% de los encuestados consideran la calidad del servicio de Mesa de Ayuda como “Malo”; a su vez, el 40.5% lo califica como una calidad de servicio “Regular”, mientras el 58.0% considera la calidad de servicio como “Buena” y “Muy buena”. Asimismo, el 11,7 % de los servidores encuestados se siente “Ni insatisfecho ni satisfecho” con el servicio recibido, mientras el 88,3% se siente “Satisfecho” y “Muy satisfecho” con el servicio recibido.

En resumen, y de acuerdo con las problemáticas presentadas en la institución pública de pensiones, se verifica que la entidad a pesar de las limitaciones en el proceso de apropiación del servicio de Mesa de Ayuda mantiene los estándares de calidad de servicio y mantiene una satisfacción positiva en los servidores públicos. Siendo así, que la institución no debe descuidar el proceso de transición y a su vez mantener la mejora continua para lograr la disminuir ese pequeño porcentaje de insatisfacción lo cual se verá reflejado en la mejora continua de la calidad de su servicio.

**Objetivo específico:** Determinar la relación entre la confiabilidad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

**Tabla 2**

*Cruce entre confiabilidad y satisfacción de los servidores*

		Satisfacción de los servidores			Total	
		Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho		
Confiabilidad	Malo	Recuento	5	0	0	5
		%	100,0%	0,0%	0,0%	<b>2,4%</b>
	Regular	Recuento	11	83	2	96
		%	28,0%	72,0%	0,0%	<b>46,8%</b>
	Bueno	Recuento	8	24	0	32
		%	9,7%	85,5%	4,8%	<b>15,6%</b>
	Muy bueno	Recuento	0	38	34	72
		%	0,0%	52.8%	47.2%	<b>35,1%</b>
	Total	Recuento	24	145	36	205
		%	11,7%	70,7%	17,6%	100,0%

*Nota: Elaboración propia – SPSS 25*

Como se puede apreciar en la Tabla 2, se puede observar que el 2,4% de los encuestados consideran la confiabilidad del servicio de Mesa de Ayuda como “Malo”; a su vez, el 46,8% lo califica como una calidad de servicio “Regular”, mientras el 40,7% considera la calidad de servicio como “Buena” y “Muy buena”. Asimismo, el 11,7 % de los servidores encuestados se siente “Ni insatisfecho ni satisfecho” con el servicio recibido, mientras el 88,3% se siente “Satisfecho” y “Muy satisfecho” con el servicio recibido.

En resumen, y de acuerdo con las problemáticas presentadas en la institución pública de pensiones, se verifica que la entidad debido a las limitantes relacionados a la de personal las cuales fueron expuestas, siendo la Confiabilidad una dimensión que esta relacionada con el cumplimiento de compromisos y efectividad de los tiempos de atención, se entiende que aproximadamente el 50% de los servidores califique considera la calidad de servicio como “Buena” y “Muy buena”.

**Objetivo específico:** Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

**Tabla 3**

*Cruce entre capacidad de respuesta y satisfacción de los servidores*

		Satisfacción de los servidores			Total	
		Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho		
Capacidad de respuesta	Muy Malo	Recuento	6	8	0	14
		%	42.9%	57.1%	0.0%	6.8%
	Malo	Recuento	14	41	1	56
		%	25.0%	73.2%	1.8%	27.3%
	Regular	Recuento	4	60	10	74
		%	5.4%	81.1%	13.5%	36.1%
	Bueno	Recuento	0	35	15	50
		%	0.0%	70.0%	30.0%	24.4%
	Muy bueno	Recuento	0	1	10	11
		%	0.0%	9.1%	90.9%	5.4%
	Total	Recuento	24	145	36	205
		%	11.7%	70.7%	17.6%	100.0%

*Nota: Elaboración propia – SPSS 25*

Como se puede apreciar en la Tabla 3, se puede observar que el 34.1% de los encuestados consideran la capacidad de respuesta del servicio de Mesa de Ayuda como “Muy Malo” y “Malo”; a su vez, el 36,1% lo califica como una calidad de servicio “Regular”, mientras el 29.8% considera la calidad de servicio como “Buena” y “Muy buena”. Asimismo, el 11,7 % de los servidores encuestados se siente “Ni insatisfecho ni satisfecho” con el servicio recibido, mientras el 88,3% se siente “Satisfecho” y “Muy satisfecho” con el servicio recibido.

En resumen, y de acuerdo con las problemáticas presentadas en la institución pública de pensiones, se verifica que la entidad debido al poco personal que presenta y el proceso de transición por la apropiación del servicio de Mesa de Ayuda, las cuales fueron expuesta, es que tiene un nivel muy bajo en la dimensión de capacidad de respuesta, la cual nos muestra que el tiempo de respuesta y la disponibilidad del personal están directamente relacionados.

**Objetivo específico:** Determinar la relación entre la seguridad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

**Tabla 4**

*Cruce entre seguridad y satisfacción de los servidores*

		Satisfacción de los servidores			Total	
		Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho		
Seguridad	Malo	Recuento	5	0	0	5
		%	100.0%	0.0%	0.0%	2.4%
	Bueno	Recuento	19	86	4	109
		%	17.4%	78.9%	3.7%	53.2%
	Muy bueno	Recuento	0	59	32	91
		%	0.0%	64.8%	35.2%	44.4%
Total		Recuento	24	145	36	205
		%	11.7%	70.7%	17.6%	100.0%

*Nota: Elaboración propia – SPSS 25*

Como se puede apreciar en la Tabla 4, se puede observar que el 2.4% de los encuestados consideran la seguridad del servicio de Mesa de Ayuda como “Malo”; mientras el 97.6% considera la calidad de servicio como “Buena” y “Muy buena”. Asimismo, el 11,7 % de los servidores encuestados se siente “Ni insatisfecho ni satisfecho” con el servicio recibido, mientras el 88,3% se siente “Satisfecho” y “Muy satisfecho” con el servicio recibido.

En resumen, y de acuerdo con las problemáticas presentadas en la institución pública de pensiones, se verifica que la entidad debido a las limitancias de personal las cuales fueron expuesta, siendo la Seguridad una dimensión que está relacionada con la atención y conocimientos que cuenta el personal y su capacidad para inspirar confianza, pese a ello, contempla un casi 100% de los servidores que califican y consideran que la calidad de servicio como “Buena” y “Muy buena”.

**Objetivo específico:** Determinar la relación entre la empatía de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023

**Tabla 5**

*Cruce entre empatía y satisfacción de los servidores*

		Satisfacción de los servidores				
			Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Empatía	Regular	Recuento	5	0	0	5
		%	100.0%	0.0%	0.0%	<b>2.4%</b>
	Bueno	Recuento	19	119	6	144
		%	13.2%	82.6%	4.2%	<b>70.2%</b>
	Muy bueno	Recuento	0	26	30	56
		%	0.0%	46.4%	53.6%	<b>27.3%</b>
Total		Recuento	24	145	36	205
		%	11.7%	70.7%	17.6%	100.0%

*Nota: Elaboración propia – SPSS 25*

Como se puede apreciar en la Tabla 4, se puede observar que el 2.4% de los encuestados consideran la empatía del servicio de Mesa de Ayuda como “Malo”; mientras el 97.5% considera la calidad de servicio como “Buena” y “Muy buena”. Asimismo, el 11,7 % de los servidores encuestados se siente “Ni insatisfecho ni satisfecho” con el servicio recibido, mientras el 88,3% se siente “Satisfecho” y “Muy satisfecho” con el servicio recibido.

En resumen, y de acuerdo con las problemáticas presentadas en la institución pública de pensiones, se verifica que la entidad debido a sus limitaciones de personal las cuales fueron expuestas, siendo la empatía una dimensión que está relacionada con el comportamiento del personal y su comunicación, pese a ello, contempla un casi 100% de los servidores que califican y consideran que la calidad de servicio como “Buena” y “Muy buena”.

**Objetivo específico:** Determinar la relación entre los elementos tangibles de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

**Tabla 6**

*Cruce entre elementos tangibles y satisfacción de los servidores*

		Satisfacción de los servidores				
			Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Elementos tangibles	Regular	Recuento	12	33	0	45
		%	26.7%	73.3%	0.0%	<b>22.0%</b>
	Bueno	Recuento	11	72	4	87
		%	12.6%	82.8%	4.6%	<b>42.4%</b>
	Muy bueno	Recuento	1	40	32	73
		%	1.4%	54.8%	43.8%	<b>35.6%</b>
Total	Recuento	24	145	36	205	
	%	11.7%	70.7%	17.6%	100.0%	

*Nota: Elaboración propia – SPSS 25*

Como se puede apreciar en la Tabla 4, se puede observar que el 22.0% de los encuestados consideran los elementos tangibles del servicio de Mesa de Ayuda como “Regular”; mientras el 88.0% considera la calidad de servicio de los elementos tangibles como “Buena” y “Muy buena”. Asimismo, el 11,7 % de los servidores encuestados se siente “Ni insatisfecho ni satisfecho” con el servicio recibido, mientras el 88,3% se siente “Satisfecho” y “Muy satisfecho” con el servicio recibido.

En resumen, y de acuerdo con las problemáticas presentadas en la institución pública de pensiones, se verifica que la entidad debido a sus limitaciones de personal las cuales fueron expuestas, siendo los elementos tangibles una dimensión que está relacionada con la apariencia física del personal y su equipamiento, contempla que existe un porcentaje que no considera los elementos tangibles optimos.



## 4.2. Análisis Inferencial

### 4.2.1 Prueba de supuesto de normalidad

$H_0$  : Los datos provienen de una distribución normal

$H_1$  : Los datos no provienen de una distribución normal

**Tabla 7**

*Prueba del supuesto de normalidad*

	Prueba de normalidad					
	Kolmogorov - Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico		Sig.	Estadístico		Sig.
o	gl	gl				
Calidad de Servicio	,121	205	,000	,957	205	,000
Satisfacción	,105	205	,000	,962	205	,000

\* Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 7 se analizó la normalidad de la información de las variables de calidad de servicio y satisfacción. Se utilizaron dos pruebas estadísticas diferentes, la prueba de Kolmogorov-Smirnov y la prueba de Shapiro-Wilk, para evaluar la distribución de los datos, como nuestra muestra es mayor a 50 tomaremos los resultados de la prueba de Kolmogorov. Los resultados indicaron que tanto la calidad de servicio como la satisfacción del cliente no seguían una distribución normal, con valores de significancia de  $p=0.000$ ,  $< 0.05$  para ambas pruebas. Estos resultados indican que los datos de ambas variables no siguen una distribución normal.

Es por ello que se rechaza la hipótesis nula, que significa que los datos provienen de una distribución normal y se acepta la hipótesis nula lo cual indica que los datos no siguen una distribución normal. y se procederá con las pruebas no paramétricas, por lo que elegiremos un Rho de Spearman ya que buscamos la correlación de las dos variables de calidad de servicio y satisfacción de los servidores.

#### 4.2.2 Prueba de hipótesis general:

$H_0$  : No existe relación entre la calidad de servicio de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

$H_1$  : Existe relación entre la calidad de servicio de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05$

**Tabla 8**

*Correlación de Spearman de la calidad de servicio y satisfacción*

		Correlacion		
			Calidad de Servicio	Satisfacción
Spearman	Calidad	Coef. de correlación	1,000	,677**
		Significancia	.	,000
		N	205	205
	Satisfacción	Coef. de correlación	,677**	1,000
		Significancia	,000	.
		N	205	205

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

En la tabla 8 se observa los resultados de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman en donde se observa que existen una relación significativa ( $\alpha = 0,000$ ;  $\alpha < 0,05$ ) entre la variable de calidad de servicio y satisfacción; en ese sentido, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que nos indica que existe relación entre la calidad de servicio de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

De igual manera, se utilizó el coeficiente de correlación no paramétrica de Rho de Spearman para evaluar esta relación. Los resultados revelaron los valores ( $r = 0,677$ ) por lo que se determina que es una correlación positiva directa y moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Estos hallazgos indican que a medida que la calidad de servicio mejora, la satisfacción de los servidores tiende a aumentar.

### 4.2.3 Prueba de hipótesis específico 1:

$H_0$  : No existe relación entre la confiabilidad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

$H_1$  : Existe relación entre la confiabilidad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05$

**Tabla 9**

*Correlación de Spearman de la confiabilidad y satisfacción*

		Correlacion	Calidad de Servicio	Satisfacción
Spearman	Confiabilidad	Coef. de correlación	1,000	,545**
		Significancia	.	,000
		N	205	205
	Satisfacción	Coef. de correlación	,545**	1,000
		Significancia	,000	.
		N	205	205

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

En la tabla 9 se observa los resultados de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman en donde se observa que existen una relación significativa ( $\alpha = 0,000$ ;  $\alpha < 0,05$ ) entre la dimensión de confiabilidad y satisfacción; en ese sentido, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que nos indica que existe relación entre la confiabilidad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

De igual manera, se utilizó el coeficiente de correlación no paramétrica de Spearman para evaluar esta relación. Los resultados revelaron los valores ( $r = 0,677$ ) por lo que se determina que es una correlación positiva directa y moderada entre la confiabilidad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores. Estos hallazgos indican que a medida que la confiabilidad del servicio mejora, la satisfacción de los clientes tiende a aumentar.

#### 4.2.4 Prueba de hipótesis específico 2:

$H_0$  : No existe relación entre la capacidad de respuesta de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

$H_1$  : Existe relación entre la capacidad de respuesta de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05$

**Tabla 10**

*Correlación de Spearman de la capacidad de respuesta y satisfacción*

		Correlacion		
			Calidad de Servicio	Satisfacción
Spearman	Capacidad de respuesta	Coef. de correlación	1,000	,537**
		Significancia	.	,000
		N	205	205
	Satisfacción	Coef. de correlación	,537**	1,000
		Significancia	,000	.
		N	205	205

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

En la tabla 10 se observa los resultados de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman en donde se observa que existen una relación significativa ( $\alpha = 0,000$ ;  $\alpha < 0,05$ ) entre la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción; en ese sentido, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que nos indica que existe relación entre la capacidad de respuesta de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

De igual manera, se utilizó el coeficiente de correlación no paramétrica de Rho de Spearman para evaluar esta relación. Los resultados revelaron los valores ( $r = 0,721$ ) en ese sentido se puede determinar la existencia de una correlación de valor positivo e intensidad moderada en la dimensión de capacidad de respuesta de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores. Estos hallazgos indican que disminuir los indicadores de capacidad de respuesta reflejarían mayor satisfacción en los servidores.

### 4.2.5 Prueba de hipótesis específico 3:

$H_0$  : No existe relación entre la seguridad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

$H_1$  : Existe relación entre la seguridad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05$

**Tabla 11**

*Correlación de Spearman de la seguridad y satisfacción*

		Correlacion	Calidad de Servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coef. de correlación	1,000	,520**
		Significancia	.	,000
		N	205	205
	Satisfacción	Coef. de correlación	,520**	1,000
		Significancia	,000	.
		N	205	205

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

En la tabla 11 se observa los resultados de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman en donde se observa que existen una relación significativa ( $\alpha = 0,000$ ;  $\alpha < 0,05$ ) entre la dimensión de seguridad y satisfacción; en ese sentido, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que nos indica que existe relación entre la seguridad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

De igual manera, se utilizó el coeficiente de correlación no paramétrica de Spearman para evaluar esta relación. Los resultados revelaron los valores ( $r = 0,520$ ) por lo que se determina que es una correlación positiva directa y moderada entre la seguridad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores. Estos hallazgos indican que a medida que la confiabilidad del servicio mejora, la satisfacción de los clientes tiende a aumentar.

#### 4.2.6 Prueba de hipótesis específico 4:

$H_0$  : No existe relación entre la empatía de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

$H_1$  : Existe relación entre la empatía de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05$

**Tabla 12**

*Correlación de Spearman de la empatía y satisfacción*

		Correlacion	Calidad de Servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coef. de correlación	1,000	,595**
		Significancia	.	,000
		N	205	205
	Satisfacción	Coef. de correlación	,595**	1,000
		Significancia	,000	.
		N	205	205

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

En la tabla 12 se observa los resultados de la prueba no paramétrica de Rho Spearman en donde se observa que existen una relación significativa ( $\alpha = 0,000$ ;  $\alpha < 0,05$ ) entre la dimensión de empatía y satisfacción; en ese sentido, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que nos indica que existe relación entre la empatía de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

De igual manera, se utilizó el coeficiente de correlación no paramétrica de Spearman para evaluar esta relación. Los resultados revelaron los valores ( $r = 0,595$ ) por lo que se determina que es una correlación positiva directa y fuerte entre la seguridad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores. Según estos hallazgos, se observa que a medida que la empatía en el servicio se incrementa, la satisfacción de los clientes tiende a experimentar un aumento.

#### 4.2.7 Prueba de hipótesis específico 5:

$H_0$  : No existe relación entre los elementos tangibles de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

$H_1$  : Existe relación entre los elementos tangibles de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05$

**Tabla 13**

*Correlación de Spearman de los elementos tangibles y satisfacción*

		Correlaciones	
		Calidad de Servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coef. de correlación	1,000
		Significancia	,514**
		N	,000
	Satisfacción	Coef. de correlación	205
		Significancia	,514**
		N	,000

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

En la tabla 13 se observa los resultados de la prueba no paramétrica de Rho Spearman en donde se observa que existen una relación significativa ( $\alpha = 0,000$ ;  $\alpha < 0,05$ ) entre la dimensión de los elementos tangibles y satisfacción; en ese sentido, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que nos indica que existe relación entre los elementos tangibles de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

De igual manera, se utilizó el coeficiente de correlación no paramétrica de Rho de Spearman para evaluar esta relación. Los resultados revelaron el valor de ( $r = 0,514$ ) por lo que se determina que es una correlación positiva moderada entre los elementos tangibles de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores. Estos hallazgos indican que aumentar los indicadores de los elementos tangibles reflejarían mayor satisfacción en los servidores.

## V. DISCUSIÓN

En esta investigación, se intentó corroborar la relación entre la calidad de servicio de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023. En donde luego del análisis descriptivo de las tablas cruzadas realizadas por el software estadístico SPSS se aprecia que en primera instancia de los 205 encuestados en temas de calidad de servicio el 58.0% considera la calidad de servicio como “Buena” y “Muy buena”, mientras el 88.3% se siente “Satisfecho” y “Muy satisfecho” con el servicio recibido.

A su vez, de la prueba no paramétrica en donde se observó que existen una relación significativa ( $\alpha = 0,000$ ;  $\alpha < 0.05$ ) lo que nos dio es que si existe una relación entre las dos variables de calidad de servicio y satisfacción, así mismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de ( $r = 0.677$ ) por lo que se determina que es una correlación positiva directa y moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, es decir, que si la calidad del servicio brindado aumenta, la satisfacción del servicio también se verá relacionado de manera directa.

Este primer indicador nos confirma que el trabajo que se viene realizando por la Mesa de Ayuda viene por buen camino, a pesar de su problemática inicial que es la falta de personal, capacitaciones en atención al cliente y proceso de asimilación como un servicio propio, posee un buen índice de aceptación, sin embargo es importante resaltar que existen factores determinantes que no permiten la excelencia del servicio y es importante identificar mediante el análisis de las dimensiones cuales son los aspectos determinantes que afectan de manera significativa la calidad del servicio de la Mesa de Ayuda y de esta manera, proporcionar un servicio de excelencia y de buena calidad que refleje en los indicadores de satisfacción el 100% de satisfacción.

Al realizar el cruce de la confiabilidad y satisfacción de los servidores el 40.7% de los encuestados confía en el servicio de la Mesa de Ayuda y califica como buena y muy buena, siendo su coeficiente de correlación de 0.545 siendo una correlación positiva moderada, este indicador nos muestra que efectivamente hay una relación directa lo cual se evidencia con el trabajo de Mesa de Ayuda que respecta al cumplimiento de compromisos y fiabilidad del trabajo del personal técnico.



Al realizar el cruce de la capacidad de respuesta y satisfacción de los servidores el 29.8% de los encuestados califica el servicio de la Mesa de Ayuda y califica como buena y muy buena, siendo su coeficiente de correlación de 0.537 siendo una correlación positiva moderada, este indicador nos muestra que efectivamente hay una relación directa entre esta dimensión y variable, si bien no se tiene un gran porcentaje de aprobación y es debido a que la organización está en proceso de llevar a cabo contrataciones de personal y no cuenta con la capacidad total para la atención, sin embargo se vienen dando los esfuerzos ampliando los horarios de atención para poder atender mas usuarios internos y mantener la operación activa.

Al realizar el cruce de la seguridad y satisfacción de los servidores el 97.6% de los encuestados confía en el servicio de la Mesa de Ayuda y califica como buena y muy buena, siendo su coeficiente de correlación de 0.520 siendo una correlación positiva moderada, este indicador nos muestra que efectivamente hay una relación directa, este resultado resalta ya que casi el 100% de servidores de la entidad confía en la Mesa de Ayuda, tiene convicción que los ayudará a resolver sus inconvenientes y confía en la integridad del trabajo que se viene realizando.

Al realizar el cruce de la empatía y satisfacción de los servidores el 97.5% de los encuestados confía en el servicio de la Mesa de Ayuda y califica como buena y muy buena, siendo su coeficiente de correlación de 0.595 siendo una correlación positiva moderada, este indicador nos muestra que efectivamente hay una relación directa, este resultado resalta ya que casi el 100% de servidores de la entidad califica la buena atención, comportamiento, comunicación y amabilidad del personal, esto es que constantemente se dan feedback al personal respecto a la buena practicas de atención al usuario y la comunicación efectiva.

Al realizar el cruce de la elementos tangibles y satisfacción de los servidores el 88.0% de los encuestados califica los elementos del servicio de la Mesa de Ayuda como buena y muy buena, siendo su coeficiente de correlación de 0.514 siendo una correlación positiva moderada, este indicador nos muestra que efectivamente hay una relación directa, a su vez se comprende que los usuarios califican de manera optima al personal y la calidad de los equipos así como la disponibilidad de las herramientas

Según Ibarra (2021), su tesis consistió en investigar la posible relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad específica de Lima, Chorrillos. El enfoque utilizado fue de naturaleza cuantitativa, empleando un procedimiento de investigación basado en un modelo básico. Para describir las relaciones existentes entre las variables de calidad y satisfacción, se aplicó una metodología correlacional. A través de la minuciosa investigación llevada a cabo por el autor, se logró llegar a conclusiones concretas y demostrar que existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en dicha municipalidad de Lima, específicamente en el distrito de Chorrillos.

Estos hallazgos ofrecen una base sólida para futuras investigaciones y, a su vez, brindan información valiosa que puede contribuir a la mejora de los servicios y la experiencia de los usuarios en la mencionada municipalidad.

La investigación actual presentó resultados similares a los obtenidos en el estudio previo en términos del coeficiente de correlación. En la prueba de hipótesis general, que buscaba establecer la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Institución de Chorrillos, se obtuvo un valor de 0.685, mientras que en la investigación actual se encontró un valor de 0.677. Estos valores son muy similares, lo cual indica que existe una relación entre la calidad de servicio que una institución ofrece y la satisfacción de los usuarios, ya sean externos o internos, como servidores públicos o trabajadores.

En su tesis, Sánchez (2022) se propuso determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario. Para ello, llevó a cabo una investigación aplicada con un enfoque cuantitativo correlacional, utilizando dos tipos de cuestionarios dirigidos a 291 usuarios representantes de una empresa de telecomunicaciones en Trujillo.

Los resultados obtenidos revelaron la existencia de una relación positiva y directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El coeficiente obtenido fue moderado, indicando que ambos factores están relacionados en cierta medida. Específicamente, se identificó un coeficiente de correlación de Rho Spearman con un valor de 0.503, lo que indica una correlación moderada positiva entre las variables de calidad de servicio y satisfacción. Esto significa que existe una relación

significativa entre ambas variables, donde un aumento en la calidad de servicio tiende a estar asociado con un aumento en la satisfacción del usuario. Sin embargo, es importante tener en cuenta que un valor de 0.503 no indica una correlación fuerte, pero sí sugiere una tendencia en la dirección esperada.

Al comparar estos resultados con la investigación actual, donde se obtuvo un valor de 0.677 en términos de coeficiente de correlación, se puede observar que ambos estudios presentan valores muy similares. Esto sugiere que la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios se mantiene consistente, ya sea en empresas del sector privado o público. Además, estos resultados indican que dicha relación es independiente del rubro o giro del negocio investigado.

Además, cabe mencionar la investigación realizada por Guerrero (2021), cuyo objetivo era determinar la relación entre la calidad del servicio durante la pandemia y la satisfacción de los usuarios de la ONP. Si bien los resultados obtenidos en su estudio respaldaron la existencia de una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con una correlación de Pearson de 0.880 y un sigma (bilateral) de 0.00, lo cual respalda su hipótesis, es importante señalar algunas discrepancias con nuestra propia investigación.

En primer lugar, la investigación de Guerrero carece de una prueba de normalidad, lo que puede plantear dudas sobre la distribución de los datos utilizados. Además, el autor utilizó pruebas de correlación no paramétricas junto con la correlación de Pearson, lo cual difiere de nuestro enfoque. En nuestro estudio, al tratarse de las mismas variables, realizamos una prueba de supuesto de normalidad que reveló que los datos no seguían una distribución normal. Por lo tanto, optamos por utilizar el método de correlación no paramétrica de Rho de Spearman para analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Estos hallazgos sugieren que nuestra investigación presenta una perspectiva válida y sólida al abordar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, basándonos en un enfoque estadísticamente adecuado para las características de nuestros datos.

La investigación realizada por Gallardo (2016) se centró en analizar la calidad del servicio proporcionado por el Help Desk del Congreso de la República, visto de la

óptica crítica de los diferentes grupos de trabajadores a los que presta servicio. El objetivo era mejorar la administración de los servicios de TI. Según los resultados obtenidos, el 47,22% de los trabajadores encuestados consideraba que la calidad del servicio brindada por el Help Desk era buena, el 40,22% la consideraba regular y solo el 12,04% la consideraba mala. Estas deducciones se fundamentaron en el análisis de los conjuntos de trabajo internos y sus perspectivas, demostrado mediante la prueba de Kruskal-Wallis, donde se encontró un valor de significancia asintótica de 0.024, menor a 0.05, lo que indica que el servicio no es igual en los cinco grupos del Congreso.

Sin embargo, nuestra investigación difiere en cuanto a la evaluación de la muestra. En la investigación actual, se evaluó de manera independiente a cada servidor público, ya que el servicio de la Mesa de Ayuda es general y, siguiendo las buenas prácticas de ITIL, no se debe agrupar por sectores, ya que esto podría sesgar el servicio y no ser equitativo. ITIL enfatiza la importancia de priorizar los incidentes según la urgencia y el impacto en el negocio, en lugar de dar preferencia a usuarios específicos. Esto asegura una gestión eficiente de los incidentes y una respuesta adecuada a los problemas que afectan a los servicios de TI.

Podemos destacar que la investigación de Gallardo (2016), más que evaluar la calidad del servicio en el Congreso, nos brinda una visión de cómo se está brindando el servicio en los cinco grupos analizados y su comportamiento. Por otro lado, nuestra investigación se enfoca en la experiencia del servidor público de manera independiente, sin tener en cuenta el área a la que pertenece, con el objetivo de identificar las deficiencias del servicio y buscar mejoras basadas en los resultados obtenidos.

La investigación usa una metodología aplicada el cual ofrece fortalezas significativas al abordar problemas del mundo real, siendo altamente relevante y útil para la toma de decisiones. Al aplicar los hallazgos de la investigación, se facilita la transferencia de conocimiento y se promueve la colaboración con los interesados pertinentes, lo que garantiza la aplicabilidad de los resultados a sus necesidades y prioridades. Además, esta metodología valida sus resultados con evidencia empírica, generando confianza en los hallazgos. Sin embargo, presenta limitaciones en términos de generalización, restricciones de tiempo y recursos,

posibles influencias externas y la complejidad de la implementación de las soluciones propuestas.

A pesar de estas debilidades, la investigación aplicada sigue siendo valiosa al proporcionar soluciones prácticas y orientadas a la realidad, lo que puede tener un impacto significativo en la solución de los problemas y el perfeccionamiento de las prácticas en diversos ámbitos ya que utilizaremos las teorías y conocimientos existentes cuyos resultados se usarán para mejorar la calidad de mesa de ayuda por la entidad; así mismo, una investigación de tipo aplicada contribuye al desarrollo de iniciativas para los problemas presentados basándose en el conocimiento para su ejecución y aplicación con el objetivo de alcanzar la calidad de atención requerida

Respecto al diseño no experimental presenta fortalezas como la capacidad para capturar datos en situaciones naturales y en tiempo real. A diferencia de los diseños experimentales, que suelen ser controlados y artificiales, el enfoque no experimental permite recopilar información en contextos reales y en condiciones normales. Esto permite obtener datos más auténticos y representativos de cómo ocurren los fenómenos en la vida cotidiana. Esta fortaleza contribuye a la validez externa y a la aplicabilidad de los resultados a situaciones prácticas.

Sin embargo, también tiene debilidades, como la falta de control experimental que limita la inferencia de causalidad y la posibilidad de sesgos debido a la falta de manipulación de variables. Además, la generalización de los resultados puede ser más limitada debido a la ausencia de condiciones experimentales controladas. A pesar de estas limitaciones, el diseño no experimental sigue siendo valioso para investigar fenómenos en contextos reales y proporcionar un entendimiento profundo de las relaciones entre variables.

Por otro lado, el enfoque cuantitativo presenta varias fortalezas importantes, permite la recolección de datos numéricos y la aplicación de análisis estadísticos rigurosos, lo que proporciona resultados objetivos y replicables. Además, el enfoque cuantitativo permite la generalización de los hallazgos a una población más amplia, ya que se basa en muestras representativas y utiliza métodos de muestreo probabilísticos. También brinda la posibilidad de establecer relaciones causales y probar hipótesis a través de la manipulación de variables independientes.

Sin embargo, algunas debilidades pueden surgir, como la posibilidad de simplificar la realidad al reducir los fenómenos a medidas cuantitativas y perder detalles y matices importantes. Además, puede haber limitaciones en términos de la comprensión de los significados y las experiencias subjetivas de los participantes, ya que se enfoca esencialmente en la evaluación de variables perceptibles. A pesar de estas limitaciones, el enfoque cuantitativo sigue siendo valioso para proporcionar evidencia empírica y establecer patrones y relaciones cuantificables en la investigación científica.

Asimismo, el nivel de investigación es de tipo correlacional permite examinar las relaciones entre variables y determinar el grado de asociación entre ellas. Esto proporciona información valiosa sobre cómo se relacionan diferentes fenómenos o variables en un contexto determinado. Además, el enfoque correlacional es útil para determinar patrones y propensión en los hallazgos, lo que puede ayudar a predecir o explicar comportamientos o fenómenos en función de las variables estudiadas. Otra fortaleza es su aplicabilidad en situaciones en las que no es posible o ético realizar manipulaciones experimentales.

Sin embargo, también hay debilidades en este enfoque. La correlación no implica causalidad, lo que significa que no se pueden establecer relaciones de causa y efecto entre variables basándose únicamente en la correlación. Además, pueden existir variables no controladas o factores de confusión que influyan en las relaciones observadas. A pesar de estas limitaciones, la metodología de investigación de nivel correlacional es valiosa para explorar y comprender las relaciones entre variables en un contexto específico.

El corte de la investigación es de tipo transversal y presenta varias fortalezas; en primer lugar, permite recopilar datos de manera eficiente al analizar una muestra representativa en un solo punto en el tiempo. Esto facilita la obtención de una instantánea de la situación o fenómeno que se está estudiando. Además, el enfoque de corte transversal es útil para explorar la prevalencia de ciertas características o variables en una población en un momento dado. También permite comparar diferentes grupos o subgrupos en términos de las variables estudiadas.

Sin embargo, hay algunas debilidades asociadas con esta metodología. La principal limitación es que no permite establecer relaciones causales ni examinar cambios o

evoluciones a lo largo del tiempo, ya que solo se recopilan datos en un único punto temporal. Además, el corte transversal puede estar sujeto a sesgos o influencias temporales que pueden afectar la evaluación de los hallazgos. No obstante, estas limitaciones, no perjudican la investigación en su desarrollo, la metodología de corte transversal es valiosa para obtener una instantánea de una población y explorar características o variables en un momento determinado.

La metodología de investigación de método hipotético deductivo presenta varias fortalezas. En primer lugar, se basa en la formulación de hipótesis claras y específicas, lo que proporciona una estructura sólida para el proceso de investigación. Esto permite realizar predicciones y plantear suposiciones que pueden ser probadas y verificadas mediante la recopilación y análisis de datos. Además, el método hipotético deductivo fomenta el uso de un razonamiento lógico y deductivo, lo que ayuda a construir argumentos sólidos y fundamentados. Además, el enfoque permite una mayor precisión y objetividad en la investigación, ya que se fundamenta en los datos recolectados a través de la experiencia práctica y en el razonamiento lógico.

Sin embargo, también hay debilidades asociadas con esta metodología. En algunos casos, puede ser difícil formular hipótesis que sean realmente comprobables o que cubran todas las posibles explicaciones de un fenómeno. Además, el enfoque deductivo puede limitar la exploración de nuevas ideas o la consideración de variables no consideradas inicialmente. A pesar de estas limitaciones, el método hipotético deductivo sigue siendo valioso para la formulación de hipótesis, la prueba de suposiciones y la construcción de un razonamiento lógico en la investigación científica.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la variable calidad de atención de la Mesa de Ayuda y satisfacción de servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023; al existir un valor de significancia ( $\alpha = 0,000$ ;  $\alpha < 0.05$ ); asimismo, presenta una correlación positiva directa y moderada ya que el coeficiente de correlación no paramétrica de Rho de Spearman es ( $r = 0.677$ )
2. Existe relación entre la dimensión de confiabilidad y la variable satisfacción de servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023; al existir un valor de significancia ( $\alpha = 0,000$ ;  $\alpha < 0.05$ ); asimismo, presenta una correlación positiva directa y moderada ya que el coeficiente de correlación no paramétrica de Rho de Spearman es ( $r = 0.545$ )
3. Existe relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable satisfacción de servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023; al existir un valor de significancia ( $\alpha = 0,000$ ;  $\alpha < 0.05$ ); asimismo, presenta una correlación positiva directa y moderada ya que el coeficiente de correlación no paramétrica de Rho de Spearman es ( $r = 0.537$ )
4. Existe relación entre la dimensión de seguridad y la variable satisfacción de servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023; al existir un valor de significancia ( $\alpha = 0,000$ ;  $\alpha < 0.05$ ); asimismo, presenta una correlación positiva directa y moderada ya que el coeficiente de correlación no paramétrica de Rho de Spearman es ( $r = 0.520$ )
5. Existe relación entre la dimensión de empatía y la variable satisfacción de servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023; al existir un valor de significancia ( $\alpha = 0,000$ ;  $\alpha < 0.05$ ); asimismo, presenta una correlación positiva directa y moderada ya que el coeficiente de correlación no paramétrica de Rho de Spearman es ( $r = 0.595$ )
6. Existe relación entre la dimensión de elementos tangibles y la variable satisfacción de servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023; al existir un valor de significancia ( $\alpha = 0,000$ ;  $\alpha < 0.05$ ); asimismo, presenta una correlación positiva directa y moderada ya que el coeficiente de correlación no paramétrica de Rho de Spearman es ( $r = 0.514$ )



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere reforzar con el personal técnico profesional de Mesa de Ayuda los procedimientos de atención a los usuarios a fin de mejorar los procesos de atención y tiempos de resolución.
2. Se sugiere evaluar la disponibilidad del personal en el horario de la Mesa de Ayuda, ya que hay un índice alto de negativas respecto a la capacidad de respuesta.
3. Se recomienda realizar una evaluación de los equipos microinformáticos de la entidad, ya que desde su compra no han recibido mantenimiento preventivo, salvo los cambios afectados en el tiempo, sin embargo, hay muchos usuarios que permanecen con sus equipos desde el inicio.
4. Se sugiere a la organización mantener el proceso de capacitación del personal técnico de MDA en atención al cliente, ya que los niveles de empatía han sido evaluados positivamente y es importante mantener estos estándares.
5. Se recomienda reforzar las líneas de atención al usuario ya que es donde se ha impactado mas en las encuestas de calidad de servicio y en la dimensión de capacidad de respuesta.

## REFERENCIAS

- Abd-El-Salam, E. (2016) El impacto de la margen corporativa y la reputación en la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente: probar el papel de mediación. Análisis de casos en una empresa internacional de servicios. *The Business y Management Review*, 3 (2), 177.
- Adriazola León, A. M., Jara Sánchez, D. M., Lara Torres, I. M., Matos Cuzcano, G. L., & Reyes Sánchez, P. L. (2020). Sistema De Gestión De Calidad en Una Universidad Pública Peruana: Análisis De Los Procesos Principales Y Gestión De Riesgos. *Educación* (18133363), 26(2), 109–120. <https://doi.org/10.33539/educacion.2020.v26n2.2225>
- Alvarado Silva, U., & Paca Pantigoso, D. F. R. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2924](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924).
- Ananda, S. & Sonal, D. (2019). Service quality dimensions and customer satisfaction: empirical evidence from retail banking sector in Oman. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(15/16), 1616–1629. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1393330>
- American Psychological Association. (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association* (7th ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Ayala Enriquez, P., & Lemus-Delgado, D. (2020). El actuar del Dr. Li Wenliang ante el brote del COVID-19 a la luz del principio de beneficencia. *Veritas: Journal of Philosophy & Theology*, 46, 37–54.
- Awara, N. F., Anyadighibe, J. A., & Bassegy, F. O. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction of Banking Services in Nigeria. *African Journal of Business & Economic Research*, 17(4), 261–281. <https://doi.org/10.31920/1750-4562/2022/v17n4a12>
- Babbie, E. (2016). *The practice of social research* (14th ed.). Cengage Learning. <https://lms.su.edu.pk/download?filename=1606931759-earl-babbie-the-practice-of-social-research-cengage-learning-2014.pdf&lesson=47529>

- Calderón Corredor, Z. (2017). Principios impositivos de justicia y eficiencia: fundamentos, conflicto y proyección. Un enfoque transdisciplinar. Dykinson. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1669289&site=eds-live>
- Chango-Cañaveral, P. M., Jaya-Jaramillo, D. E., Quezada-Sarmiento, P. A., & Salas-Álvarez, W. T. (2022). Análisis del Servicio de Calidad del Hotel Villa Colonial mediante el método Servqual y herramientas de Computación en la Nube. CISTI (Iberian Conference on Information Systems & Technologies / Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) Proceedings, 17, 1–7.
- Creswell, J. W. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). Sage. [https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/510378/mod\\_resource/content/1/creswell.pdf](https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/510378/mod_resource/content/1/creswell.pdf)
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Dahan, G. and Shoham, A. (2023), "The relationship between strategic orientations and firm performance: is environmental munificence the missing link?", *Journal of Strategy and Management*, Vol. 16 No. 2, pp. 264-281. <https://doi.org/10.1108/JSMA-07-2022-0123>
- Demirel, D. (2022). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Digital Age: Customer Satisfaction Based Examination of Digital Crm. *Journal of Business Economics & Management*, 23(3), 507–531. <https://doi.org/10.3846/jbem.2022.15328>
- Del Pilar Cereceda-Martínez, M. (2019). Las Estrategias Prudenciales De Cuidado Y Respeto en La Teoría De Alfonso Gómezlobo: Relaciones Entre Normas Afirmativas Y Negativas, Acción Y Omisión, Principios De Beneficencia Y No Maleficencia. *Praxis Filosófica*, 49, 127–150. <https://doi.org/10.25100/pfilosofica.v0i49.7950>
- Delgado-Castillejo, Elena, Carratalá-Tejada, María, & Molina-Rueda, Francisco. (2023). Diseño y estudio de fiabilidad del cuestionario de conocimientos,

aptitudes y prácticas de progenitores sobre prevención y abordaje de bronquiolitis aguda en población pediátrica menor de dos años. Anales del Sistema Sanitario de Navarra, 46(1), e1032. Epub 26 de junio de 2023. <https://dx.doi.org/10.23938/assn.1032>

Dong, T., Wang, Q., & Meng, L. (2022). Research on Satisfaction of Driverless Function Based on the Artificial Intelligence Algorithm. *Mobile Information Systems*, 2022, 1–7. <https://doi.org/10.1155/2022/6831049>

Dunn, P. (2021). *Scientific Research and Methodology. An introduction to quantitative research and statistics in science, engineering and health.* <https://n9.cl/4kbo7>

Enrique Márquez-Ortiz, L., María Useche-Castro, L., Genith Alcívar-Delgado, S., & Gema Vaca-Chávez, G. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del terminal Portoviejo. *Ingeniería Industrial*, 44(1), 1–19.

Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de Investigación. <http://repositorio.usdq.edu.pe/handle/USDG/34>

Espinoza E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Revista Conrado*, 15(69), 171-180. Scielo. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-171.pdf>

Gallardo, H. (2016). Calidad del servicio de la mesa de ayuda (Help Desk) según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República, 2016 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV ; Universidad César Vallejo.* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97307>

Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

Guerrero Che, L. A. (2022). Calidad de servicio en pandemia y satisfacción del usuario en la oficina de normalización previsional – ONP Miraflores, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86652>

- Groves, R. M., Fowler Jr, F. J., Couper, M. P., Lepkowski, J. M., Singer, E., & Tourangeau, R. (2018). Survey methodology. John Wiley & Sons. [https://alraziuni.edu.ye/book1/nursing/ebooksclub.org\\_Survey\\_Methodology\\_Wiley\\_Series\\_in\\_Survey\\_Methodology\\_.pdf](https://alraziuni.edu.ye/book1/nursing/ebooksclub.org_Survey_Methodology_Wiley_Series_in_Survey_Methodology_.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación (6ª ed.). McGraw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hulley, S. B., Cummings, S. R., Browner, W. S., Grady, D., & Newman, T. B. (2018). Designing clinical research (4th ed.). Wolters Kluwer. [https://tilda.tcd.ie/epidemiology-biostatistics-course/course-material/assets/Class2/Designingclinicalresearch\\_4th-edition.pdf](https://tilda.tcd.ie/epidemiology-biostatistics-course/course-material/assets/Class2/Designingclinicalresearch_4th-edition.pdf)
- Ibarra, L. Casas, E. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&tlng=es)
- Ibarra L. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario en la municipalidad de Chorrillos, 2021. Tesis Maestría. Universidad Cesar Vallejo. 54 <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71300/Ibarra%20ZLP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaramillo, D. González, C. Martínez, C. (2014). *Diseño e Implementación de Mesa de Ayuda para el Área de Informática de RTVC*. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/751/DISENO%20E%20OIMPLEMEN;jsessionid=7DD35B826DDF60B7A907F14B719F33D2?sequence=1>
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2018). Practical research: Planning and design (12th ed.). Pearson. [http://students.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlineBook/a2g3B6\\_Practical%20Research\\_%20Planning%20And%20Design-2020.pdf](http://students.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlineBook/a2g3B6_Practical%20Research_%20Planning%20And%20Design-2020.pdf)

- Liu, Y., He, H., & Gao, F. (2016). Determinants of customer satisfaction in the hotel industry: An application of online review analysis. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 21(3), 297-315.
- Mahajan, R., Kumar, V., & Malati, N. (2021). Analysis of Mediating Effect of Customer Perception in Relation to Service Quality and Customer's Satisfaction in Online Banking Services. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(2), 2421–2427. <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i2.2055>
- Mittal, V., & Kamakura, W. A. (2017). Satisfaction, repurchase intent, and repurchase behavior: Investigating the moderating effect of customer characteristics. *Journal of Marketing Research*, 34(3), 344-356.
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la Investigación (Segunda Edición ed.)*. México: Editorial Progreso S.A de C.V. doi:ISBN 9786074265422
- Neuman, W. L. (2017). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson. <http://letrunghieutvu.yolasite.com/resources/w-lawrence-neuman-social-research-methods-qualitative-and-quantitative-approaches-pearson-education-limited-2013.pdf>
- Nugraha, E., Sari, R. M., Sutarman, Yunan, A., & Kurniawan, A. (2022). The Effect of Information Technology, Competence, and Commitment to Service Quality and Implication on Customer Satisfaction. *International Journal of Technology*, 13(4), 827–836. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v13i4.3809>
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel (2022), Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones 2022, <https://hdl.handle.net/20.500.12630/831>
- Olvera y Scherer (2009) Servicio al cliente. Recuperado en [https://www.academia.edu/9566227/Serv\\_al\\_Cliente](https://www.academia.edu/9566227/Serv_al_Cliente)
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. DOI: [10.1177/002224378001700410](https://doi.org/10.1177/002224378001700410)

- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. &. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Palmar, L., & Calimán, A. (2022). Organizational Climate and Quality of Service since the Beginning of Fraternity. *Revista Negotium*, 18(52), 5–18. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5838982>
- Pérez Rave, J., & Parra Mesa, C. (2007). Evaluación y análisis de la calidad de un servicio de apoyo desde la perspectiva del usuario: Primer paso hacia la confiabilidad. *Industrial Data*, 10(1), 070–079. <https://doi.org/10.15381/idata.v10i1.6352>
- Restrepo B., D., Cardeño C., C., Duque G., M., & Jaramillo, S. (2012). Del principio de beneficencia al principio de autonomía: aproximación a la evaluación de la competencia mental de los pacientes en el hospital general. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 41(2), 395–407. [https://doi.org/10.1016/S0034-7450\(14\)60013-5](https://doi.org/10.1016/S0034-7450(14)60013-5)
- Ramos Farroñán, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
- Sánchez, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en una empresa de telecomunicaciones de Trujillo, 2022. Tesis Maestría. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94243>
- Sánchez-Martí, A., & Ruiz-Bueno, A. (2018). Análisis de clasificación con variable criterio en SPAD. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(1), 41-53. Recuperado de <http://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/viewFile/reire2018.11.119354/22247>
- Sudjoko, S. Masrum, & Kasbuntoro. (2022). Alumni Satisfaction in Educational Institutions: Does the Quality Service Effect? *Journal of Higher Education Theory & Practice*, 22(16), 208–216. <https://doi.org/10.33423/jhetp.v22i16.5614>

- Vivas, M. (2023). Calidad del registro de enfermería y calidad de atención en los servicios de neonatología de un hospital nacional, 2022. Tesis Maestría. Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113985>
- Yovera, C., & Rodríguez, J. (2018). El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. Teorías, Enfoques Y Aplicaciones En Las Ciencias Sociales, 10(22), 26-38. Recuperado a partir de <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1894>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2016). Services marketing: Integrating customer focus across the firm. McGraw-Hill Education.



## **ANEXOS**

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad del servicio de Mesa de Ayuda y satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023

Autor: Aguirre Daza, Jesús Eduardo

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Variable 1</b>	
¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio de Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023?	Determinar la relación entre la calidad de servicio de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.	Existe una relación entre la calidad de servicio de Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.	Calidad de servicio	D1 – Confiabilidad D2 – Capacidad de respuesta D3 – Seguridad D4 – Empatía D5 – Tangibilidad
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicas</b>	<b>Variable 2</b>	<b>DIMENSIONES</b>
¿De qué manera se relaciona la confiabilidad y la variable de satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones de Lima 2023?	Determinar la relación entre la confiabilidad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.	Existe una relación entre la confiabilidad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.	Satisfacción de los servidores	D1 – Valor percibido
¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta y la variable de satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones de Lima 2023?	Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.	Existe una relación entre la capacidad de respuesta de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.		D2 – Comunicación
¿De qué manera se relaciona la seguridad y la variable de satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones de Lima 2023?	Determinar la relación entre la seguridad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.	Existe una relación entre la seguridad de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.		D3 – Experiencia del usuario

---

pública de pensiones, Lima, 2023.

---

¿De qué manera se relaciona la empatía y la variable de satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones de Lima 2023?

Determinar la relación entre la empatía de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

Existe una relación entre la empatía de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

---

D4 – Calidad de productos

---

¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles y la variable de satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones de Lima 2023?

Determinar la relación entre los elementos tangibles de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

Existe una relación entre los elementos tangibles de la Mesa de Ayuda y la satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023.

---

D5 – Conformidad del usuario

---

**METODOLOGÍA:** Enfoque de Investigación: Cuantitativa. **Tipo de Investigación:** Aplicada. **Nivel de Investigación:** Correlacional. **Diseño:** No experimental. **Corte:** Transversal. **Método:** Hipotético-Deductivo. **Población:** 1194 servidores. **Instrumento:** Encuesta

---

## ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Calidad del servicio de Mesa de Ayuda y satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023

Autor: Aguirre Daza, Jesús Eduardo

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<p>La calidad de servicios se refiere a un tipo de percepción que surge de la colación entre lo que el usuario espera y sus expectativas sobre lo que desea, la calidad se basa en la apreciación subjetiva que realiza el usuario en función de sus propias expectativas y necesidades. Por lo tanto, la calidad de servicios está estrechamente ligada a la capacidad de una organización para satisfacer las expectativas de los usuarios y proporcionar un servicio que cumpla con sus deseos y requerimientos. (Parasuraman et al., 1998).</p>	<p>La variable calidad del servicio se ha operacionalizado mediante un cuestionario de veinticinco preguntas divididas en cinco dimensiones con sus respectivos indicadores utilizando una escala Likert de 5 puntos, el cual se realizará mediante una encuesta en Microsoft Forms y difundida mediante los canales digitales de la entidad. .</p>	D1- Confiabilidad	Cumplimiento de compromisos	01, 02	(1) Muy malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente
				Resolución en el primer contacto	03, 04	
				Fiabilidad del servicio	05, 06	
			D2 - Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	07, 08	
				Disponibilidad	09, 10	
				Atenciones recibidas	11	
			D3- Seguridad	Nivel de confianza	12, 13	
				Cumplimiento de normas	14	
			D4 - Empatía	Seguridad de la información	15, 16	
				Atención personalizada	17, 18	
				Comportamiento	19, 20	
			D5 – Elementos tangibles	Comunicación	21, 22	
				Apariencia física del personal	23	
				Estado y calidad de los equipos	24	

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>SATISFACCION DE LOS SRVIDORES</b>	La satisfacción del usuario se puede definir conceptualmente como la percepción que tiene un usuario en relación con la calidad del servicio que ha recibido, se refiere a la forma en que el usuario evalúa su experiencia y su grado de conformidad con las expectativas en términos de la calidad, eficiencia y eficacia del servicio proporcionado. La satisfacción del usuario se fundamenta en la valoración personal que realiza el usuario, teniendo en cuenta sus propias necesidades, preferencias y estándares de calidad. (Zeithaml et al., 2016).	La variable satisfacción se ha operacionalizado mediante un cuestionario de veinticinco preguntas divididas en cinco dimensiones con sus respectivos indicadores utilizando una escala Likert de 5 puntos, el cual se realizará mediante una encuesta en Microsoft Forms y difundida mediante los canales digitales de la entidad.	D1 – Valor percibido	Tiempo de atención	01, 02	(1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Ni insatisfecho ni satisfecho (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho
				Amabilidad y cortesía	03, 04	
				Disponibilidad	05	
			D2 – Comunicación	Claridad de información	06, 07	
				Accesibilidad	08, 09	
				Comunicación proactiva	10, 11	
			D3 – Experiencia del usuario	Satisfacción	12, 13	
				Eficiencia	14, 15	
				Calidad de servicio	16	
			D4 – Calidad de productos	Estado	17, 18	
				Durabilidad	19, 20	
				Calidad percibida	21	
			D5 – Conformidad del usuario	Atención al usuario	22, 23	
				Cumplimiento	24, 25	

### ANEXO 3. Instrumento de recolección de datos por variable y ficha técnica

#### ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Calidad del servicio de Mesa de Ayuda y satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023

**Instrucciones:** La encuesta de calidad de servicio consta de 25 ítems, los cuales están clasificados en 5 dimensiones, lea atentamente cada consulta y marque la opción que más sea la más conveniente. La encuesta es totalmente anónima, por lo que se solicita su mayor sinceridad.

**Variable:** Calidad del servicio de la Mesa de Ayuda

**Calificación:**

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE MESAS DE AYUDA		Calificación				
Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Dimensión - Confiabilidad</b>						
1	¿Cómo calificarías la puntualidad de compromiso cuando coordinan algún plazo y/o horario por el técnico de Mesa de Ayuda?					
2	¿Cómo calificarías el compromiso para encontrar una solución a un incidente por el técnico de la Mesa de Ayuda?					
3	¿Cuál es tu calificación respecto a la eficiencia del técnico de Mesa de Ayuda para encontrar la solución a tus incidentes?					
4	¿Cómo calificarías la solución brindada por el técnico de Mesa de Ayuda?					
5	¿Cómo calificarías el conocimiento y entrenamiento del técnico de Mesa de Ayuda?					
6	¿Cómo calificarías tu confianza en la solución brindada por el técnico de Mesa de Ayuda?					
<b>Dimensión - Capacidad de Respuesta</b>						
7	¿Cómo calificarías el tiempo de respuesta cuando llamas al anexo 3001?					
8	¿Cómo calificarías el tiempo de respuesta cuando envías correo a la mesa de ayuda?					
9	¿Cómo calificarías la disponibilidad de la mesa de ayuda cuando llamas al anexo 3001?					
10	¿Cómo calificarías el horario de disponibilidad del técnico de mesa de ayuda?					
11	¿Cómo calificarías las atenciones recibidas por la Mesa de Ayuda?					

<b>Dimensión - Seguridad</b>					
1	¿Cómo calificas tu confianza al compartir información personal o confidencial con el personal de la Mesa de Ayuda?				
2					
1	¿Cómo calificas tu confianza en el personal que resuelve tus inconvenientes técnicos?				
3					
1	¿Cómo calificas el cumplimiento de los lineamientos de seguridad de la Mesa de Ayuda? Es decir, no solicitan claves ni datos privados o personales				
4					
1	¿Cómo calificarías el respeto a tu privacidad al brindarle acceso remoto? Es decir, piden permiso para ingresar a tu equipo, tomar el control y/o abrir documentos.				
5					
1	¿Cómo calificarías el nivel de seguridad de la mesa de ayuda al acceder de manera remota? Es decir, te solicitan tus contraseñas o permiten que personal ajeno acceden a tu equipo, etc.				
6					
<b>Dimensión - Empatía</b>					
1	¿Cómo calificarías la dedicación que recibes por parte del técnico de mesa de ayuda?				
7					
1	¿Cómo calificarías la empatía que recibes del técnico de mesa de ayuda cuando te ayudan a resolver tus inconvenientes?				
8					
1	¿Cómo calificarías la amabilidad del técnico de la mesa de ayuda en su trato contigo?				
9					
2	¿Cómo calificarías el comportamiento y lenguaje del personal de la mesa de ayuda en su trato contigo?				
0					
2	¿Cómo calificarías la comunicación con la Mesa de Ayuda? Es decir, te explican lo que van hacer, te informan lo sucedido y el proceso de solución				
1					
2	¿Cómo calificarías la capacidad del personal de la mesa de ayuda para escuchar tus inconvenientes técnicos y explicarte las soluciones?				
2					
<b>Dimensión - Elementos tangibles</b>					
2	¿Cómo calificarías la presencia del personal de Mesa de Ayuda? (Presentación, aseo y vestimenta)				
3					
2	¿Cómo calificarías el estado (limpieza, funcionalidad, daños) de los equipos microinformáticos brindados por la Mesa de Ayuda? (PC, laptop, monitor, teclados, mouse, impresora, tablets)				
4					
2	¿Cómo calificarías el rendimiento de los equipos microinformáticos brindados por la Mesa de Ayuda para tu jornada laboral? (PC, laptop, monitor, teclados, mouse, impresora, tablets)				
5					

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
Nombre del instrumento	Encuesta de calidad de Aguirre
Autor	Jesus Eduardo Aguirre Daza
Objetivo del estudio	Medición de la calidad de servicio
Técnica e instrumento	Encuesta / Cuestionario
Población objeto de estudio	Servidores de una entidad pública de pensiones
Ubicación de la población	Oficina Principal de ONP
Total de población	1194
Muestra	204
Fecha o período de recolección de información	7 días
Período de procesamiento de la información	5 días
Dimensiones que mide	1) Confiabilidad 2) Capacidad de respuesta 3) Seguridad 4) Empatía 5) Elementos Tangibles
Rangos o niveles	(1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno, (5) Muy bueno
Tipo de escala	Ordinal Likert
Baremación	-
Método de validez	V de Aiken
Método de confiabilidad	Alfa de Cronbach
Observaciones	Ninguna



## ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

Calidad del servicio de Mesa de Ayuda y satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023

**Instrucciones:** La encuesta de satisfacción del usuario consta de 25 ítems, los cuales están clasificados en 5 dimensiones, lea atentamente cada consulta y marque la opción que más sea la más conveniente. La encuesta es totalmente anónima, por lo que se solicita su mayor sinceridad.

**Variable:** Satisfacción de los usuarios

**Calificación:**

<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Ni insatisfecho ni satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1	2	3	4	5


ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS						Calificación				
Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5				
<b>Dimensión - Atención al usuario</b>										
1	¿Qué tan satisfecho estás con el tiempo de respuesta de la Mesa de Ayuda para tomar tu caso de algún incidente o requerimiento?									
2	¿Qué tan satisfecho estás con el tiempo que toma la Mesa de Ayuda en la solución de algún incidente o requerimiento?									
3	¿Qué tan satisfecho estás con la amabilidad del técnico de la mesa de ayuda?									
4	¿Qué tan satisfecho estás con la paciencia del técnico de la mesa de ayuda?									
5	¿Qué tan satisfecho estás con el horario de atención del técnico de la mesa de ayuda?									
<b>Dimensión - Comunicación efectiva</b>										
6	¿Qué tan satisfecho estás con la comunicación brindada por el técnico de la mesa de ayuda mientras resuelven tus incidentes?									
7	¿Qué tan satisfecho estás con la claridad de la información que te brinda el técnico de la mesa de ayuda sobre el inconveniente ocurrido?									
8	¿Qué tan satisfecho estás con la accesibilidad para contactar a la mesa de ayuda?									
9	¿Qué tan satisfecho estás con los canales de comunicación (Anexo 3001, correo y Aranda)?									
10	¿Qué tan satisfecho estás con el tiempo que te tomo comunicarte con la Mesa de Ayuda?									
11	¿Qué tan satisfecho estás con la muestra de interés y preocupación del personal Mesa de Ayuda en la solución de tus incidentes?									
<b>Dimensión - Experiencia del usuario</b>										

1 2	¿Qué tan satisfecho estas con servicio recibido por parte del técnico de la mesa de ayuda?					
1 3	¿Qué tan satisfecho estás con la forma en que se resolvieron tu incidentes o requerimientos?					
1 4	¿Qué tan satisfecho estás con la eficiencia de la solución de tus incidentes por el personal de la Mesa de Ayuda?					
1 5	En línea generales ¿Qué tan satisfecho estás con la eficiencia de la Mesa de Ayuda?					
1 6	¿Qué tan satisfecho estás con la calidad de servicio del personal de Mesa de Ayuda?					
<b>Dimensión - Calidad de productos</b>						
1 7	¿Qué tan satisfecho estás con el estado de los equipos microinformáticos (PC, laptop, monitor, etc.) brindados por la Mesa de Ayuda?					
1 8	¿Qué tan satisfecho estás con el aspecto de los equipos microinformáticos (PC, laptop, monitor, etc.) brindados por la Mesa de Ayuda?					
1 9	¿Qué tan satisfecho estás con el rendimiento de los equipos microinformáticos (PC, laptop, monitor, etc.) brindados por la Mesa de Ayuda?					
2 0	¿Qué tan satisfecho estás con la funcionalidad de los equipos microinformáticos (PC, laptop, monitor, etc.) brindados por la Mesa de Ayuda?					
2 1	¿Qué tan satisfecho estás de manera general con los equipos microinformáticos (PC, laptop, monitor, etc.) brindados por la Mesa de Ayuda?					
<b>Dimensión - Confianza y credibilidad</b>						
2 2	¿Qué tan satisfecho estás con la confianza que te brinda el servicio de mesa de ayuda?					
2 3	¿Qué tan satisfecho estás con la seguridad y protección de datos que te brinda el servicio de mesa de ayuda?					
2 4	¿Se encuentra satisfecho con el cumplimiento de tus requerimientos o solución de incidentes por parte del personal de Mesa de Ayuda?					
2 5	¿Qué tan satisfecho estás con el cumplimiento de que no volverá a ocurrir un incidente cuando la Mesa de Ayuda te atendió?					

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
Nombre del instrumento	Encuesta de satisfacción de Aguirre
Autor	Jesus Eduardo Aguirre Daza
Objetivo del estudio	Medición de satisfacción del usuario
Técnica e instrumento	Encuesta / Cuestionario
Población objeto de estudio	Servidores de una entidad pública de pensiones
Ubicación de la población	Oficina Principal de la ONP
Total de población	1194
Muestra	204
Fecha o período de recolección de información	7 días
Período de procesamiento de la información	5 días
Dimensiones que mide	1) Atención al usuario 2) Comunicación efectiva 3) Experiencia del usuario 4) Calidad de productos 5) Confianza y credibilidad
Rangos o niveles	(1) Muy insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni insatisfecho ni satisfecho, (4) Satisfecho, (5) Muy satisfecho
Tipo de escala	Ordinal Likert
Baremación	-
Método de validez	V de Aiken
Método de confiabilidad	Alfa de Cronbach
Observaciones	Ninguna

## ANEXO 4. CERTIFICADO DE VALIDACION DE EXPERTOS

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	IVAN PAREDES VILLANERA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA
Institución donde labora:	OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL - ONP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> Más de 5 años ( )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Nro. DNI.:	40364477
Firma del experto	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala


Nombre de la Prueba:	Encuesta de calidad de Aguirre
Autor (a):	Aguirre Daza, Jesús Eduardo
Objetivo:	MEDICION DE CALIDAD DE SERVICIO
Administración:	-
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Servidores de una entidad pública de pensiones
Dimensiones:	1) Confiabilidad 2) Capacidad de respuesta 3) Seguridad 4) Empatía 5) Elementos Tangibles
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0.986
Escala:	Likert: (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno, (5) Muy bueno
Niveles o rango:	5
Cantidad de ítems:	25
Tiempo de aplicación:	07 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de Servicio de la Mesa de Ayuda" elaborado por Jesús Eduardo Aguirre Daza en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	JAMES CENTENO LEGUIA
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	GESTIÓN PÚBLICA
<b>Institución donde labora:</b>	OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL - ONP
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
<b>Nro. DNI.:</b>	70223264
<b>Firma del experto</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala


<b>Nombre de la Prueba:</b>	Encuesta de calidad de Aguirre
<b>Autor (a):</b>	Aguirre Daza, Jesús Eduardo
<b>Objetivo:</b>	MEDICION DE CALIDAD DE SERVICIO
<b>Administración:</b>	-
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Servidores de una entidad pública de pensiones
<b>Dimensiones:</b>	1) Confiabilidad 2) Capacidad de respuesta 3) Seguridad 4) Empatía 5) Elementos Tangibles
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach 0.986
<b>Escala:</b>	Likert: (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno, (5) Muy bueno
<b>Niveles o rango:</b>	5
<b>Cantidad de ítems:</b>	25
<b>Tiempo de aplicación:</b>	07 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Calidad de Servicio de la Mesa de Ayuda” elaborado por Jesus Eduardo Aguirre Daza en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	JHONY JHOEL MARTÍNEZ BORJA
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN
<b>Institución donde labora:</b>	OFICINA DE NORMALIZACION PREVISIONAL - ONP
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
<b>Nro. DNI:</b>	41753916
<b>Firma del experto</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Encuesta de calidad de Aguirre
<b>Autor (a):</b>	Aguirre Daza, Jesús Eduardo
<b>Objetivo:</b>	MEDICION DE CALIDAD DE SERVICIO
<b>Administración:</b>	-
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Servidores de una entidad pública de pensiones
<b>Dimensiones:</b>	1) Confiabilidad 2) Capacidad de respuesta 3) Seguridad 4) Empatía 5) Elementos Tangibles
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach 0.986
<b>Escala:</b>	Likert: (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno, (5) Muy bueno
<b>Niveles o rango:</b>	5
<b>Cantidad de ítems:</b>	25
<b>Tiempo de aplicación:</b>	07 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de Servicio de la Mesa de Ayuda" elaborado por Jesús Eduardo Aguirre Daza en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

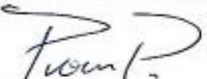
Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PAREDES VILLANERA, IVAN DNI 40364477	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 29/04/22 Modalidad de estudios: A DISTANCIA	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
PAREDES VILLANERA, IVAN DNI 40364477	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/04/2020 Fecha egreso: 15/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
PAREDES VILLANERA, IVAN DNI 40364477	BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 18/10/19 Modalidad de estudios: A DISTANCIA Fecha matrícula: 27/09/2011 Fecha egreso: 15/08/2019	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MARTINEZ BORJA, JHONY JHOEL DNI 41753916	MAGÍSTER EN INGENIERIA DE SISTEMAS GERENCIA EN TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN Fecha de diploma: 07/01/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU
MARTINEZ BORJA, JHONY JHOEL DNI 41753916	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 11/04/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU
MARTINEZ BORJA, JHONY JHOEL DNI 41753916	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 22/04/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CENTENO LEGUIA, JAMES DNI 70223264	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 28/10/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/04/2019 Fecha egreso: 20/09/2022	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO PERU
CENTENO LEGUIA, JAMES DNI 70223264	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 10/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CENTENO LEGUIA, JAMES DNI 70223264	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 13/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	IVAN PAREDES VILLANERA
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	GESTIÓN PÚBLICA
<b>Institución donde labora:</b>	OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL - ONP
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
<b>Nro. DNI:</b>	40364477
<b>Firma del experto</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Encuesta de calidad de Aguirre
<b>Autor (a):</b>	Aguirre Daza, Jesús Eduardo
<b>Objetivo:</b>	MEDICION DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
<b>Administración:</b>	-
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Servidores de una entidad pública de pensiones
<b>Dimensiones:</b>	1) Atención al usuario 2) Comunicación efectiva 3) Experiencia del usuario 4) Calidad de productos 5) Confianza y credibilidad
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach 0.980
<b>Escala:</b>	Likert: (1) Muy insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) Satisfecho, (5) Muy satisfecho
<b>Niveles o rango:</b>	5
<b>Cantidad de ítems:</b>	25
<b>Tiempo de aplicación:</b>	07 minutos


### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de Servicio de la Mesa de Ayuda" elaborado por Jesús Eduardo Aguirre Daza en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	JAMES CENTENO LEGUIA
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	GESTIÓN PÚBLICA
<b>Institución donde labora:</b>	OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL - ONP
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
<b>Nro. DNI:</b>	70223264
<b>Firma del experto</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

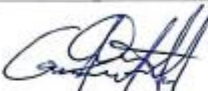
<b>Nombre de la Prueba:</b>	Encuesta de calidad de Aguirre
<b>Autor (a):</b>	Aguirre Daza, Jesús Eduardo
<b>Objetivo:</b>	MEDICION DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
<b>Administración:</b>	-
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Servidores de una entidad pública de pensiones
<b>Dimensiones:</b>	1) Atención al usuario 2) Comunicación efectiva 3) Experiencia del usuario 4) Calidad de productos 5) Confianza y credibilidad
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach 0.980
<b>Escala:</b>	Likert: (1) Muy insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) Satisfecho, (5) Muy satisfecho
<b>Niveles o rango:</b>	5
<b>Cantidad de ítems:</b>	25
<b>Tiempo de aplicación:</b>	07 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de Servicio de la Mesa de Ayuda" elaborado por Jesus Eduardo Aguirre Daza en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	JHONY JHOEL MARTÍNEZ BORJA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Institución donde labora:	OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL - ONP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Nro. DNL:	41753916
Firma del experto	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Encuesta de calidad de Aguirre
Autor (a):	Aguirre Daza, Jesús Eduardo
Objetivo:	MEDICION DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Administración:	-
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Servidores de una entidad pública de pensiones
Dimensiones:	1) Atención al usuario 2) Comunicación efectiva 3) Experiencia del usuario 4) Calidad de productos 5) Confianza y credibilidad
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0.980
Escala:	Likert: (1) Muy insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) Satisfecho, (5) Muy satisfecho
Niveles o rango:	5
Cantidad de ítems:	25
Tiempo de aplicación:	07 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Calidad de Servicio de la Mesa de Ayuda” elaborado por Jesus Eduardo Aguirre Daza en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PAREDES VILLANERA, IVAN DNI 40364477	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 20/04/22 Modalidad de estudios: A DISTANCIA	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
PAREDES VILLANERA, IVAN DNI 40364477	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/04/2020 Fecha egreso: 15/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
PAREDES VILLANERA, IVAN DNI 40364477	BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 18/10/19 Modalidad de estudios: A DISTANCIA Fecha matrícula: 27/09/2011 Fecha egreso: 15/08/2019	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MARTINEZ BORJA, JHONY JHOEL DNI 41753916	MAGÍSTER EN INGENIERIA DE SISTEMAS GERENCIA EN TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN Fecha de diploma: 07/01/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU
MARTINEZ BORJA, JHONY JHOEL DNI 41753916	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 11/04/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU
MARTINEZ BORJA, JHONY JHOEL DNI 41753916	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 22/04/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CENTENO LEGUIA, JAMES DNI 70223264	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 28/10/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/04/2019 Fecha egreso: 20/09/2022	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO PERU
CENTENO LEGUIA, JAMES DNI 70223264	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 10/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CENTENO LEGUIA, JAMES DNI 70223264	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 13/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

## ANEXO 5. Confiabilidad de encuesta – Prueba piloto

Encuestado	CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MESA DE AYUDA																								
	Confiabilidad						Capacidad de Respuesta					Seguridad					Empatía					Elementos tangibles			
	Q 01	Q 02	Q 03	Q 04	Q 05	Q 06	Q 07	Q 08	Q 09	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23	Q 24	Q 25
Encuestado 001	02	03	03	03	04	03	03	04	03	04	04	04	05	05	05	04	04	04	04	05	05	05	04	04	04
Encuestado 002	01	02	02	01	01	02	03	04	04	03	02	02	04	04	02	01	01	03	03	02	04	04	02	01	03
Encuestado 003	04	04	04	04	04	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05
Encuestado 004	03	03	03	02	02	04	04	04	03	04	04	04	04	04	03	03	04	03	04	02	04	04	03	03	04
Encuestado 005	03	03	02	02	02	03	03	03	03	04	04	04	05	05	04	04	04	04	04	04	04	04	03	03	03
Encuestado 006	03	04	03	04	03	04	04	04	03	04	04	04	04	04	04	03	04	03	04	03	04	03	04	04	04
Encuestado 007	04	05	04	04	03	04	04	04	04	05	04	04	05	05	05	05	05	05	04	04	04	04	04	04	04
Encuestado 008	03	03	04	01	01	04	04	04	03	04	04	03	04	04	04	04	04	03	04	02	04	04	03	03	04
Encuestado 009	04	04	04	04	03	04	04	03	04	04	04	04	04	04	03	03	04	04	04	04	04	04	04	04	04
Encuestado 010	03	03	03	02	02	04	04	04	03	04	04	04	04	04	03	03	04	03	04	02	04	04	03	03	04

Formula de  $\alpha$ : Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum m_i^2}{m_t^2} \right]$$

Donde;

n: número de ítems,

$m_i^2$ : Suma de las varianzas de todos los ítems

$m_t^2$ : Varianza de la suma de todos los ítems

$\alpha$ : Alfa de Cronbach

Resultado de Alfa de Cronbach para la variable de Calidad del servicio de la Mesa de Ayuda

n: 25

$m_i^2$ : 105.94

$m_i^2$ : 219.24

Estadística de Confiabilidad	
$\alpha$ : Alfa de Cronbach	n: Elementos
.966	205

Criterio de evaluación al coeficiente de Alfa de Cronbach

Inaceptable	Pobre	Cuestionable	Aceptable	Bueno	Excelente
< 0.0500	0.0500 – 0.600	0.600 – 0.700	0.700 – 0.800	0.800 – 0.900	0.900– 1.000

Encuestado	SATISFACCION DEL USUARIO																								
	Valor percibido					Comunicación					Experiencia del usuario					Calidad de productos					Conformidad del usuario				
	Q 01	Q 02	Q 03	Q 04	Q 05	Q 06	Q 07	Q 08	Q 09	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23	Q 24	Q 25
Encuestado 01	03	04	04	04	03	03	03	03	04	03	03	04	04	03	04	03	04	04	04	03	03	04	04	04	04
Encuestado 02	03	02	02	02	03	02	02	04	04	02	02	03	02	03	02	02	02	02	02	02	02	03	03	03	03
Encuestado 03	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05
Encuestado 04	04	04	04	04	04	03	04	04	04	04	03	04	03	03	04	03	04	03	03	04	03	04	03	04	03
Encuestado 05	04	03	04	04	04	04	04	04	04	03	03	04	04	03	04	03	04	04	04	03	03	04	04	04	04
Encuestado 06	04	04	03	03	04	03	04	04	04	04	03	04	03	03	04	03	04	03	03	04	03	04	03	04	03
Encuestado 07	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	05	04	04	04	04	04	05	04	04	04	04	04	04	04
Encuestado 08	03	04	03	04	04	04	02	03	03	04	04	03	02	03	02	02	02	02	02	02	02	03	03	03	03
Encuestado 09	04	04	04	03	03	04	03	04	03	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04
Encuestado 10	04	04	04	04	04	03	04	04	04	04	03	04	03	03	04	03	04	03	03	04	03	04	03	04	03

Formula de  $\alpha$ : Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{n}{n - 1} \left[ 1 - \frac{\sum m_i^2}{m_t^2} \right]$$

Donde;

n: número de ítems,

$m_i^2$ : Suma de las varianzas de todos los ítems

$m_t^2$ : Varianza de la suma de todos los ítems

$\alpha$ : Alfa de Cronbach

Resultado de Alfa de Cronbach para la variable de Satisfacción del usuario:

n: 25

$m_i^2$ : 14.805

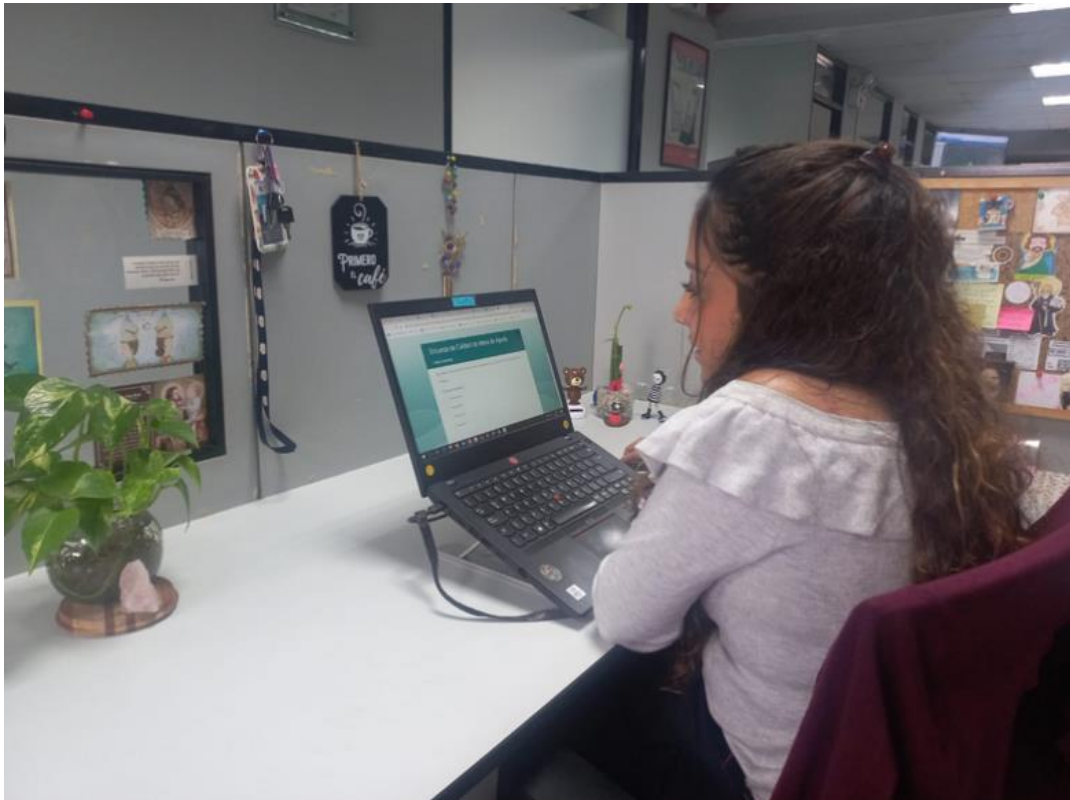
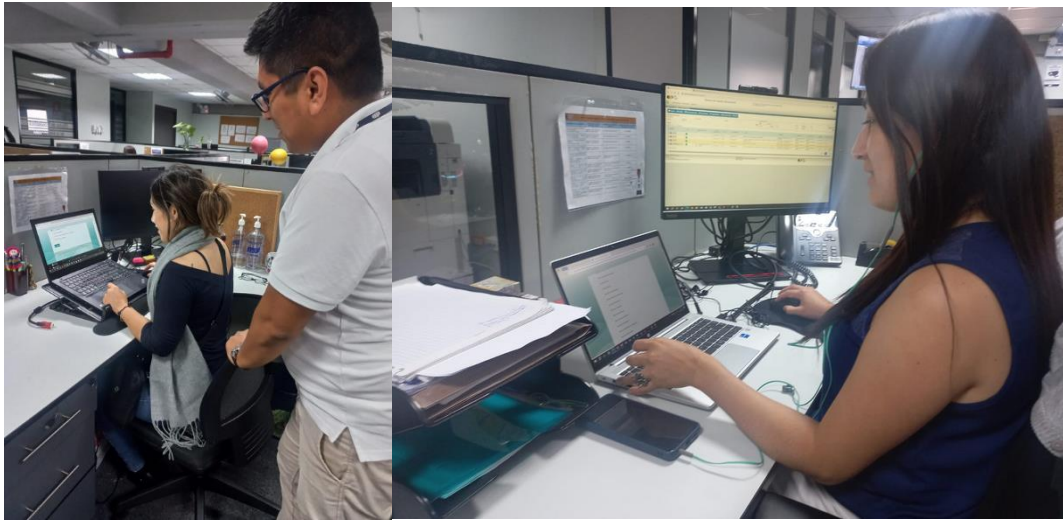
$m_t^2$ : 2052.21

Estadística de Confiabilidad	
$\alpha$ : Alfa de Cronbach	n: Elementos
.980	25

Criterio de evaluación al coeficiente de Alfa de Cronbach

Inaceptable	Pobre	Cuestionable	Aceptable	Bueno	Excelente
< 0.05	0.05 – 0.6	0.6 – 0.7	0.7 – 0.8	0.8 – 0.9	0.9 – 1.0

## Aplicación de la prueba piloto





## ANEXO 6. Recepción de carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Firmado digitalmente por ORTIZ  
CARBAJAL, Castry Ilica FAUJ  
20254185035 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 10.05.2023 12:44:13 -05:00



Lima, 11 de mayo de 2023

**Carta P. 0149-2023-UCV-EPG-SP**

ING.

VÍCTOR ANDRÉS VALLEJO HUAYNE

Director General de la Oficina de Tecnologías de la Información

OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL - ONP

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **AGUIRRE DAZA JESUS EDUARDO**; identificado(a) con DNI/CE N° 47287008 y código de matrícula N° 7001135494; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**CALIDAD DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE PENSIONES, LIMA, 2023**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



 Edith Campos  
Para: Jesús Aguirre  
CC: Maydoly Muñoz; Gisella Ortiz; Victor Vallejo

🔒 📧 🔄 📧 📧  
Jun 16/05/2023 10:11

 Carta P. 0149-2023-UCV-EPG-SP.p...  
Descargado

Jesús,

se deriva arta P. 0149-2023-UCV-EPG-SP - EXP 2023-0018591, ASUNTO: Facilidades de Acceso a la Información, derivado por SGD, para su evaluación y de considerarlo brindar atención.

Saludos,



**ONP**  
Oficina de  
Normalización  
Previsional

**Monica Campos**  
ASISTENTE DE DIRECCIÓN GENERAL I  
📞 (01) 634-2222 anexo 222 |  
🌐 [www.gob.pe/onp](http://www.gob.pe/onp)

♻️ En la ONP preservamos el medio ambiente, imprima este correo solo si es necesario.

🔍 Responder   📧 Responder a todos   🔄 Reenviar



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio de Mesa de Ayuda y satisfacción de los servidores de una entidad pública de pensiones, Lima, 2023", cuyo autor es AGUIRRE DAZA JESUS EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE <b>DNI:</b> 09448538 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6882-6982	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 01-08-2023 14:00:52

Código documento Trilce: TRI - 0623696