



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina de
Normalización Previsional (ONP) Sede Piura 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Palacios Bereche Mary Carmen (orcid.org/0000-0003-0713-9825)

ASESOR(A):

Dr. Pazos Almeyda Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-8264-9123)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por ser dador de la vida, por darme una maravillosa familia y la oportunidad de llegar a ser una profesional y a toda la plana docente que permite que tengamos los conocimientos necesarios para desarrollarnos de manera competitiva en el mercado laboral como administradores de calidad.

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mi amado esposo Luis que me apoyó para lograr terminar mi carrera, gracias por entenderme en todo momento, eres un apoyo incondicional en mi vida, eres la felicidad encajada en una sola persona.

A mi Hijo Gael, eres lo más importante en mi vida, hoy he dado un paso más para servir de ejemplo a la personita que más amo en este mundo, gracias a ti he decidido subir un escalón más y crecer como persona y profesional. Espero que un día comprendas que te debo lo que soy ahora y que este logro sirva de herramienta para guiar cada uno de tus pasos gracias por existir te amo.

A mis padres Segundo y Rosa por todo el apoyo brindado y por inculcarme valores y por promover el desarrollo y la unión familiar en nuestra familia.

A mis hermanas Sindy y Rosita por estar siempre presentes que con su amor me han enseñado a salir adelante, gracias por preocuparse por su hermana mayor, gracias hermana por convertirme en tía y me has dado a mi bebe a mi princesa Iriel que es uno de los regalos más hermosos que Dios me ha enviado.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de gráficos y figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	53

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Jueces Validadores	22
Tabla 2: Confiabilidad de los instrumentos.....	23
Tabla 3: Nivel de la Calidad de servicio del usuario de la ONP, Piura 2022	25
Tabla 4: Nivel de la satisfacción del usuario de la ONP, Piura 2022.....	26
Tabla 5: Normalidad de las series Calidad de servicio y Satisfacción del usuario	27
Tabla 6: Relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la ONP, Piura 2022	28
Tabla 7: Relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario de la ONP, Piura 2022	29
Tabla 8: Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022.....	30
Tabla 9: Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la ONP Piura, 2022	31
Tabla 10: Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022	32
Tabla 11: Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022	33

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Nivel de la Calidad de servicio del usuario de la ONP, Piura 2022	25
Figura 2: Nivel de la satisfacción del usuario de la ONP, Piura 2022.....	26

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022 utilizándose una metodología de diseño no experimental, enfoque cuantitativo y tipo descriptivo correlacional con 132 usuarios ONP de muestra, a los que se les pidió responder un cuestionario con ítems en escala Likert. Los resultados dieron a conocer una calidad de servicio percibida en nivel regular (58.3%), con tendencia positiva (39.4% nivel alto). En cuanto a la satisfacción, el 48.5% de los usuarios manifestó estar satisfechos a nivel regular, aunque otro 40.2% presentó alta satisfacción. Por otro lado, el análisis inferencial con Rho de Spearman evidenció correlaciones significativas entre las cinco dimensiones de la calidad y la satisfacción (elementos tangibles: sig. ,006 < 0.05; fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad: sig. 0,000 < 0.05). En general, la calidad de servicio se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción del usuario de la ONP Sede Piura 2022 (sig. 0,000 < 0,05), a grado moderado por rho = 0,655. En conclusión, en medida que se mejore la calidad de servicio, entonces los usuarios de la ONP Sede Piura se encontrarán más satisfechos.

Palabras clave: calidad, servicio, satisfacción, usuario, pensionista

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between service quality and user satisfaction of the Pension Standardization Office, Piura 2022 Headquarters, using a non-experimental design methodology, quantitative approach and correlational descriptive type with 132 sample ONP users. who were asked to answer a questionnaire with items on a Likert scale. The results revealed a perceived quality of service at a regular level (58.3%), with a positive trend (39.4% high level). Regarding satisfaction, 48.5% of users stated that they were satisfied on a regular level, although another 40.2% presented high satisfaction. On the other hand, the inferential analysis with Spearman's Rho showed significant correlations between the five dimensions of quality and satisfaction (tangible elements: sig. 0.006 < 0.05; reliability, responsiveness, empathy and security: sig. 0.000 < 0.05). In general, the quality of service is significantly and positively related to the user satisfaction of the ONP Sede Piura 2022 (sig. 0.000 < 0.05), to a moderate degree by rho = 0.655. In conclusion, as the quality of service improves, then the users of the Piura Headquarters ONP will be more satisfied.

Keywords: quality, service, satisfaction, user, pensioner

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la globalización ha hecho que toda actividad sea mucho más competitiva y a consecuencia, las organizaciones sean privadas o públicas, deben adaptarse a las necesidades del cliente/usuario; por tanto, es plausible confirmar que la calidad de un servicio prestado está asociada a cuán satisfecho se sienta la persona cuando recibe un servicio. Desde la perspectiva internacional, Hany (2019) en Egipto, comentaba la importancia de construir una buena relación entre entidades estatales como el Banco Nacional del Cairo y sus usuarios, para lo cual estrategias como el e-service (que funciona las 24 horas de cada día de la semana respondiendo de forma automática a las dudas de los usuarios y futuros usuarios), están coadyuvando a un mayor alcance de atención y reduciendo a la par, largas esperas por las pocas sucursales del banco que atienden 8 horas diarias por 5 días a la semana. También, en México, de la Garza et al. (2018) comentaban que las entidades públicas deben fomentar el involucramiento del ciudadano en su gestión pública y evaluar sus opiniones sobre las respuestas gubernamentales a sus solicitudes para evitar que se sientan desplazados y menospreciados; sin embargo, muchos funcionarios no se encuentran capacitados para otorgar a los usuarios la atención esperada ni para optimizar una gestión moderna y de calidad. Sin embargo, en Ecuador, los afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS (OIT, 2020) en la última encuesta de percepción reportaron tener alta confianza en el cobro de sus pensiones al jubilarse debido a que, en la actualidad, la gran mayoría de jubilados cobra su pensión a tiempo, es decir, se encuentran satisfechos.

En el panorama nacional según López (2020), en Tingo María, la gestión municipal ha ido asumiendo recursos de manera progresiva para satisfacer lo que sus ciudadanos necesitan y así todos reciban los mismos servicios, incorporando cambios en su estructura institucional a todo nivel, ante situaciones como falta de compromiso de los servidores públicos, aun cuando constitucionalmente se exige y obliga a la administración pública a satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Además, en Puno, Gutiérrez et. al (2020) enfatizó respecto al servicio de atención a

consultas en Conectamef, que se han suscitado malestares por no cumplir con la expectativa de los usuarios al no otorgar información adecuada alegando fallas en su sistema, lo que ha derivado en sentimientos de insatisfacción en los ciudadanos pues la atención ofrecida no cumple con el propósito del programa. En Lima por otra parte, López y Arenas (2020) refieren que, en centros de asistencia legal gratuita, un 63,8% de usuarios manifestó nunca haber visualizado el libro de reclamaciones y para otro 46,3%, desde su primera atención no ha notado mejora en el servicio, aludiendo así, a una percepción de mala y regular gestión de la calidad de los servicios públicos en un 28.2%, ligado a una insatisfacción e indiferencia del usuario en un 19.8%.

Desde la perspectiva local, el estudio se avoca a la Oficina de Normalización Previsional - ONP, un organismo del área Economía y Finanzas de carácter público, técnico y especializado, cuya tarea es ofrecer seguridad previsional en la cancelación de pensiones por medio del subsistema a más de treinta y cinco mil colaboradores inscritos hasta marzo del 2019 (Bernal, 2020), aunque de forma única para aquellos casos de colaboradores de instituciones del estado que han cesado, con acceso a información, acompañamiento, acreditación de aportes, cultura previsional, defensa y demás reconocimientos (MEF, 2022). En específico de la ONP sede Piura, se han dado casos de errores y demoras al brindar información a los usuarios por parte de los colaboradores, creando malestar en el pensionario que fundamenta poco entendimiento de la información, más aún porque son adultos mayores que tienden a exigir una atención sumamente personalizada. También los pensionistas se ven afectados por otros factores de infraestructura a nivel ergonómico, el cual, si no son tratados de forma cuidadosa, originan una insatisfacción sobre el servicio otorgado y ligado a ello percepciones poco apropiadas. Es debido a ello que se planteó como como problema general de investigación: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022?; como problemas específico se tiene: ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022? ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022? ¿Qué

relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022? ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022? ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022?

El estudio se justificó de manera teórica por aportes sustentados en autores, tales como: Bustamante et al. (2019) y Sánchez (2014) que definen cada una de las variables y que permitieron generar un valor teórico propio sobre la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios externos. A nivel práctico, la justificación recae en la oportunidad de que la ONP Piura logre mejorar los servicios brindados con mejores estrategias o alternativas que se adecuen hacia una dirección correcta para llegar a satisfacer las expectativas de todos sus usuarios; por ello, en términos de una justificación social, es prioritario que toda entidad pública o estatal tome las medidas necesarias con miras a la mejora de sus procedimientos y falencias que hayan desestabilizado la confianza de los aportantes y ciudadanos en general. También se justificó metodológicamente por la aplicación de instrumentos que se adecuaron a la realidad, como es el cuestionario, mismos que han pasado un proceso de validación y que con una prueba piloto se demostró su confiabilidad.

El objetivo general fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022; y de forma específica los objetivos de, en primer lugar, analizar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la ONP Sede Piura 2022; segundo, identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la ONP Sede Piura 2022; como tercer objetivo se planteó establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la ONP Sede Piura 2022; cuarto, evaluar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la ONP Sede Piura 2022; y quinto, especificar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario de la ONP Sede Piura 2022.

En general, la hipótesis principal fue que la calidad de servicio tiene relación positiva con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022; siendo cinco las hipótesis específicas contrastadas: primero, que existe relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la ONP Sede Piura 2022; segundo, que existe relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la ONP Sede Piura 2022; tercero, que existe relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la ONP Sede Piura 2022; cuarto, que existe relación positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la ONP Sede Piura 2022; y por último, que existe relación positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario de la ONP Sede Piura 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Después de realizar una búsqueda exhaustiva de diversos estudios orientados a la misma problemática desde diversas perspectivas, se plasmaron a continuación, aquellas pesquisas con una mayor relevancia desde el ámbito internacional y nacional, siendo tales las siguientes:

Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021) en su artículo tuvieron como objetivo establecer dicha relación bajo una metodología cuantitativa, descriptiva no experimental sobre una muestra de 236 usuarios de agua municipal del Cantón. El instrumento aplicado fue el SERVQUAL, de lo cual sus resultados mostraron a la buena actitud e imagen, un trato personalizado, tiempos de espera y respuestas inmediatas, junto a instalaciones cómodas, como indicadores importantes de calidad que son influyentes sobre la satisfacción. Aunque la correlación resultó significativa positiva, existen usuarios que perciben que aún se debe modernizar algunas máquinas, muebles y equipos.

Guadalupe (2020) en su estudio tuvo como objetivo analizar la importancia de la satisfacción de los usuarios de la entidad, utilizando como metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo – correlacional. Recopiló información efectuando un cuestionario a una población y muestra de 382 usuarios, teniendo como resultados que se obtuvo un 63% entre la relación positiva de las dos variables, además de que se identificó un 24% de usuarios satisfechos con la atención del personal. Sus resultados evidencian relación adecuada de las variables encontrándose por encontrarse alineado a los requerimientos de los usuarios.

Guadalupe et al. (2019) en su estudio analizaron el nivel de satisfacción de los usuarios y su repercusión en la calidad de atención brindada bajo una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal que consideró como instrumento de recopilación de datos a una población y muestra de 383 usuarios. Mostrando en los resultados que las dimensiones en estudio presentan mayor puntuación respecto a la segunda variable siendo los elementos tangibles, y

concluyendo que los usuarios se encuentran satisfechos de manera neutra pues han adquirido un servicio que ha cubierto sus expectativas.

Vera y Trujillo (2018) en su artículo explicaron los factores que impactan en lo que los ciudadanos perciben respecto de su satisfacción, teniendo un diseño metodológico no experimental, realizándose seis entrevistas, además se consideraron a 36 derechohabientes y los cuestionarios se consideraron alrededor de 600 derechohabientes que son divididos de forma equitativa en tres entidades. Cuyos resultados evidencian que las entidades se encuentran en contraposición por los tipos de evaluaciones realizadas, siendo negativo el estudio por lo cual se evidencia una percepción negativa en el que la calidad de servicio otorgado no cumple las expectativas de los derechohabientes.

Desde el ámbito nacional, se cuenta con el autor Guerrero (2022), el cual investigó en la ONP Miraflores, la relación de la calidad de servicio otorgado en el contexto de pandemia y los niveles de satisfacción de 361 pensionistas durante el 2021. A dichos usuarios aplicó un cuestionario y con los datos recabados evidenció la existencia de relación positiva y significativa (ρ Spearman=0.880 y p-valor=0.00). Además, todas las dimensiones obtuvieron coeficientes de relación de grado alto, siendo la fiabilidad la de mayor relación (ρ =0.830), seguido de empatía (ρ =0.786), seguridad (ρ =0.773), capacidad de respuesta (ρ =0.764) y elementos tangibles (ρ =0.721).

Herrera y Herrera (2021) persiguieron el objetivo de determinar la existencia de relación entre la satisfacción de los usuarios que tramitan pasaportes electrónicos y la calidad de servicio de la Sede Central de Migraciones en el 2021. Las autoras emplearon una metodología cuantitativa de tipo correlacional con método hipotético-deductivo y diseño no experimental transaccional. Gracias al estadístico Rho de Spearman determinaron que la relación es positiva de grado alto (ρ =0.850), aunque a nivel de dimensiones los grados de relación obtenidos fueron moderados: elementos tangibles (ρ =0.457), fiabilidad (ρ =0.658), la capacidad de respuesta (ρ =0.528), seguridad (ρ =0.521) y empatía (ρ =0.523).

Meléndez (2019) en su estudio sobre la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Oficina de Normalización Previsional año 2018, siguió una metodología cuantitativa, no experimental – correlacional y en el que se consideró aplicar un cuestionario a una población y muestra de 108 usuarios. Brindando como resultados que existe un 51.9% de usuarios que calificaron como positivo los servicios ofrecidos por la entidad, por lo cual llegó a concluir que sí existe relación entre las variables enfatizando la insatisfacción sobre la atención.

Ramos (2019) en su investigación tuvo por objetivo determinar los factores que influyen las percepciones de los usuarios sobre la calidad de servicio de tal oficina. Su metodología se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo no experimental, empleándose por instrumento el cuestionario y la encuesta de técnica, donde su muestra comprendió de 331 usuarios, de los cuales se obtuvo que están insatisfechos por la forma en que el personal lleva sus funciones, ya que no reciben ayuda del personal siendo indiferentes hacia lo que usuario necesitan. Cuyos resultados evidencian, que se tiene que el personal no está lo suficientemente capacitado para atender a los usuarios que llega diariamente a las instalaciones; así como la insatisfacción de los usuarios se debe a que el material repartido para que los ayude no son nada claros ni sencillos, y por tal dificultan el proceso.

Lama (2018) en su tesis de maestría tuvo como objetivo examinar la relación de dichas variables a través de una metodología cuantitativa para el contraste de hipótesis correlacionales de la mano de una base de datos de 22 usuarios que fueron encuestados. En función a lo procesado, sus resultados muestran una relación significativa y positiva de grado alto por un coeficiente de Pearson de 0.663 y significancia de 0.01. Asimismo, en cuanto a las relaciones por dimensiones, solo tres resultaron correlacionadas significativamente, siendo elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta, ya que la seguridad y empatía no resultaron estar relacionadas al nivel de satisfacción de tales usuarios.

En cuanto a la base teórica, en este aspecto se consideran las conceptualizaciones que se relacionan a ambas variables del estudio, las cuales se subdividen por medio de sus indicadores que son puntos claves para poder tener una base teórica que avale el estudio. Bustamante et al. (2019) enfatizan que la calidad de servicio se enfoca de acuerdo a la expectativa que se brinda por un determinado insumo o servicio frente a la percepción de lo ofrecido. Enfocándose desde esa visión que el consumidor califica lo que requiere cubriendo una determinada necesidad, adecuándose por medio de lo esperado y adaptándose en lo que desean los consumidores. Arellano (2017) por su parte, la define como el vínculo estrecho que se tiene con la percepción hacia al usuario, además de considerar que un servicio de excelencia hace que las entidades creen lealtad con los usuarios siendo su finalidad retenerlos. La interacción de ambas partes determina el crecimiento o quiebre de una compañía, por lo cual es importante brindar un trato excelente con todas las características posibles. Rashed (2020) mencionó que la calidad percibida del servicio al cliente suele entenderse como el resultado de la medida en que las experiencias/prestaciones reales se ajustan a las expectativas del cliente y, según no pocos investigadores del sector de los servicios.

Respecto al SERVQUAL, Pérez – Morón et al. (2022) mencionaron que es un modelo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1988. Ellos han manifestado que hay una gran variedad de elementos que pueden emplearse para evaluar la calidad del servicio. Se basa en el grado de disparidad entre la calidad del servicio percibida y lo que se esperada de la calidad del servicio. Por lo tanto, introdujeron este modelo que comprende cinco dimensiones, tales como: la fiabilidad, la capacidad de respuesta garantía, empatía y tangibles. Por otro lado, Ramírez (2017) lo define como un instrumento que fue desarrollado para medir la calidad de servicios que ofrecen diversas compañías, las cuales evalúan por separado las expectativas y percepciones de los consumidores. Pues desde su creación hasta la actualidad ha tenido diversos estudios; sin embargo, cuando se habla de calidad de servicio es indiscutible referirse al modelo Servqual. Por ello se considera que el Servqual es un modelo utilizado para calcular la calidad de servicio adquirido,

considerando que tienen consigo cinco dimensiones de las cuales se consideran elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía (Bustamante et al., 2019). Por lo tanto, como lo indicó Paramita et al. (2019) en su investigación que la alta calidad del servicio puede lograrse identificando los problemas del servicio y definiendo medidas para el rendimiento y los resultados del servicio, así como el nivel de satisfacción del cliente. Además, la calidad del servicio puede definirse examinando las diferencias entre el servicio esperado servicio esperado y el servicio percibido.

La primera dimensión denominada **elementos tangibles** se define según Vizcaíno y Sepúlveda (2018), como una parte visible de la oferta del servicio, donde el usuario visualiza y analiza las instalaciones físicas de la entidad, siendo elementos que conforman desde la higiene, orden, y aspectos externos que son importantes considerarlos. Por lo tanto, se considera como una percepción de los usuarios como un medio del rendimiento de la entidad, en el que involucra el establecimiento, los recursos humanos, materiales y equipos que son utilizados para brindar el servicio. Al respecto Nguyen et al. (2020) manifestaron que uno de los elementos determinantes es la capacidad del servicio y la tangibilidad, debido que son los más influyen en la satisfacción de los clientes. Es por eso que Hamed et al. (2016) mencionaron que a fiabilidad es la dimensión más importante de la escala de SERVQUAL, ya que mediante este se puede medir la calidad del producto o servicio.

Los indicadores considerado en esta dimensión son: i) Apariencia de las instalaciones: Hace referencia a lo que el usuario observa en la parte externa e interna del local de la entidad, para lo cual mantener un ambiente agradable es primordial para tener una adecuada percepción de lo que se quiere transmitir por medio de las instalaciones donde se brinda el servicio; ii) Apariencia de los empleados: Se refiere a la vestimenta e identificación con la cual cuentan los colaboradores en el momento de brindar el servicio, siendo importante este aspecto para que transmitan compromiso con la entidad a la cual el usuario acude para que le brinden una atención formidable (Vizcanio, 2018). Al respecto Ighomercho (2022) mencionó que

las dimensiones de la calidad del servicio son un conjunto de características que describen la experiencia de los clientes con un servicio. Es por eso que se han propuesto algunas características de la calidad del servicio para explicar las dimensiones que influyen en la percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes.

Por otra parte, la dimensión **capacidad de respuesta** refiere según Sierra et al. (2016), al modo rápido y efectivo con el que se brinda asistencia a un usuario de un servicio, siendo ello uno de los compromisos contraídos por parte de la organización hacia el usuario. Entonces, sus indicadores son: i) Rapidez en el servicio, que es un factor determinante sobre la experiencia que se genera en el cliente, significa dedicarle el tiempo necesario para solucionar los problemas que tienen los usuarios, pero de manera ágil, demostrando efectividad en la atención; ii) Respuesta inmediata ante peticiones, un mecanismo utilizado por la entidad para brindar una solución inmediata a dudas, consultas, reclamos u otros elementos que involucran al servicio otorgado en el que se tiene que brindar apoyo de manera rápida hacia los usuarios para garantizar una empatía hacia sus peticiones (Sierra et al., 2016).

La tercera dimensión es la **fiabilidad**, la cual evalúa si el usuario percibe que la organización oferta un servicio transparente, capaz y correcto, tanto puntual como personalizada (Carrera, Ligña, Cristian, Moreno, Galo, & Carrera, Ruben, 2018). Entre sus indicadores resaltan: i) Confianza en el servicio, que es la capacidad que se trasmite por medio del trato en el que involucra la cordialidad con la cual el colaborador genera al usuario, brindando una credibilidad, imagen y diversas experiencias que hacen enriquecedoras el trato del colaborador; ii) Asistencia al usuario, que es la interacción de la entidad que mantiene con el usuario del servicio antes, durante y después de la atención o adquisición del servicio, considerándose como una referencia para otorgar la satisfacción o insatisfacción sobre lo ofrecido a los usuarios (Adriana & Rocha, Anderson, 2016). En base a lo indicado Bayad et al. (2021) La fiabilidad es la capacidad de lograr el servicio prometido de forma

constante y precisa. Esta disminución implica que el área de negocio transmite en sus garantías sobre la entrega disposición del servicio, así como la resolución de los problemas y su valor. El cliente necesita trabajar con áreas de negocio o empresas que se mantienen fieles a sus obligaciones, especialmente sus garantías sobre los resultados de la administración y el centro de ayuda. Será claro por cualquier lugar de negocios que el cliente prefiere y quiere la calidad inquebrantable. Nourhan et al. (2022) mencionaron que una organización resiliente debe centrarse en comprender la situación completa y desafiarse a sí misma para mejorar continuamente sus productos/servicios, mejorar su rendimiento general, aumentar la sostenibilidad de la organización y aumentar el nivel de satisfacción y lealtad de los clientes [49]. Por lo tanto, las organizaciones deberían centrarse más en mejorar las prácticas de resiliencia para aumentar su rendimiento general y mejorar el nivel de fidelidad de los clientes.

La cuarta dimensión por otra parte, la **empatía**, engloba aquellas percepciones sobre si los colaboradores de la organización evaluada tienen esa capacidad de interactuar con los usuarios haciéndoles sentir que son escuchados, respetados, que sus necesidades son comprendidas (Carrera, Ligña, Cristian, Moreno, Galo, & Carrera, Ruben, 2018). Sus indicadores son: i) Personalización del servicio, donde se atiende de forma individualizada al usuario, siendo un trato directo, entendible y que se torna en base a necesidades, unificado a la sustentación oportuna de los colaboradores por medio de la información clara y eficaz a los usuarios; ii) Comprensión de problemas, que implica el transmitir una información correcta sobre las dudas generadas, garantizando que existe un conocimiento sobre la falencia que percibe el usuario, de esta manera se le otorga confiabilidad, empatía absolviendo de modo efectivo cada uno de los problemas (Yovera & Rodríguez, 2018).

Finalmente, la **seguridad** como quinta dimensión de la calidad de servicio alude a la percepción de credibilidad y confianza sobre las capacidades, conocimientos y habilidades del personal a cargo de la atención (directa e indirecta)

del usuario, desde la identificación de las necesidades hasta la post atención, siendo fundamental el respeto y la predisposición (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021). De ese modo, sus indicadores son: i) Conocimiento del servicio, es decir que los colaboradores tienen muy bien definido el horizonte al cual se dirige la entidad, transmitiendo de forma continua a los usuarios por medio de la seguridad con la cual argumentan los colaboradores, garantizando de esta manera una confianza en los usuarios, transmitiendo que su preferencia hacia la entidad ha sido la más adecuada; ii) Generar confianza en el usuario, esto es, por medio del trato cordial y seguro con el que los colaboradores demuestran sobre la entidad, aportando una tranquilidad en los usuarios por medio de la sensación empática con la cual han transmitido la atención brindada (Ganga et al., 2019).

Por otro lado, en la segunda variable **Satisfacción del usuario**, La Presidencia del Consejo de ministros (2021) catalogan a la satisfacción como el grado en que se cubre la necesidad de un producto o servicio hacia el cliente, cumpliendo con las expectativas requeridas. Así mismo, para Kotler y Armstrong (1998) es una reacción de emociones que percibe el usuario cuando tiene resultados favorables o no, respecto a la perspectiva que adquiere, brindando como resultado el desempeño del colaborador siendo el producto de aspiraciones que tiene el consumidor. Agregando, Bayard, et al. (2021) La asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente coopera a que el empleador tome en cuenta las indicaciones para mejorar el servicio mediante las dimensiones de la calidad del servicio. Con ello, Syed y Umer (2020) mencionaron que la calidad del servicio es un concepto polifacético cuyas dimensiones completas sólo empiezan a comprenderse. Al respecto Se (2022) refirió que la calidad del servicio es muy difícil de poder evaluar en una comparación con la calidad de los bienes, la calidad del servicio es la opinión del propio consumidor sobre las expectativas del servicio y la realidad. En base a ello, Hammoud et al. (2018) mencionó que el sentimiento de satisfacción surge cuando los clientes comparan su percepción del rendimiento real del producto/servicio con sus expectativas.

Sánchez (2014) considera que un cliente se siente satisfecho cuando se encuentra complacido y está conforme con el servicio recibido, porque han cubierto cada uno de sus deseos o necesidades. Por lo cual la satisfacción se refiere al instante que ha cumplido con sus preferencias otorgadas respecto a una gran variedad de bienes o servicios que se diferencia por la innovación otorgadas hacia los usuarios para sentirse satisfechos. Con ello, Ariestari (2022) mencionó que la satisfacción del cliente y el valor percibido influyen directamente en el comportamiento de fidelización, por lo tanto, los clientes que se encuentran satisfechos se sienten bien valorados por los servicios tienen más probabilidades de volver y también son más probable que den buenas recomendaciones y hagan comentarios positivos sobre los productos o servicios a otras personas. Es por eso que Sulaiman (2022) mencionó que la calidad del servicio al cliente se define por el suministro de los productos y por los servicios esenciales para satisfacer las expectativas de los clientes. Esta satisfacción del cliente puede describirse como un esfuerzo por satisfacer sus expectativas.

Cada entidad se tiene que enfocar en el mensaje representado en la figura anterior, pues los usuarios son importantes para el crecimiento de una determinada organización, y al tenerlos descontentos pierden la confianza hacia el servicio otorgado trasladándose en muchos casos a otras entidades en las que brindan un mejor trato, siendo un riesgo al que se exponen si su atención actual no es adecuada. Por ello, no sólo se debe observar a los usuarios como personas que adquieren un servicio, si no como la razón de ser de la organización; pues al enfocarse en los jubilados, éstos conforman un grupo de personas que necesitan ser tratados con mayor dedicación y esmero, para lo cual los colaboradores encargados de dicha área tienen que desarrollar nuevas capacidades y destrezas para hacer un buen trabajo brindando una información útil y de comprensión (Sánchez, 2014).

Para ello Quispe y Ayaviri (2016) manifiestan que el trabajo es el conglomerado de ocupaciones humanas, con o sin retribución, de carácter productivo y creativo que son acompañados por diversos métodos, instrumentos o técnicas para

facilitar que la prestación de sus servicios sea óptima. Además, se le agrega la energía, diversas capacidades, entendimientos y elementos con alguna compensación material o psicológica. Por lo cual, cada persona tiene que visualizar a su trabajo como una acción brindada a modo recíproca, brindando la mejor versión de cada individuo plasmado en el servicio o bien que ofrecen para conseguir que los usuarios estén conformes con lo adquirido o recibido, como lo confirman Castañeda et al. (2017).

Paride (2017) considera que los principios adheridos a la satisfacción del usuario se determinan en tres elementos clave y son: expectativas, necesidades y satisfacción. Cada componente se enfoca en el cliente que aporta a gestionar de manera autónoma cada actividad, además que sus características son adecuadas para elaborar actividades que cumplen y comprenden los requisitos del usuario.

La primera dimensión que evalúa la variable son las **expectativas**, que de acuerdo con Figueroa et al. (2017), aluden a la esperanza del usuario o el resultado esperado por éste antes de conseguir el producto o servicio que necesita. Para ello interviene la información que expide la organización sobre las ventajas que presenta el servicio, también las experiencias de compras anteriores del usuario, y añadido a ello, las críticas de su entorno cercano o no (como opiniones de familiares, expertos, *influencers*, amigos), así como las promesas que las empresas de la competencia ofrecen.

Sus indicadores son: i) Información recibida, referente al conglomerado de datos que son adquiridos por los usuarios, pues este aspecto debe ser claro, preciso, veraz, añadiendo una comunicación constante entre colaborador y usuario para mejorar el entendimiento de lo que se requiere; ii) Absolución de reclamos, que implica resolver un reclamo en un tiempo adecuado, brindando las facilidades necesarias para que los usuarios tengan tranquilidad sobre la rápida acción a sus disconformidades, de esta manera se garantiza un servicio rápido y conforme a cubrir sus expectativas (Figueroa, Roman, Victor, Chica, Clotilde, & Salgado, Geidy, 2017).

La dimensión **necesidades** es, según Dos Santos (2016), aquellas carencias que tiene consigo el usuario y que es por ello que las entidades tratan de ofrecer productos o servicios que abarquen cada necesidad, pues cada vez son cambiantes haciendo mucho más variado y competitivo el mercado. Para lo cual se crean los siguientes indicadores: i) Cordialidad, que es aquella buena voluntad para transferir valores o recomendaciones positivos a otra persona, además que se espera que sea recíproco buscando siempre un buen comportamiento para mejorar la iteración. Además, se consideran tres tipos de cordialidad, siendo la credibilidad, la honestidad y la competencia que hacen que los usuarios tengan una unión estrecha, haciendo más fuerte la relación empresa y cliente; ii) Compromiso, la capacidad que tiene un colaborador por brindar un adecuado servicio en el que cumplen con las exigencias de los usuarios brindando un acompañamiento previo y post durante la atención, siendo esto muy importante transmitir a cada cliente para tener la seguridad de que la entidad es seria y cumple con sus promesas (Dos Santos, 2016).

La tercera dimensión que refiere a la **satisfacción** propiamente dicha, compete a la aceptación de lo que se ha adquirido, la cual se puede clasificar en tres niveles. La primera cuando no se han cubierto las expectativas, en ese caso existe insatisfacción; el segundo nivel enmarca un rendimiento del producto o servicio que se equipara a las perspectivas; y, por último, el tercer nivel es aquel donde las expectativas han sido superadas (Pelayo & Ortiz, 2019). Al respecto Hamid et al. (2020) establecieron que la satisfacción del cliente tiene un impacto beneficioso en la rentabilidad de una organización. El servicio calidad del servicio reflejará la satisfacción del cliente en dimensión de los tangibles, la fiabilidad, las garantías empatía y capacidad de respuesta.

Sus indicadores son i) Servicio óptimo, que refieren a que lo brindado por los colaboradores optimiza tanto el tiempo como la calidez del trato en el que han comprendido cada expectativa de lo que requieren. Además, se considera que su valoración es adecuada para la comprensión de lo transmitido por el usuario; ii) Servicio amable que es el trato servicial, atento, que transmiten los colaboradores

hacia clientes exigentes, que por medio de su fidelización compensan el trato y a cambio requieren que cada empleado cumpla con un trato personalizado y diferenciado (Pelayo & Ortiz, 2019). Vadivelu et al. (2017) refirieron que la comunicación entre el cliente y la persona de contacto es importante durante la prestación del servicio para aumentar la percepción de las expectativas de los clientes calidad del servicio fue evaluada por los clientes mediante tres dimensiones: Calidad física, calidad corporativa y calidad interactiva.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El enfoque empleado en el estudio fue cuantitativo, al respecto Hernández et al. (2014) refirieron que es la medición del fenómeno que se realiza de forma numérica para la obtención de resultados objetivos, valiéndose de la estadística para el contraste de una Hipótesis siguiendo un proceso secuencial. Por lo tanto, es un análisis numérico en conjunto de la estadística mediante software.

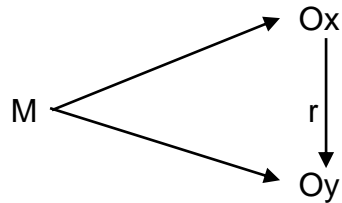
El tipo empleado en el estudio fue aplicado, al respecto Cabezas et al. (2018) mencionaron que es el recaudó de información teórica de investigaciones que fueron realizadas con anterioridad respecto a las variables propuestas en este estudio. Por ende, se consolidó el conocimiento para su ejecución y de esa forma enriquecer el tema a tratado de manera cultural y científica.

Se considera de tipo descriptivo correlacional ya que como lo menciona Hernández et al. (2014) este tipo plasma los propios detalles del fenómeno estudiado y asocia a las variables con características de una población que coopera a tener claridad sobre el fenómeno. Por lo tanto, se abordó una conceptualización de diversas características que se presenta en actividades orientadas a calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la ONP y con ello se unificó la información de ambas variables para tener una relación lineal, si es significativa o no.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño se considera no experimental pues se refiere a un manejo no deliberado de las variables y por tanto sólo se establecen los hechos tal, de acuerdo a la realidad, por otra parte, los diseños transversales se establecen en

un determinado tiempo de manera equitativa (Hernández et al., 2014). Debido a ello, en el estudio las variables no se han de manipular deliberadamente, además se considera transversal por la recopilación de la información en el mismo tiempo durante la interacción del estudio.



Dónde:

M = Muestra

X = Variable Independiente: Calidad de servicio.

r = Correlación de las Variables

Y = Variable Dependiente: Satisfacción del usuario.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Calidad de servicio

3.2.1.1. Definición conceptual:

Bustamante et al. (2019) enfatizan que la calidad de servicio se enfoca de acuerdo a la expectativa que se brinda por un determinado insumo o servicio frente a la percepción de lo ofrecido. Enfocándose desde esa visión que el consumidor califica lo que requiere cubriendo una determinada necesidad, adecuándose por medio de lo esperado y adaptándose en lo que desean los consumidores.

3.2.1.2. Definición operacional:

Refleja cómo el usuario espera recibir un determinado artículo o asistencia frente a lo que percibe. Además, significa que el usuario evalúa cada

detalle que le brinda la compañía, pues el trato desde el ingreso hasta la salida es lo que espera el cliente que sea grato, pues siempre busca lo mejor y de calidad adecuándose a sus necesidades.

3.2.1.3. Indicadores:

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones donde se brinda el servicio y Apariencia de los empleados que brindan el servicio.

Capacidad de Respuesta: Presentar rapidez al desarrollar el servicio y Respuesta inmediata ante peticiones.

Fiabilidad: Confianza en el servicio y Asistencia al usuario.

Empatía: Personalización del servicio y Comprensión de problemas del usuario.

Seguridad: Conocimiento del servicio y Transmitir confianza al usuario.

3.2.1.4. Escala de medición: Ordinal

3.2.2. Variable 2: Satisfacción de usuarios

3.2.2.1. Definición conceptual:

Sánchez (2014) considera que un cliente se siente satisfecho cuando se encuentra complacido y está conforme con el servicio recibido, porque han cubierto cada uno de sus deseos o necesidades. Por lo cual la satisfacción se refiere al instante que ha cumplido con sus preferencias otorgadas respecto a una gran variedad de bienes o servicios que se diferencia por la innovación otorgadas hacia los usuarios para sentirse satisfechos.

3.2.2.2. Definición operacional:

Se establece respecto a lo que sienten los consumidores con lo adquirido, pues sienten que la compañía ha reunido las condiciones respecto a lo que han requerido. Lo cual significa que cada usuario necesita que la compañía le brinde siempre lo mejor en cada etapa de su vida pues al cubrir lo que necesitan se sienten satisfechos lo cual implica preferencia por lo que les ofrecen.

3.2.2.3. Indicadores:

Expectativas: Información recibida, Absolución de reclamos.

Necesidades: Cordialidad y Compromiso.

Satisfacción: Servicio óptimo y Servicio amable.

3.2.2.4. Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La **población** alude al conjunto total de individuos que conforman la zona a ser estudiada, pues sirve de base para la elección de la muestra, por ello es necesario tener en claro este aspecto, conforme lo indica Arias et al. (2016). Cabezas et al. (2018) lo definen como la cantidad de pobladores a las que se tiene que investigar y presentando ya sea de forma finita o infinita como lo vea por conveniente el investigador que su estudio. En la investigación se ha asumido el aproximado del flujo mensual de usuarios a la ONP Sede Piura, los cuales son un aproximado de 200 usuarios.

3.3.2. Muestra

Por otro lado, la **muestra** representa a un extracto de la población total en estudio, pues los resultados que obtienen para de esta manera representar a

total de la información (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018). Para efectos de esta investigación la muestra la conformaron 132 usuarios según la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$Z = 1.96 \text{ a un } 95\% \text{ de confianza}$$

$$E = 0.05$$

$$p = 0.5; q = 0.5$$

$$N = 200$$

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

$$n = \frac{1.96^2 * 200 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * 200 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 132 \text{ usuarios de la ONP}$$

3.3.3. Muestreo

Se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas para recopilar datos son un conjunto de reglas que permiten la obtención de información, considerándose por medio de entrevistas, encuestas, observación, entre otros. En este caso, se utilizó como técnica la encuesta pues sirvió como base para poder recopilar la información que se requiere para orientarse respecto a la continuidad del estudio. Además, para definir el instrumento de recopilación de datos, tres aspectos son indispensables: ser confiable, válido y objetivo de esta manera aporta con gran utilidad para el estudio pues constituye la forma concreta que se orienta el investigador para recopilar datos, orillándose por la

encuesta pues es un instrumento estandarizado y recomendable para todo tipo de estudio Sánchez et al. (2018).

Se consideró como instrumento al **cuestionario** pues de esta manera se plasmaron las interrogantes que van acompañados de ítems que apoyan a brindar una respuesta que ubica el nivel del estudio en curso.

El instrumento para la variable Calidad de servicio abordó 14 afirmaciones distribuidas en las cinco dimensiones de la variable, siendo la dimensión empatía compuesta por dos ítems, mientras que las demás dimensiones con tres ítems cada una. En cuanto a la variable Satisfacción, el instrumento consta de 13 interrogantes distribuidas en 3 dimensiones: cuatro preguntas en la dimensión expectativas, cuatro preguntas en la dimensión necesidades y cinco preguntas en la dimensión satisfacción.

Para ambos instrumentos la escala de respuesta es Likert de cinco alternativas, donde el menor valor es 1 cuyo significado es “Totalmente en desacuerdo” y el mayor valor es 5 con significado de “Totalmente de acuerdo”. Su aplicación es personal y anónima, en un tiempo promedio de 10 minutos.

Respecto a su validez, ésta se efectuó por medio de Validación por Juicio de Expertos, es decir, 3 profesionales con grado mínimo de Magíster revisaron las preguntas formuladas e indicaron si a su criterio personal, éstas eran claras, precisas y suficientes para evaluar cada una de las variables

Tabla 1:

Jueces Validadores

N.º	Nombre	Resultado
01	Dra. África del Valle Calanchez Urribarri	Apto
02	Mg. Víctor Helio Patiño Niño	Apto
03	Dr. Miguel Ángel Pazos Almeyda	Apto

Nota. Elaboración propia

Acto seguido se procedió a una prueba piloto para evidenciar la confiabilidad de los cuestionarios, aplicando los instrumentos a 30 usuarios para luego sobre dichos datos calcular la prueba de alfa de Cronbach, la cual fue mayor a 0.7 en ambos instrumentos, como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2

Confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de servicio	0.969	14
Satisfacción del usuario	0.872	13

3.5. Procedimientos

Dado que la unidad de estudio son usuarios mayores de edad, se solicitó su consentimiento para responder a los cuestionarios. Asimismo, se trata de adultos mayores, por lo que la aplicación de los instrumentos fue de forma presencial para poder guiarlos en caso tengan alguna duda sobre una u otra pregunta. Tras tener el total de encuestas aplicadas, los resultados fueron llenados en una base de datos digital del programa Microsoft Excel para su posterior procesamiento.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó estadística descriptiva e inferencial. La primera para evaluar frecuencias y porcentajes de forma independiente por cada variable y sus dimensiones, a fin de conocer los niveles en los que se encuentran (sea bajo, regular o alto). La estadística inferencial se ejecutó en el programa SPSS versión 25 que compete al contraste de Hipótesis, evaluando primero el test de normalidad según Kolgomorov Smirnov al ser el tamaño de muestra superior a 50 datos. De dicho test

se pudo identificar el estadístico de correlación correspondiente, si es Pearson (sig. > 0.05) o Rho de Spearman (sig. < 0.05).

3.7. Aspectos éticos

En lo extenso de la pesquisa se ha empleado el estilo de citas y referencias de la *American Psychological Association* - APA 7ma edición, a fin de cumplir con el respeto debido a la propiedad intelectual de los investigadores nombrados en el estudio. Asimismo, dado el principio de autonomía, se solicitó la firma de un consentimiento informado a cada usuario de la sede Piura de la ONP con el cual se tuvo contacto, esto es, por el principio de autonomía, a través del cual cada pensionista ha brindado su autorización voluntaria y por decisión propia, para ser partícipe del estudio. Además, no se ha efectuado distinción alguna sobre los pensionistas, de su sexo, raza, condición social u otro (principio de equidad), siendo explícitos en que sus respuestas fueron anónimas por confidencialidad y respeto de sus opiniones, por tanto, no existió perjuicio alguno a ellos por participar (principio de no maleficencia). Por último, se tuvo la originalidad del trabajo, ya que se mantienen dentro de los límites que se requiere para ser aprobada (Turnitin), además de respetar los lineamientos estipulados en la guía de la casa superior de estudios, con Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°110-2022-VI-UCV.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Variable 1: Calidad de servicio

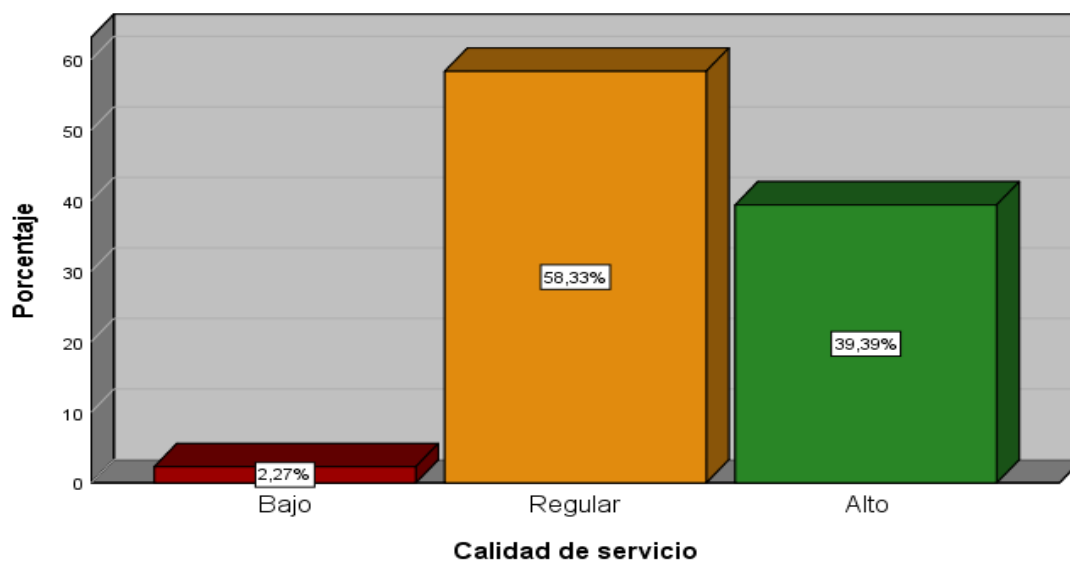
Tabla 3

Nivel de la Calidad de servicio del usuario de la ONP, Piura 2022

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	2,3
	Regular	77	58,3
	Alto	52	39,4
	Total	132	100,0

Figura 1

Nivel de la Calidad de servicio del usuario de la ONP, Piura 2022



Nota. La percepción de los usuarios encuestados sobre la calidad de servicio en la Oficina Nacional de Pensiones sede Piura, se encontró en un nivel regular principalmente, con el 58.33% de éstos que la perciben así. Para otro 39.39% es alto y solo para un 2,27% es de nivel bajo.

Variable 2: Satisfacción del usuario

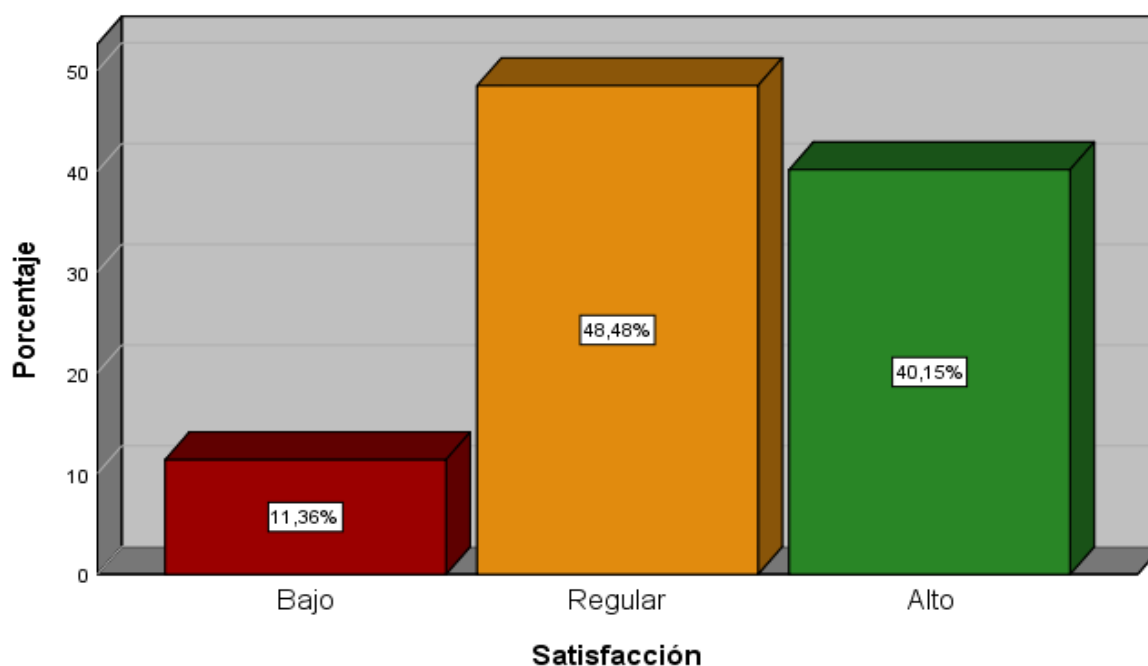
Tabla 4

Nivel de la satisfacción del usuario de la ONP, Piura 2022

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	11,4
	Regular	64	48,5
	Alto	53	40,2
	Total	132	100,0

Figura 2.

Nivel de la satisfacción del usuario de la ONP, Piura 2022



Nota. La percepción de los usuarios encuestados sobre su satisfacción con la ONP sede Piura, 2022, ésta se encontró en un nivel regular principalmente, en el 48.48%. Otro 40.15% de usuarios indicó un nivel de satisfacción alto y solo en el 11.36% manifestó tener una satisfacción de nivel bajo.

4.2. Análisis inferencial

Análisis de normalidad

Tabla 5

Normalidad de las series Calidad de servicio y Satisfacción del usuario

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,057	132	,200*	,985	132	,141
Satisfacción del Usuario	,085	132	,021	,973	132	,011
Elementos Tangibles	,186	132	,000	,931	132	,000
Capacidad de respuesta	,092	132	,008	,964	132	,002
Fiabilidad	,145	132	,000	,901	132	,000
Empatía	,144	132	,000	,926	132	,000
Seguridad	,107	132	,001	,970	132	,005

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Dado que el tamaño de muestra es mayor a 50 datos (132 usuarios encuestados), entonces, en la tabla del análisis de normalidad se observan los valores de significancia de la prueba de Kolgomorov-Smirnov. Asimismo, debido a que el valor de significancia es en las series de la variable satisfacción y las cinco dimensiones de la calidad de servicio menores a 0,05, y aunque la serie de calidad supere dicho valor, la prueba estadística de correlación utilizada es rho de Spearman.

En los puntos siguientes se da respuesta a los objetivos general y específicos:

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022.

Hi = La calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022.

H0 = La calidad de servicio no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022.

Tabla 6

Relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la ONP, Piura 2022

	Rho de Spearman	Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	132	132
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132

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

Nota. En la tabla se muestra que la calidad de servicio se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022, dado un valor de significancia menor a 0,05 ($,000 < ,05$). Asimismo, dicha relación es positiva y de grado moderado por el coeficiente rho de Spearman igual a 0,655; es decir, en medida que la calidad del servicio mejore, también lo hará el nivel de satisfacción del pensionista.

Objetivo específico 1: Analizar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la ONP, Piura 2022.

Hi = Existe una relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la ONP, Piura 2022.

H0 = No existe una relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la ONP, Piura 2022.

Tabla 7

Relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario de la ONP, Piura 2022

	Rho de Spearman	Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,237**
	Sig. (bilateral)	.	,006
	N	132	132
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,237**	1,000
	Sig. (bilateral)	,006	.
	N	132	132

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

Nota. En la tabla se muestra que los elementos tangibles se relacionan de forma significativa y positivamente con la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022, dado un valor de significancia menor a 0,05 ($,006 < ,05$). Asimismo, dicha relación es positiva, pero de grado débil por el coeficiente rho de Spearman igual a ,237; es decir, que un cambio en estos elementos se relacionará, aunque de forma pequeña, con la satisfacción del pensionista.

Objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022.

Hi = Existe una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022.

H0 = No existe una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022.

Tabla 8

Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022

	Rho de Spearman	Fiabilidad	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	1,000	,674**
Fiabilidad	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	132	132
	Coeficiente de correlación	,674**	1,000
Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132

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

Nota. En la tabla se muestra que la fiabilidad se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022, dado un valor de significancia menor a ,000 ($,000 < ,05$). Asimismo, dicha relación es positiva, pero de grado moderado por el coeficiente rho de Spearman igual a ,674; es decir, en medida que la fiabilidad incrementa, también lo hará el nivel de satisfacción del pensionista.

Objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022.

Hi = Existe una relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022.

H0 = No existe una relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022.

Tabla 9

Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la ONP Piura, 2022

Rho de Spearman		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,604**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	132	132
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,604**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132

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

Nota. En la tabla se muestra que la capacidad de respuesta se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022, dado un valor de significancia menor a 0,05 ($,000 < ,05$). Asimismo, dicha relación es positiva, pero de grado moderado por el coeficiente rho de Spearman igual a ,604; es decir que en medida que la capacidad de respuesta mejore, también lo hará la satisfacción del pensionista.

Objetivo específico 4: Evaluar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022.

Hi = Existe una relación positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022.

H0 = No existe una relación positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022.

Tabla 10

Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022

Rho de Spearman		Empatía	Satisfacción del usuario
Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,591**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	132	132
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,591**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132

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

Nota. En la tabla se muestra que la empatía se relaciona significativa y positivamente en la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022, dado un valor de significancia menor a 0,05 ($,000 < ,05$). Asimismo, dicha relación es positiva, pero de grado moderado por el coeficiente rho de Spearman igual a ,591; es decir, en medida que la empatía mejore, también lo hará el nivel de satisfacción del pensionista.

Objetivo específico 5: Evaluar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022.

Hi = Existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022.

H0 = No existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022.

Tabla 11

Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022

	Rho de Spearman	Seguridad	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	1,000	,302**
Seguridad	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	132	132
	Coeficiente de correlación	,302**	1,000
Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132

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

Nota. En la tabla se muestra que la seguridad se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022, dado un valor de significancia menor a 0,05 ($,000 < ,05$). Asimismo, dicha relación es positiva, pero de grado débil por el coeficiente rho de Spearman igual a ,302; es decir, en medida que la calidad del servicio mejore, también lo hará el nivel de satisfacción del pensionista.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo ha sido realizado persiguiendo el objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022, sobre una muestra de 132 pensionistas. A nivel descriptivo, los resultados indicaron una percepción de nivel regular en los usuarios encuestados sobre la calidad de servicio en la ONP Piura 2022, en un 58.3%. Para otro 39.4% de pensionistas la calidad de servicio es alto y solo para un 2.3% es de nivel bajo. Similar a ello y desde el ámbito nacional, la investigación de Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021) mencionaron que es importante una buena actitud e imagen, un trato personalizado, límites en tiempos de espera y respuestas inmediatas, junto a instalaciones cómodas, son indicadores importantes de calidad que son influyentes sobre la satisfacción del usuario.

En contraste, Tonato (2017) en su investigación realizada en un centro de atención público de Ecuador, evidenció deficiencias en el servicio tanto para los usuarios como los individuos burócratas siendo un proceso inadecuado de atención, por ejemplos como limitaciones de espacio para acceder a los servicios, malos tratos del personal a los usuarios y continuas fallas en los sistemas que orillan una insatisfacción continua entre los usuarios. Asimismo, Vera y Trujillo (2018) en su artículo sobre la calidad de servicio en instituciones públicas de salud en México dieron a conocer una percepción negativa sobre la calidad de servicio otorgado ya que no cumple con las expectativas de los derechohabientes.

De otra parte, sobre la percepción de los usuarios encuestados sobre su satisfacción con la ONP sede Piura, 2022, se encontró en un nivel regular principalmente, en el 48.5%, seguido de otro 40.2% cuya satisfacción se encontró en nivel alto. En símil, Guadalupe et al. (2019) en su estudio en un hospital general de Ecuador, halló un nivel de satisfacción neutra entre los usuarios frente a la calidad de atención brindada en su área de emergencia, pues si bien, no ha superado sus expectativas, al menos las han cubierto. Y, Guadalupe (2020) en usuarios de un

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social identificó a un 24% de la población que se encuentran satisfechos con la atención del personal.

Sin embargo, la literatura también ha expresado resultados que en cierta parte se contraponen, como en el caso de Guadalupe et al. (2019) ya que halló que los usuarios se encuentran satisfechos de manera neutra pues han adquirido un servicio que ha cubierto sus expectativas; y en la investigación de Vera y Trujillo (2018) las entidades se encuentran en contraposición por los tipos de evaluaciones realizadas, siendo negativo el estudio por lo cual se evidencia una percepción negativa en el que la calidad de servicio otorgado no cumple las expectativas de los derechohabientes.

Por otro lado, respecto a los resultados inferenciales, en la hipótesis general se determinó la aceptación de la hipótesis alterna mediante el estadístico de correlación rho de Spearman, evidenciándose la relación significativa y positiva de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022, y a un grado moderado (Sig. 0,000 < 0,05; rho = 0,655), lo cual significa que en medida que la calidad del servicio mejore, también lo hará el nivel de satisfacción del pensionista. Este resultado ratifica lo hallado por Bustamante et al. (2019) enfatizan que la calidad de servicio se enfoca de acuerdo a la expectativa que se brinda por un determinado insumo o servicio frente a la percepción de lo ofrecido. Enfocándose desde esa visión que el consumidor califica lo que requiere cubriendo una determinada necesidad, adecuándose por medio de lo esperado y adaptándose en lo que desean los consumidores, muy similar a lo publicado por Arellano (2017) por su parte, la define como el vínculo estrecho que se tiene con la percepción hacia al usuario, además de considerar que un servicio de excelencia hace que las entidades crean lealtad con los usuarios siendo su finalidad retenerlos. La interacción de ambas partes determina el crecimiento o quiebre de una compañía, por lo cual es importante brindar un trato excelente con todas las características posibles.

En sintonía, Ramírez (2017) lo desarrolló SERVQUAL para medir la calidad de servicios que ofrecen diversas compañías, las cuales evalúan por separado las expectativas y percepciones de los consumidores. Pues desde su creación hasta la

actualidad ha tenido diversos estudios; sin embargo, cuando se habla de calidad de servicio es indiscutible referirse al modelo Servqual.

También se determinó mediante el estadístico de correlación rho de Spearman, la relación de las dimensiones de la calidad de servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, para con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022, evidenciándose que, en efecto, existe relación significativa y positiva de las cinco dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la ONP Sede Piura 2021, dada la percepción de éstos sobre los elementos con los que se les ofrece el servicio, cuán rápido se atienden sus requerimientos, la fiabilidad de la información, empatía en el trato, y la seguridad brindada. La diferencia entre estas relaciones radica en el grado, siendo un grado débil en el caso de la dimensión elementos tangibles (Sig. 0,006 < 0,05; rho = 0,237) y seguridad (Sig. 0,006 < 0,05; rho = 0,302), pero de grado moderado en las demás dimensiones (fiabilidad rho = 0,237; capacidad de respuesta rho = 0,604; empatía rho = 0,591). Estos resultados se contraponen en parte a los obtenidos por Lama **Fuente especificada no válida**, ya que sus resultados mostraron una relación significativa y positiva solo en tres dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta, ya que la seguridad y empatía no resultaron estar relacionadas al nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa Hidrandina encargada del servicio de alumbrado público.

Un desglose específico de los hallazgos indica, en la hipótesis específica 1, la relación significativa de la percepción sobre los elementos tangibles con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022, siendo dicha relación de forma positiva y de grado débil (Sig. ,000 < ,05; rho = 0,237); esto es que, un cambio en estos elementos se relacionará, aunque de forma pequeña, con el nivel de satisfacción del pensionista. Al respecto, Guerrero (2022) encontró que la relación es alta (rho=0.721), Herrera y Herrera (2021) halló que es una relación moderada (rho=0.457) y Guadalupe et al. (2019) en contraste, precisó a los elementos tangibles como la dimensión con mayor puntuación de relación sobre

la satisfacción del usuario. Esta variación se puede explicar en términos de Bustamante et al. (2019), quienes enfatizan que la calidad de servicio se enfoca de acuerdo a la expectativa que se brinda por un determinado insumo o servicio frente a la percepción de lo ofrecido; así, al ser los elementos tangibles una parte visible de la oferta del servicio donde el usuario visualiza y analiza las instalaciones físicas de la entidad desde la higiene, orden, y aspectos externos, influyen a que el usuario los considere como un medio del rendimiento de la entidad y por tal, de no ser lo esperado genera insatisfacción en él, de acuerdo con Arciniegas y Mejías (2017) Ello es similar a lo indicado por Reyes-Zavala y Veliz-Valencia **Fuente especificada no válida.**, en cuyo estudio identificó que, aunque la correlación resultó significativa positiva, existen usuarios que perciben que aún se debe modernizar algunas máquinas, muebles y equipos para elevar su satisfacción.

Sobre la segunda hipótesis específica se aceptó que la dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022, siendo dicha relación de forma positiva y de grado moderado (Sig. ,000 < ,05; rho = 0,674); es decir, en medida que la fiabilidad incrementa, también lo hará el nivel de satisfacción del pensionista. Similar a ello, Herrera y Herrera (2021) obtuvo una relación fiabilidad-satisfacción con rho=0.658, mientras que en Guerrero (2022) la fiabilidad fue la dimensión de mayor relación (rho=0.830) como en el caso de Ramos (2019), pues se encontraron muy insatisfechos por la forma que el personal de registros públicos llevaban sus funciones, brindándoles solo un material que no era lo suficientemente claro y sencillo de entender para la ayuda en el proceso del servicio. Y es que, en el caso de la fiabilidad, el usuario evalúa si la organización oferta un servicio transparente, capaz y correcto, tanto puntual como personalizada (Carrera, Ligña, Cristian, Moreno, Galo, & Carrera, Ruben, 2018).

En la hipótesis específica 3 se aceptó que la dimensión empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022, siendo dicha relación de forma positiva y de grado

moderado (Sig. ,000 < ,05; rho = 0,591); ello significa que en medida que la capacidad de respuesta mejore, también lo hará la satisfacción del pensionista. También Herrera y Herrera (2021) obtuvo una relación empatía-satisfacción con coeficiente similar (rho=0.523), mientras que en Guerrero (2022) la empatía fue la segunda dimensión de mayor relación a un grado fuerte (rho=0.786). Ramos (2019) por su parte, halló una fuerte relación de la satisfacción con la empatía pues sus encuestados se encontraron muy insatisfechos ya que no sentían que recibieran ayuda del personal y, por el contrario, los sentían indiferentes hacia lo que necesitaban. Esto se debe a que la empatía implica que los colaboradores de la organización tengan esa capacidad de interactuar con los clientes/usuarios haciéndoles sentir que son escuchados, respetados y que sus necesidades son comprendidas (Yovera & Rodríguez, 2018).

En añadidura, la hipótesis específica 4 valida que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022, siendo dicha relación de forma positiva y de grado moderado (Sig. ,000 < ,05; rho = 0,604); es decir, en medida que la empatía mejore, también lo hará el nivel de satisfacción del pensionista. Este hallazgo es similar a Herrera y Herrera (2021) quienes obtuvieron una relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción con coeficiente rho=0.528, mientras que en Guerrero (2022) la relación fue de grado fuerte (rho=0.764). Asimismo, Cifuentes (2017) enfatizó más la capacidad de respuesta del funcionario, pues existían varias deficiencias en relación a los procesos de gestión y la desburocratización de estos procesos para así generar una mayor satisfacción de los usuarios, debiendo éstos tener mayor interés en apoyar en la solución de problemas en el servicio a todo usuario que acude a la unidad. Esto en función a que la capacidad de respuesta según Sierra et al. (2016), refiere al modo rápido y efectivo con el que se brinda asistencia a un usuario de un servicio, siendo ello uno de los compromisos contraídos por parte de la organización hacia el usuario.

Finalmente, en la hipótesis específica 5 se aceptó que existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022, siendo dicha relación positiva y de grado débil (Sig. ,000 < ,05; rho = 0,302); esto es que, en medida que la percepción de seguridad sobre el servicio mejore, también lo hará el nivel de satisfacción del pensionista. Este hallazgo si bien es similar a lo expuesto por Herrera y Herrera (2021) y Guerrero (2022) en cuanto a que sí está relacionada la seguridad con la satisfacción, difieren respecto al grado de dicha asociación, siendo moderado (rho=0.521) y fuerte (rho=0.773) en cada caso.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Se determinó que la calidad del servicio tiene relación positiva con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022, siendo dicha relación significativa de grado moderado (Sig. ,000 < ,05; rho = 0,655); es decir, en medida que la calidad del servicio mejore, también lo hará el nivel de satisfacción del pensionista.
- Segunda: Se estableció que los elementos tangibles tienen relación positiva con la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022, siendo dicha relación significativa de grado débil (Sig. ,000 < ,05; rho = 0,237); es decir, que un cambio en estos elementos se relacionará, aunque de forma pequeña, con un cambio en la satisfacción del pensionista.
- Tercera: Se identificó que la fiabilidad tiene relación positiva con la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022, siendo dicha relación de grado moderado (Sig. ,000 < ,05; rho = 0,674); es decir, en medida que la fiabilidad incremente, también lo hará el nivel de satisfacción del pensionista.
- Cuarta: Se estableció que la capacidad de respuesta tiene relación positiva con la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022, siendo dicha relación de grado moderado (Sig. ,000 < ,05; rho = 0,604). En medida que la capacidad de respuesta mejore, también lo hará la satisfacción del pensionista.
- Quinta: Se estableció que la empatía tiene relación positiva con la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022, siendo dicha relación significativa y de grado moderado (Sig. ,000 < ,05; rho = 0,591); es decir, en medida que la empatía mejore, también lo hará el nivel de satisfacción del pensionista.
- Sexta: Se especificó que la seguridad tiene relación positiva con la satisfacción del usuario de la ONP Piura 2022, siendo dicha relación de grado débil (Sig. ,000 < ,05; rho = 0,302); es decir, en medida que la seguridad del servicio mejore, también lo hará el nivel de satisfacción del pensionista.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Piura se le recomienda ejecutar charlas y talleres sobre todos sus colaboradores, que sean especializados en servicio al usuario público, a fin de afianzar y actualizar sus conocimientos y se optimice la atención en dicha entidad. Ello impactará positivamente en la percepción de los usuarios al sentirse mejor guiados a lo largo de todo su proceso en la oficina.

Segunda: Se recomienda un estudio a profundidad en la ONP Sede Piura, con mayor muestra y ampliando las percepciones, es decir, no solo la opinión del usuario, sino también de los mismos trabajadores de la entidad, a fin de realizar un cruce de información, incluso segmentado por áreas para identificar problemas específicos, pues explorar las percepciones también, del cliente interno o personal colaborador de la ONP permitirá triangular los resultados y tener una visión más amplia de lo suscitado.

Tercera: A futuros estudiantes y profesionales investigadores con interés en la línea investigada, realizar estudios diversos de estas dos variables y sus relaciones con otras variables intervinientes inclusive, y desde otro enfoque metodológico como el cualitativo para la exploración de la casuística de percepciones regulares y bajas sobre la calidad de servicio y, por ende, su satisfacción.

REFERENCIAS

- Adriana, N., & Rocha, Anderson. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 714 - 720. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576364365020>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Científica el Dominio de las Ciencias*, 72-83. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627/pdf>
- Arias, J., Villasis, K., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiUw5Gaq8rwAhUVILkGHbZ6D8MQFjAQegQIDRAD&url=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F4867%2F486755023011.pdf&usg=AOvVaw0idMABcgYDLLREHv69ZOqM>
- Ariestari, L. (2022). Efecto de E-Calidad de Servicio en la Satisfacción del Cliente y Fidelización de clientes en clientes de Tokopedia en Denp. *Revista europea de investigación empresarial y de gestión*, 200 - 204. <https://www.ejbm.org/index.php/ejbm/article/view/1297/744>
- Bayad, J., Pakzad, Fadel, Shwana, Akoi, Aram, Ahmed, Awezan, Shamal, Halwest, Nowzad, & Govand, Anwar. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International journal of Engineering, Business and Management*, 65 - 77. https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm/SSRN_ID3839031_code3832368.pdf?abstractid=3839031&mirid=1
- Bayard, J., Bayar, Gardi, Baban, Jabbar, Shahla, Ali, Nechirwan, Burhan, Pshdar, Abdalla, . . . Govand, Anwar. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International journal of*

Engineering, Business and Management, 14 - 28.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3851330

Bernal, N. (2020). El sistema de pensiones en el Perú: institucional, gasto público y sostenibilidad financiera. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*, 1-75.

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjlesr-vwAhXWFbkGHcBJDCMQFjALegQIEBAD&url=https%3A%2F%2Fwww.cepal.org%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fpublication%2Ffiles%2F45800%2FS2000383_es.pdf&usg=AOvVaw3PG8UQFjeNB

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de calidad de servicio. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj9samloafwAhUBrpUCHXdeAEQQFjABegQIAxAD&url=http%3A%2F%2Frepositorio.espe.edu.ec%2Fjspui%2Fbitstream%2F21000%2F15424%2F1%2FIntroduccion%2520a%2520la%2520Metodologia%2520de%2520la%252>

Canahuri, J. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa región Tacna 2017 [Tesis de grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]*. Tacna: Repositorio Institucional Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna.
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3689/1614_2019_canahuri_quispe_je_fcje_administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrera, C., Ligña, Cristian, Moreno, Galo, & Carrera, Ruben. (2018). *Sistemas de gestión de calidad*. Guayaquil: Ediciones Grupo Compás 2020.
<https://bit.ly/3Gxpwc3>

Castañeda, M., Pelegrino, G., Ley, L., & Ramón, R. (2017). Satisfacción de usuarios y proveedores de un servicio estomatológico de prótesis. *Revista MEDISAN*, 21(10), 1-6.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiRtubL8-XwAhXfH7kGHVPOCJIQFjAAegQIAxAD&url=http%3A%2F%2Fscielo.sld.cu%2Fscielo.php%3Fscript%3Dsci_arttext%26pid%3DS1029-30192017001000005&usg=AOvVaw3eTVC22wt0WKVo8or_

Castillo, E. (2017). *Propuesta para el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios del Sistema de Información HERMES. Estudio de Caso: Facultad de Artes-Universidad Nacional de Colombia*. Universidad Nacional de Colombia. 2017: Universidad Nacional de Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/63474>

Cifuentes, R. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate 2017 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]*. Lima: Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21062/Cifuentes_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De la Garza, D., Yllán, E., & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*(81), 31-48.
<https://www.academia.edu/download/60065814/articulo2RVG8120190720-80580-18erm2t.pdf>

Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de Educación Superior*, 45(178), 79-85.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjnvTTh-bwAhXGH7kGHTQ6DisQFjACegQIAxAD&url=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.mx%2Fpdf%2Fresu%2Fv45n178%2F0185-2760-resu-45-178-00079.pdf&usg=AOvVaw0685hM2oNs-3NqlgyCkm2Q>

Figuroa, W., Roman, Victor, Chica, Clotilde, & Salgado, Geidy. (2017). *La calidad del servicio*. Ecuador: ULEAM. <https://bit.ly/3AeksVM>

Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G., & Yancha, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Revista Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>

Guadalupe, R. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>

Guerrero, L. A. (2022). *Calidad de servicio en pandemia y satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional – ONP Miraflores, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86652/Guerrero_CLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, F., Gutiérrez, R., Gutiérrez, R., Ramos, A., & Gutiérrez, S. (2020). El conectamef y su incidencia en la calidad del gasto público y ahorro en las municipalidades de Puno, Perú. *Horizonte Empresarial*(3), 55-66. <https://journalacademy.net/index.php/revista/article/view/26/20>

- Hamed, O., Kamarudian, Bin, & Kamaruzziman, Bin. (2016). Determining the Influence of the Reliability of Service Quality on Customer Satisfaction: The Case of Libyan E-Commerce Customers. *International Journal of Learning & Development*, 86 - 89. <https://www.macrothink.org/journal/index.php/ijld/article/view/6649/6059>
- Hammoud, J., Bizri, Rima, & El baba, Ibrahim. (2018). The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector. *Research Paper*, 1 - 12. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244018790633>
- Hany, S. (2019). The Relationship between E-Service Quality and E-Customer Satisfaction: An Empirical Study in Egyptian Banks[La relación entre la calidad del servicio electrónico y la satisfacción del cliente electrónico: un estudio empírico en los bancos egipcios]. *Revista Internacional de Negocios y Gestión*, 14(5), 171-182. https://www.researchgate.net/publication/332654266_The_Relationship_between_E-Service_Quality_and_E-Customer_Satisfaction_An_Empirical_Study_in_Egyptian_Banks
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjmrpeC6MzwAhVyneAKHSnNDzQQFjABegQIBBAD&url=https%3A%2F%2Fwww.uca.ac.cr%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F10%2FInvestigacion.pdf&usg=AOvVaw0S6BhGROt3pwwqwcYBTJ1Q>
- Herrera, C. C., & Herrera, C. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el trámite expedición de pasaporte electrónico Sede Central- MN Migraciones, 2021*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a7e5540e-891c-45e7-b13e-e62c6995cc04/content>

Ighomercho, O., Ojo, Afolabi, Omoyele. Olufemi, & Olabode, Oluwayinka. (2022). From service quality to e - service quality: measurement, dimensions an model. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 1 - 15. <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/2205/2205.00055.pdf>

Lama, L. M. (2018). *La calidad del servicio de alumbrado público y su relación en la satisfacción de los usuarios de la empresa Hidrandina de la ciudad de Trujillo, II semestre 2017*. Trujillo: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11806/lama_II.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11(1), 25-31. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138>

López, F. C., & Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuidade Lima. *Instituto de Gobierno y Gestión Pública*. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177/212>

MEF. (2022). *Rendición de cuentas de titulares por termino de gestión*. Lima: MEF. https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/gestion_SEF2022/7_3_IRC_TERMINO_GESTION_ONP.pdf

Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista COMPENDIUM*, 21(40), 1-18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>

- Meléndez, A. (2019). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la oficina de normalización previsional año 2018*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjCnLLo4ufwAhWIE7kGHSjtD2UQFjAAegQIBBAD&url=https%3A%2F%2Frepositorio.urp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2FURP%2F3249%2FADM-T030_72381991_T%2520%2520%2520MEL%25C3%2589NDE
- N, R., A, Hamid, N, Said, & H, Musa. (2020). An investigation of the relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Melaka Bookstore. *International Journal of Human and Technology Interaction*, 71 - 79.
<https://journal.utem.edu.my/index.php/ijhati/article/view/5315/3904>
- N, S., N, Paramita, & I, Aristayasa. (2019). Customer satisfaction analysis based on service quality: case of local credit provider in Bali. *Journal of Physics: Conference Series*, 1 - 7. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1321/2/022055/pdf>
- Nguyen, D., Pham, Van, Tran, Dung, & Pham, Duyen. (2020). Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Switching Costs on Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 395 - 405.
<http://koreascience.or.kr/article/JAKO202026061031672.pdf>
- Nourhan, A., Elgazzar, Sara, & Mlaker, Sonja. (2022). Investigating the Impact of Resilience, Responsiveness, and Quality on Customer Loyalty of MSMEs: Empirical Evidence. *Sustainability*, 1 - 22. <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/9/5011/pdf>
- Oficina de Normalización Previsional. (30 de Junio de 2016). https://www.onp.gob.pe/acerca_onp/historia

- OIT. (2020). *Encuesta de percepción de usuarios y beneficiarios del IESS sobre el desempeño del Instituto en términos de gobernanza, cobertura, calidad y sostenibilidad*. Ecuador: OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_744546.pdf
- Pareja, P., & Quiroz, D. (2017). *Análisis de calidad de servicio a la Dirección Regional de Pesca y Acuicultura de la Región del Bío Bío mediante modelo Servqual: El caso de la Comuna de Talcahuano*. Concepción: Universidad de Concepción.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiqrLaOq-PwAhXKI7kGHWJ3Bv0QFjADegQIFBAD&url=http%3A%2F%2Frecursosbiblio.url.edu.gt%2Ftesisjcem%2F2017%2F01%2F01%2FSanchez-Aby.pdf&usg=AOvVaw15UOIYrvDWA29qz5zVza7k>
- Paride, B. (2017). La satisfacción del cliente. *Revista Thema*, 1-11.
<https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>
- Pelayo, J., & Ortiz, N. (2019). La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco. *Revista de Investigación Administrativa*, 48(123), 1-15.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100003
- Perez - Moron, J., Sahana, Madan, Jin, Yin, Daysi, Mui, Li, Chiy, Chin, Roger, & Muños, Patricia. (2022). Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A case study of Starbucks in Malaysia. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*, 62 - 74.
<https://ejournal.aibpm.org/index.php/IJTHAP/article/view/1402/1268>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Gestión de calidad en el Perú* (Vol. 27). Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. <https://bit.ly/3O8cTpe>

- Quispe, G., & Ayaviri, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Revista Empresarial*, 10(37), 27-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>
- Ramírez, P. (2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? *Revista de Investigaciones de la Institución Universitaria EAM*, 9(1), 59-63. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi4v-WI6uXwAhX_IbkGHV3RB3oQFjADegQIDhAD&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6172070.pdf&usg=AOvVaw1-fmS4TCWzbcS_B4SS7KeD
- Ramos, Y. (2019). *Factores de percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la oficina registral N° VIII superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Huancayo [tesis de grado, Universidad Continental]*. Huancayo: Repositorio Institucional Universidad continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7091/2/IV_FCE_308_TE_Ramos_Huamansupa_2019.pdf
- Rashed, A. (2020). Influence of E-Service Quality on Customer Satisfaction & Word of Mouth in App-based Service Industry: A Case on Pathao, Bangladesh. *Journal of Technology Management and Business*, 36 - 49. <https://publisher.uthm.edu.my/ojs/index.php/jtmb/article/view/5237/3656>
- Reyes-Zavala, L. M., & Veliz-Valencia, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del conocimiento*, 6(4), 570-591. doi:10.23857/pc.v6i4.2586
- Sanchez, H., Reyes, Carlos, & Mejia, Kathia. (2018). *Manual de terminos de terminos en investigacion cientifica, tecnologica y humanistica*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://bit.ly/3EvWWpJ>

- Sánchez, M. (2014). *Técnicas de comunicación y de relaciones*. Madrid: Editex.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YjqRAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=T%C3%A9cnicas+de+comunicaci%C3%B3n+y+de+relaciones&ots=WJWiNm3x9e&sig=PbkHuTIZxCQG8M2bij1i9drSi_k#v=onepage&q=T%C3%A9cnicas%20de%20comunicaci%C3%B3n%20y%20de%20relaciones&f=false
- Se, H. (2022). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study in Educational Institutions. *International Journal of Business and Social Science*, 39 - 45. <https://journal.adpebi.com/index.php/IJBS/article/download/104/183>
- Sierra, L., Orta, M., & Moreno, F. (2016). Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad de servicio de auditoría. *Revista de Contabilidad*, 20(2), 167-175. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6908780>
- Sulaiman, A., Muhammad, Nauman, Syed, Raziuddin, Muhammad, Salman, Mohd, Ziaur, & Imrar, Khokhar. (2022). The Effect of Customer Service Quality on Customer Satisfaction in the Gulf Cooperation Council's Islamic Banking Industry. *Cuadernos de Economía*, 21 - 32. <https://cude.es/submit-a-manuscript/index.php/CUDE/article/view/212/194>
- Syed, A., & Umer, Amna. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *TQM*, 1443 - 1466. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-02-2020-0019/full/pdf?title=internet-banking-service-quality-e-customer-satisfaction-and-loyalty-the-modified-e-servqual-model>
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016*. Quito: Instituto de Altos Estudios Nacionales. <https://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/handle/24000/4385>
- Vadivelu, T., Sutha, Sritharan, & Vadivelu, Thusyanthy. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in the Electronic Banking. *International Journal of*

Business and Management, 1 - 18.

<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/71348422/6604c66186038e198a4a66b6a1fdf3d9348a-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1668549124&Signature=Gb~3iLFQ4oEWSUv-ZYYWP5zRI0iyokXCOR2sbLCINrEN81GEpKRThllkCebJGrBt9J9j5UKjKcDtDjyR-iK-xYXD1n8JDxiSN~tZo3N~avk8Y9pB2m9bSAU>

Vera, J., & Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Revista Contaduría y Administración*, 63(2), 1-22. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422018000200002&script=sci_arttext

Vlzcaino, A. (2018). *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios* (Vol. 8). Guadalajara: Universidad de Guadalajara. <https://bit.ly/3TJLmMo>

Yovera, E., & Rodríguez, J. (2018). El modelo Serqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales axucareros. *Revista Científica*, 10(22), 26-38. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiHgYrp7uXwAhXnILkGHd96D2EQFjAJegQIAhAD&url=https%3A%2F%2F Dialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6577557.pdf&usg=AOvVaw3AoDv9LAKhPKIXABUSs0P3>

ANEXOS

Anexo 1: Cuadro de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacionalización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología
Calidad del servicio	<p>Bustamante et al. (2019) enfatizan que la calidad de servicio se enfoca de acuerdo a la expectativa que se brinda por un determinado insumo o servicio frente a la percepción de lo ofrecido.</p> <p>Enfocándose desde esa visión que el consumidor califica lo que requiere cubriendo una determinada necesidad, adecuándose por medio de lo esperado y adaptándose en lo que desean los consumidores.</p>	<p>Refleja cómo el usuario espera recibir un determinado artículo o asistencia frente a lo que percibe. Además, significa que el usuario evalúa cada detalle que le brinda la compañía, pues el trato desde el ingreso hasta la salida es lo que espera el cliente que sea grato, pues siempre busca lo mejor y de calidad adecuándose a sus necesidades.</p>	Elementos Tangibles	-Apariencia de las instalaciones -Apariencia de los empleados	1, 2 3	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Corte: Transversal</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
			Capacidad de Respuesta	-Rapidez al desarrollar el servicio -Respuesta inmediata ante peticiones	4 5, 6	
			Fiabilidad	-Confianza en el servicio -Asistencia al usuario	7, 8 9	
			Empatía	-Personalización del servicio -Comprensión de problemas del usuario	10 11	
			Seguridad	-Conocimiento del servicio -Transmitir confianza al usuario	12 13, 14	
Satisfacción del usuario	Sánchez (2014) considera que un	Se establece respecto a lo que sienten los	Expectativas	-Información recibida -Absolución de	1, 2 3, 4	

	<p>cliente se siente satisfecho cuando se encuentra complacido y está conforme con el servicio recibido, porque han cubierto cada uno de sus deseos o necesidades. Por lo cual la satisfacción se refiere al instante que ha cumplido con sus preferencias otorgadas respecto a una gran variedad de bienes o servicios que se diferencia por la innovación otorgadas hacia los usuarios para sentirse satisfechos.</p>	<p>consumidores con lo adquirido, pues sienten que la compañía ha reunido las condiciones respecto a lo que han requerido. Lo cual significa que cada usuario necesita que la compañía le brinde siempre lo mejor en cada etapa de su vida pues al cubrir lo que necesitan se sienten satisfechos lo cual implica preferencia por lo que les ofrecen.</p>		reclamos		
			Necesidades	-Cordialidad -Compromiso	5, 6 7, 8	
			Satisfacción	-Servicio óptimo -Servicio amable	9, 10 11, 12, 13	

Nota. Elaboración propia

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Calidad del servicio	Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones donde se brinda el servicio	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño: No Experimental Corte: Transversal Nivel: Correlacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022?	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022.	H1: La calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022. H0: La calidad de servicio no se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022			Capacidad de Respuesta	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Fiabilidad	Respuesta inmediata ante peticiones	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022? ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022. Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización 	<ul style="list-style-type: none"> H1: Existe una relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022. H0: No Existe una relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022. H2: Existe una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022. 			Personalización del servicio	
				Seguridad	Asistencia al usuario	
					Comprensión de problemas del usuario	
					Conocimiento del servicio	
					Transmitir	

<p>Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022? • ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022? • ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022? 	<p>Previsional Sede Piura 2022.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022.</p>	<p>H0: No Existe una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • H3: Existe una relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022. <p>H0: No Existe una relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • H4: Existe una relación positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022. <p>H0: No Existe una relación positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • H5: Existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022. <p>H0: No Existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura 2022.</p>			<p>confianza al usuario</p>		
					Expectativas		<p>Información recibida</p>
							<p>Absolución de reclamos</p>
				Satisfacción del usuario	Necesidades		<p>Cordialidad</p>
							<p>Compromiso</p>
					Satisfacción		<p>Servicio óptimo</p>
					<p>Servicio amable</p>		

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO								
Estimado(a) usuario, se les va a realizar la presente encuesta para adquirir información útil sobre el estudio sobre como consideran la calidad de servicio. Agradeciendo el espacio de tiempo para acceder con su perspectiva a la respuesta de cada pregunta planteada, suplicando responder con sinceridad y honestidad posible, siendo un cuestionario personal y anónimo.								
1	2	3	4	5				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
Dimensión de elementos tangibles				1	2	3	4	5
1. ¿Usted considera que las instalaciones de la Oficina de Normalización Previsional se encuentran en buenas condiciones?								
2. ¿Considera que al ingresar a la ONP sede Piura el ambiente es agradable y limpio?								
3. ¿Usted ha visualizado que los colaboradores se encuentran identificados correctamente?								
Dimensión de capacidad de respuesta				1	2	3	4	5
4. ¿Considera que el servicio otorgado fue rápido y entendible?								
5. ¿Para usted, el colaborador que atendió su servicio le brindó una respuesta adecuada a su petición?								
6. ¿Considera que los colaboradores brindan soluciones de manera oportuna ante reclamos o dudas?								
Dimensión de fiabilidad				1	2	3	4	5
7. ¿Para usted los colaboradores le inspiran confianza respecto al servicio?								
8. ¿Desde su perspectiva, considera que los colaboradores le brindan un servicio adecuado desde su ingreso a la ONP sede Piura?								
9. ¿Considera que la atención brindada le han generado una satisfacción?								
Dimensión de empatía				1	2	3	4	5
10. ¿Considera que los colaboradores le han brindado un trato personalizado y entendible?								
11. ¿Para usted, ha percibido que los colaboradores han acertado con la								

comprensión de sus falencias?					
Dimensión de seguridad	1	2	3	4	5
12.¿Usted percibe, que los colaboradores tienen conocimiento con el servicio otorgado?					
13.¿Para usted, los colaboradores se identifican con la ONP sede Piura?					
14.¿Considera usted, que los colaboradores le han generado confianza respecto a la atención brindada?					

ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO


Estimado(a) ciudadano, se les va a realizar la presente encuesta para adquirir información útil sobre el estudio sobre la Satisfacción del Usuario. Agradeciendo el espacio de tiempo para acceder con su perspectiva a la respuesta de cada pregunta planteada, suplicando responder con sinceridad y honestidad posible, siendo un cuestionario personal y anónimo.

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

Anexo 4. Validación de instrumentos



Validación del instrumento de investigación

I. Datos generales					
Apellidos y nombres del experto informante		Cargo o institución donde labora	nombre del instrumento de evaluación	Autor (a) del instrumento	
Africa del Valle Calanchez Urribarri		Universidad Cesar Vallejos	Calidad del servicio Satisfacción del usuario	Palacios Bereche Mary Carmen	
Título de la tesis: Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Piura 2022					
II. Aspectos de la validación					
Indicadores		Criterios	Respuesta		
			De Acuerdo	En Desacuerdo	
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible	x		
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables	x		
3	ACTUALIDAD	adecuado al avance de la ciencia y tecnológica	x		
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada	x		
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente	x		
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de cuerdo a los objetivos planteados	x		
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos	x		
8	ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/ medidas.	x		
9	ESTRATEGIAS	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación	x		
10	APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse	x		
III. OPINION DE APLICABILIDAD:					
Chiclayo 11/09/2022		000573626	 Dra. Africa Calanchez Urribarri CE. 000573626 Docente investigadora	935177121	
Lugar y fecha		D.N.I.	Firma del experto informante	Teléfono	

PROMEDIO DE VALIDACION:

100

OPINIONES DE APLICABILIDAD: a) deficiente b) baja c) regular d) Buena
e) muy Buena

Nombre y apellidos:	Africa del Valle Calanchez Urribarri	DNI N.º	000573626
Dirección domiciliaria:	Chiclayo - Lambayeque	Teléfono/celular	935177121
Título profesional:	Administración de Empresa		
Grado académico:	Doctorado		
Mención:	Gerencia		




Dra. Africa Calanchez Urribarri
CE. 000573626
Docente investigadora

Firma

Fecha y lugar: 11/09/2022 Chiclayo

Validación del instrumento de investigación

I. Datos generales				
Apellidos y nombres del experto informante	Cargo o institución donde labora	nombre del instrumento de evaluación	Autor (a) del instrumento	
Víctor Helio Patiño Niño	Mrtr. En administración Docente en la universidad católica los ángeles de Chimbote	Cuestionario	Palacios Bereche Mary Carmen	
Título de la tesis: Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Piura 2022				
II. Aspectos de la validación				
Indicadores	Criterios	Respuesta		
		De Acuerdo	En Desacuerdo	
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible	X	
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables	X	
3	ACTUALIDAD	adecuado al avance de la ciencia y tecnológica	X	
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada	X	
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente	X	
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de cuerdo a los objetivos planteados	X	
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos	X	
8	ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/ medidas.	X	
9	ESTRATEGIAS	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación	X	
10	APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse	X	
III. OPINION DE APLICABILIDAD:				
Piura- 08/09/2022	02860873	 <small>Mr. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO RUG. CLAD-48444</small>	9669810221	
Lugar y fecha	D.N.I.	Firma del experto informante	Teléfono	

PROMEDIO DE VALIDACION:

Muy bueno

OPINIONES DE APLICABILIDAD: a) deficiente b) baja c) regular d) Buena
e) muy Buena


Nombre y apellidos:	Víctor Helio Patiño Niño	DNI N.º	02860873
Dirección domiciliaria:	AV. Tacna 410, castilla- Piura	Teléfono/ celular	9669810221
Título profesional:	Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Piura 2022		
Grado académico:	Magister		
Mención:	Administración		


L.A.O. Dr. VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO
RUC: CLAO-98848

Firma

Fecha y lugar: Piura- 08/09/2022

Validación del instrumento de investigación

I. Datos generales				
Apellidos y nombres del experto informante	Cargo o institución donde labora	nombre del instrumento de evaluación	Autor (a) del instrumento	
Miguel Angel Pazos Almeyda	Doctor En administración	Cuestionario	Palacios Bereche Mary Carmen	
Título de la tesis: : Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Piura 2022				
II. Aspectos de la validación				
Indicadores	Criterios	Respuesta		
		De Acuerdo	En Desacuerdo	
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible	X	
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables	X	
3	ACTUALIDAD	adecuado al avance de la ciencia y tecnológica	X	
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada	X	
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente	X	
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de cuerdo a los objetivos planteados	X	
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos	X	
8	ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/ medidas.	X	
9	ESTRATEGIAS	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación	X	
10	APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse	X	
III. OPINION DE APLICABILIDAD:				
Lima 30/08/2022	06298721		993489689	
Lugar y fecha	D.N.I.	Firma del experto informante	Teléfono	

PROMEDIO DE VALIDACION:

100

OPINIONES DE APLICABILIDAD: a) deficiente b) baja c) regular d) Buena
e) muy Buena

Nombre y apellidos:	Miguel Angel Pazos Almeyda	DNI N.º	06298721
Dirección domiciliaria:		Teléfono/celular	993489689
Título profesional:	Administración		
Grado académico:	Doctor		
Mención:	Administración		



Firma

Fecha y lugar: Lima 30/08/2022

Anexo 5. Evidencia fotográfica





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAZOS ALMEYDA MIGUEL ANGEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA OFICINA DE NORMALIZACION PREVISIONAL (ONP) SEDE PIURA 2022", cuyo autor es PALACIOS BERECHÉ MARY CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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.

PIURA, 12 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAZOS ALMEYDA MIGUEL ANGEL DNI: 06298721 ORCID: 0000-0002-8264-9123	Firmado electrónicamente por: MPAZOSAL el 12-01- 2023 18:11:01

Código documento Trilce: TRI - 0518153