



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión por Procesos y Satisfacción del Usuario  
de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Martel Gallo, Patricia Mavel (ORCID: 0000-0001-7106-2338)

**ASESORA:**

Dra. Colunche Campos, Teonila (ORCID: 0000-0002-3318-6628)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

Lima - Perú

2020

## DEDICATORIA

*A mi Hija Daleska por la motivación y apoyo incondicional para conseguir el logro de mis metas. Y a todas las personas que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación profesional.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Especialmente a Dios, por acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome conocimiento para culminar con éxito mis metas.*

*A mi hija por ser parte fundamental en mi vida y a mi hermano Juan que pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron durante esta etapa de mis estudios me brindo su apoyo, asimismo agradezco más de lo que puedo demostrar a mi Asesora Dra. Teonila Colunche Campos por sus enseñanzas impartidas y su paciencia.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN .....	43
VI. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES .....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS .....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Estadística de Fiabilidad de la V1.....	19
Tabla N°2: Estadística de Fiabilidad de la V2.....	20
Tabla N°3: Indicadores de la Dimensión Planificación de los Procesos .....	22
Tabla N°4: Indicadores de la Dimensión Ejecución de los Procesos.....	25
Tabla N°5: Indicadores de la Dimensión Verificación de los Procesos.....	25
Tabla N°6: Indicadores de la Dimensión Mejoramiento de los Procesos.....	29
Tabla N°7: Análisis de la Variable Gestión por Procesos .....	31
Tabla N°8: Indicadores de la Dimensión Rendimiento Percibido.....	33
Tabla N°9: Indicadores de la Dimensión Expectativas de Usuario .....	35
Tabla N°10: Análisis de la Variable Satisfacción del Usuario .....	37
Tabla N°11: Correlación de la Hipótesis General .....	39
Tabla N°12: Correlación de la Hipótesis Específica 1 .....	40
Tabla N°13: Correlación de la Hipótesis Específica 2 .....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Nivel de la Dimensión Planificación de Procesos.....	24
Figura N°2: Nivel de la Dimensión Ejecución de los Procesos.....	26
Figura N°3: Nivel de la Dimensión Verificación de los Procesos.....	28
Figura N°4: Nivel de la Dimensión Mejoramiento de los Procesos.....	30
Figura N°5: Nivel de la Variable Gestión por Procesos.....	31
Figura N°6: Nivel de la Dimensión Rendimiento Percibido.....	34
Figura N°7: Nivel de la Dimensión Expectativas del Usuario.....	34
Figura N°8: Nivel de la Variable Satisfacción del Usuario.....	36

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la Gestión por Procesos y la Satisfacción del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional-Lima 2020. Al respecto de los elementos tangibles Pardo, J. (2017), definió a la gestión por procesos como la aplicación del ciclo de mejora continua de los procesos, donde involucra planificar, hacer, verificar y actuar. Mientras que Gosso (2008), señala que la satisfacción del usuario es un cambio de ánimo proveniente de la relatividad entre las expectativas del usuario y el servicio ofrecido. La investigación fue de tipo básica, con un nivel descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal, abarco la población del universo total compuesto por los 30 colaboradores del área de verificación y acreditación de la ONP, a quienes se les envió la encuesta virtual mediante el (Formulario Google) con la escala de Likert. Asimismo, se realizó el análisis de datos a través del software SPSS versión 25.0 para crear tablas y gráficos. Finalmente se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre las variables de estudio: La Gestión por Procesos y la Satisfacción del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional-ONP-Lima-2020.

**Palabras claves:** Gestión por Procesos, Satisfacción del Usuario

## ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between Process Management and User Satisfaction of the Social Security Standardization Office-Lima 2020. Regarding the tangible elements Pardo, J. (2017), defined process management as application of the cycle of continuous improvement of the processes, which involves planning, doing, verifying and acting. While Gosso (2008), points out that user satisfaction is a change of mind stemming from the relativity between user expectations and the service offered. The research was of a basic type, with a correlational descriptive level and quantitative approach, of non-experimental design and cross-sectional, it covered the population of the total universe composed of the 30 collaborators of the ONP verification and accreditation area, who were given sent the virtual survey using the (Google Form) with the Liker scale. Likewise, data analysis was performed using SPSS version 25.0 software to create tables and graphs. Finally, the conclusion was reached that there is a positive relationship between the study variables: Management by Processes and User Satisfaction of the Social Security Standardization Office-ONP-Lima-2020.

**Keywords:** Process Management, User Satisfaction



## I. INTRODUCCIÓN

La ancianidad en la población universal ha creado grandes cambios en las sociedades, así como en la economía a nivel mundial, de la mano de la longevidad surgió uno de los grandes retos que enfrentaron los países, en el cual se garantizó la seguridad financiera de las personas de la tercera edad, asimismo el de generar un sistema de pensiones que sea llevadero en el tiempo.

Al respecto Holzmann (2013) puntualizo en su artículo científico. “Sistemas de pensiones en el mundo y sus reformas: factores, tendencias y desafíos mundiales”. En el que los regímenes de pensiones y sus innovaciones se encuentran en una etapa de cambio continuo, originado por modificaciones en la atención al usuario y la evolución del medio. El autor asevera que los administradores de las reformas de las pensiones deberán centrarse en los procesos a escala universal para conseguir una mejora en la situación, cambiando sus reformas y perfeccionando su gestión por procesos, buscando siempre mejorar la situación de suspensionistas.

Un claro ejemplo vendría a ser el sistema de seguridad social manejado en Dinamarca y Nueva Zelanda, donde más de la mitad de su población no teme por sus ingresos en la vejez, ello se debe a que los sistemas de pensiones europeos se encuentran a nivel mundial entre los más desarrollados y eficaces, tanto en el manejo de las técnicas de recursos (gestión por procesos) perfeccionados y los niveles de cobertura alcanzados.

En el Perú el sistema de pensiones se encuentra en crisis el mismo que fue generado por las políticas gubernamentales pasadas y actuales. En tal sentido se puede advertir que la Oficina Central en Lima concentra toda la capacidad de decisión, dando como resultado la lenta administración del sistema, la inadecuada gestión por procesos y los problemas operativos existentes, lo cual se evidencia con el ínfimo servicio que brindan al afiliado.

La presente investigación se realizó de la Oficina de Normalización Previsional - ONP - Lima, donde existen desaciertos y dificultades que se originan de una incorrecta administración de gestión por procesos, pasando por alto la eficacia y eficiencia de los mismos procesos, si estos se ejecutaran de manera

correcta no existiría falencias en la atención al usuario. Igualmente se puede advertir la inadecuada administración de las solicitudes de los usuarios para acceder a su pensión de jubilación, siendo estas retrasadas en muchas ocasiones por los complejos tramites que exige la ONP. Asimismo, se evidencio que el usuario no está satisfecho con el servicio que recibe de esta institución, por la escasa orientación y asesoramiento por parte de las personas encargadas de realizar esta labor, sumado a ello el tiempo de espera de los usuarios, generando preocupación e insatisfacción al momento de ser atendidos. Si bien es cierto la capacidad de respuesta ahora es en menos tiempo, los usuarios no reciben la respuesta en el período que ellos esperan, esto se debe a una deficiente gestión por procesos administrativos en las diferentes etapas como; verificación, calificación, control de calidad, firma de resolución, mensajería, entre otros, de la misma forma un gran porcentaje del universo de jubilados en el Perú, manifestaron que el beneficio pensionario que reciben es paupérrimo.

En este contexto, es oportuno formular soluciones que permitan garantizar una mejor calidad del servicio al usuario, incrementado y reforzando la gestión por procesos que contribuyan con herramientas para perfeccionar y rediseñar el flujo de trabajo de tal modo que sea más eficiente, adecuándolo a las necesidades de todos los usuarios afiliados al sistema y así poder conseguir la satisfacción de los mismos, en consecuencia, se debe implementar un servicio de información eficaz para evitar pérdidas de tiempo, garantizando así una atención oportuna, completa y de calidad todo ello para obtener la satisfacción del usuario afiliado al sistema.

Con relación al planteamiento del problema, se determinó que el problema general fue ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, 2020? Asimismo, los problemas específicos fueron: ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y el rendimiento percibido de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, 2020? y ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y las expectativas del usuario de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima 2020?

Por otro lado, la justificación teórica se basó en la exploración investigativa, a través de la revisión de información científica, detallando lineamientos teóricos el mismo que se centró en el análisis y la definición de los principales autores José Manuel Pardo Álvarez y Fernando Gosso, quienes fundamentaron el manejo adecuado y

eficaz de la gestión por procesos y la satisfacción del cliente – usuario, de la misma forma cabe resaltar que la teoría más importante de este estudio es la Teoría Burocrática de la Administración, el padre de esta teoría es el sociólogo alemán Max Weber, quien nos afirma que la gestión por procesos es una propuesta administrativa basada en la racionalidad, con el fin de garantizar la eficacia de sus objetivos.

Respecto a la justificación práctica, considere que el resultado de la presente investigación servirá para incentivar nuevos propósitos de investigación, para que los alumnos de las distintas universidades de todo el Perú, contribuyan con múltiples aportes aplicando la gestión por procesos y cómo influye en la satisfacción del usuario, asimismo permitió conocer cómo se operativiza la gestión por procesos para conseguir la completa la satisfacción del usuario.

Sobre la justificación social, se proyectó mejorar la calidad de la prestación de servicios para satisfacer al usuario mejorando las estrategias de manejo en la gestión por procesos, asimismo permitirá que la Oficina de Normalización Previsional tenga una referencia para mejoras en sus procedimientos administrativos respecto a la gestión por procesos, de este modo obteniendo incrementos sustanciales para la institución.

De igual forma se justificó metodológicamente, porque se empleó el método científico para aumentar conocimientos acerca del tema de estudio; gestión por procesos y satisfacción del usuario, mediante la observación sistemática de los procesos, medición y procesamiento de hallazgos y el análisis de la hipótesis planteada para poder recoger información acerca de mis variables de estudio. En consecuencia, se cumplió estrictamente con el protocolo de investigación, con la finalidad que los instrumentos de recojo de datos sean validados y confiables, garantizado así ser utilizados en otras investigaciones que tengan el propósito de brindar solución a un problema similar.

Así también en los objetivos de la investigación, el objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, Lima, 2020. Así mismo los objetivos específicos fueron: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y el rendimiento percibido de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima, 2020 y por último Determinar la relación que existe entre la gestión

por procesos y las expectativas del usuario la Oficina de Normalización Previsional - ONP - Lima, 2020.

En tal sentido, en la hipótesis del estudio se planteó como hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima, 2020. Y como hipótesis específicas se plantearon: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y el rendimiento percibido de la Oficina de Normalización Previsional- ONP, Lima 2020. y Existe relación significativa entre la gestión por procesos y las expectativas del usuario de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, Lima, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

La necesidad de investigación promueve la indagación de fuentes, las cuales son atendidas en el hallazgo de investigaciones científicas contemporáneas y con objetos de estudio compartido; por tal motivo se refirieron antecedentes que se disponen para poder realizar esta investigación, el cual nos permitió conocer la realidad de diferentes fuentes a los cuales señalamos.

Al respecto, Barrios, Contreras y Olivero (2019) expusieron su artículo científico titulado “La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional”. El objetivo de su investigación fue darle el valor respectivo a la gestión de procesos y observar a su vez cómo esta se ve reflejada en el rendimiento de la organización. Fue un estudio de tipo cuantitativa. La población de estudio fueron las medianas y pequeñas empresas pertenecientes al rubro comercio y de servicios de Barranquilla. La muestra no precisa en esta investigación. Los instrumentos empleados fueron la revisión documentaria y la observación detallada desencadenando a la interpretación de las fuentes de información. Sus principales resultados de estudio indicaron que la competitividad cada vez está tomando más relevancia en el entorno empresarial y que es muy importante implementar herramientas empresariales para lograr así posiciones competitivas. Los autores concluyeron señalando que la gestión por procesos va de la mano con los procesos administrativos de las diferentes áreas involucradas porque contribuyen de manera significativa a la competitividad.

Por otro lado, Stoner (2015) presento su trabajo de investigación titulado “Privatization and Support Services: developing a decision-making framework to help determine if the University of Delaware should continue privatizing its support services” El objetivo de su investigación fue desarrollar la toma de decisiones para ayudar a determinar si la universidad de Delaware debe continuar privatizando sus servicios de apoyo. Fue un estudio de tipo cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por colaboradores de la mencionada universidad. La muestra no precisa en la investigación. Los instrumentos empleados fueron la técnica de la encuesta y la entrevista. El resultado demostró que se consiguió determinar porque los administradores deberían considerar el outsourcing y la diferencia de la gestión actual. Se concluyó evaluando el entorno actual y se encontró que era favorable.

Los principales clientes de la facultad, los trabajadores y los educandos indicaron estar satisfechos. Se revisó la función de la librería y la necesidad de tecnología mejorada, así como mejorar la gestión por procesos de la Facultad. Se revisaron las alternativas de operación, siendo la única opción viable el formato interno actual y se tomó la decisión de permanecer con la administración tercerizada.

Asimismo, Fernández y Ramírez (2017) presentaron su proyecto de investigación a la Universidad Señor de Sipán, titulado “Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B”. El objetivo de su investigación fue desarrollar un procedimiento en busca de mejoras, centrado en la gestión por procesos, con el propósito de aumentar el rendimiento de la empresa. Donde el tipo de investigación fue proyectiva, puesto que realizaron la interpretación sobre su realidad problemática establecida, para luego presentar una alternativa de mejora. La población del estudio fueron los trabajadores y los clientes potenciales de la empresa en mención. La muestra engloba a todos los trabajadores y 202 clientes encuestados y el muestreo fue por conveniencia. Los instrumentos utilizados fueron; la técnica de la entrevista, la encuesta y el análisis documentario. Entre los resultados de la investigación manifestaron que es fundamental incrementar la productividad en todos los procesos, así como implementar un esquema basado en la mejora de procesos en sus compras. Concluyen indicando que en los procesos actuales se encontraron diversos obstáculos, donde la posible solución sería el planteamiento de mejora continua, y su correcta implementación podría verse reflejado ampliando su productividad dentro de la organización.

Igualmente, De la cruz (2018) escribió su trabajo de suficiencia profesional titulado “Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, 2018”. El objetivo de su investigación fue emplear la gestión por procesos y señalar un plan de progreso continuo enfocado en mejorar el desarrollo de la gestión social. Fue un estudio de tipo Aplicada. La población del estudio fueron los centros poblados rurales a nivel nacional y la muestra del estudio fue la Unidad de Gestión Social del Programa Nacional de Vivienda Rural. Los instrumentos empleados en la investigación fueron el análisis de las fuentes de información y las experiencias de campo recopiladas. Los resultados de su investigación muestran que la gestión por procesos aporta en

la evaluación social de las familias involucradas, así como en la valoración técnica de sus viviendas. Concluyó demostrando que con el correcto desarrollo de la Gestión por Procesos se puede implementar la propuesta del avance continuo que radica en ampliar su procedimiento en las intervenciones planificadas, así como un método de gastos proyectados anuales, implementando y mejorando el sistema informático, con lo que se demostraría que hay una disminución en los tiempos que toma el desarrollar una ficha en campo.

De la misma forma, Ramírez (2018) presentó su trabajo de investigación titulado “Influencia de la gestión por procesos sobre la administración de archivos según trabajadores de una entidad pública de Lima metropolitana – 2018”. El objetivo de esta investigación fue establecer, como la gestión por procesos interviene en la gestión de archivos para los colaboradores de la empresa en mención. El estudio fue tipo explicativo. La población abarcó a los colaboradores de la institución pública SUTRAN, donde se involucra a 924 personas. La muestra y el muestreo estuvo conformado por 80 colaboradores de los diferentes departamentos del archivo, para este cálculo se empleó el muestreo no probabilístico y la técnica de evaluación del juicio de expertos. Los instrumentos empleados se basaron en la recolección de información y el cuestionario. Los resultados fueron; que el 60% de los encuestados señalaron, que la gestión por procesos fue significativa para la mejora del rendimiento de las operaciones dentro del archivo, Asimismo, el 41.3% está de acuerdo que la organización comience capacitaciones constantes para de este modo optimizar el servicio del trabajador, poniendo énfasis en la gestión por procesos. Se llegó a la conclusión que existe predominio significativo de gestión por procesos y digitalización de documentos en la SUTRAN.

Así también, Rivera (2017) redactó su artículo científico titulado “Satisfacción de usuarios en el Instituto Nacional del Diabético Honduras- diciembre 2017”. En su investigación sostuvo el objetivo de comprobar el nivel de satisfacción de los pacientes que son atendidos en el INADI. Fue un estudio de tipo transversal descriptivo. La población abarcó a los usuarios del centro de salud diagnosticados con diabetes mellitus atendidos en las fechas del 14 al 30 de diciembre. La muestra fue de 360 pacientes. El instrumento empleado fue la técnica de la encuesta. Los principales resultados manifestaron que 63.9% eran pacientes de sexo femenino y el 36.1% masculino, además que es muy importante evaluar los procedimientos que

realiza la institución, para que los resultados sirvan y brinden información de la condición del servicio que se ofrece. La conclusión el autor indica que el artículo científico le permitió comprobar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos y los procedimientos que se deben mejorar para que se consiga niveles de satisfacción mucho más altos.

Al respecto, Botón (2018) presento su trabajo de investigación titulado “Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente cap de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017” El objetivo de su investigación fue establecer el grado de satisfacción que manifiesta el usuario de parte del personal de la mencionada institución. Realizó el estudio de tipo descriptivo de corte transversal. Su población abarco a 600 usuarios del centro de salud. La muestra fue de 103 pacientes. El instrumento empleado para la recopilación de datos fue mediante el cuestionario de preguntas cerradas. Los principales resultados indicaron que 67% de sus encuestados se encuentran inconformes con los periodos de espera para su atención, por otra parte, un 75% manifiesta que recibe una atención cordial y gentil de parte del personal de salud. Como conclusión la autora indica que solo el 29% de los usuarios están insatisfechos con el servicio que les brinda el personal de salud, siendo este un porcentaje menor, pero igual se debe de ir solucionando las falencias para que la aceptación por parte del usuario sea mayor.

Del mismo modo, Moura y Magallanes (2017) presentaron su artículo científico titulado “Satisfação de usuários da atenção primária à saúde: um estudo qualitativo no Nordeste do Brasil”. El objetivo de su investigación fue determinar como la satisfacción del usuario se vincula con la atención primaria de salud pública. Fue un estudio de tipo descriptivo. La población abarco a los usuarios del centro de salud. La muestra fue de 43 pacientes ubicados en el municipio de Fortaleza. El instrumento empleado fue la entrevista no directa, asociada a observaciones y análisis de los apuntes de campo realizados. Los principales resultados resaltan que la satisfacción, respecto a la cobertura resulta siempre en mejora, pero que existen muchos desafíos que se deben de subsanar a la brevedad. Como conclusión los autores indican que el presente artículo se desarrolló para poder conocer las posibles dimensiones relacionadas con la satisfacción del usuario, Así como señalar la importancia del dialogo como medio fortalecedor profesional y particular y así optimizar la atención al usuario.



De igual forma, Ruiz y Zuloeta (2018) presentaron su trabajo de investigación titulado “Análisis de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el área de ventas en la empresa la Curacao. Chiclayo – Lambayeque, 2016.” Indicaron que el objetivo de su investigación es conocer de qué manera la eficacia de servicio predomina en la manifestación de la satisfacción del cliente. Realizaron un estudio de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental. La población abarco a 800 clientes La muestra comprendió a 250 clientes. Los instrumentos empleados fueron la encuesta, valorados a través de la escala de Likert. Los principales resultados indicaron que hay relación significativa entre ambas variables del estudio, además el 81% de los encuestados mostraron su inconformidad con respuesta de sus reclamos. Como conclusión los autores indicaron que la satisfacción del cliente, se ve afectado por el índice de diferencias entre las dimensiones estudiadas, por lo cual sugieren recuperar la confiabilidad del cliente con el fin de fidelizarlos y que exista una relación duradera entre ambas. Y según, Hermoza (2015) quien redactó su estudio de investigación titulado “Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana- 2015”. El objetivo de esta investigación fue comprender de qué forma la clase de la prestación de servicio interviene en el desempeño de la satisfacción del cliente del negocio mencionado. Aplicó el estudio de tipo descriptivo correlacional. La población abarco 76,320 personas que se transportan en los recorridos de los 106 buses de la empresa. La muestra fue considerada por 196 personas esto se determinó a través de la fórmula para población infinita ya que su población supero los 10 mil personas. Los instrumentos empleados fueron la encuesta, valorados a través de la escala de Likert y el modelo Servqual, además la técnica de observación basada en apuntes de campo y fotografías. Los principales resultados manifestaron que el 75.9% de los encuestados indican que, al mejorar la condición del servicio, incrementarían significativamente el nivel de satisfacción de sus clientes, asimismo el 56,2% está satisfecho con el servicio que ofrece la compañía. Como conclusión determinan que, si encuentran relación entre las variables de estudio, al mismo tiempo que la empresa tendrá que centrarse en desplegar un mejor servicio, acrecentando así la aprobación del cliente.

Con respecto a las teorías relacionadas que implantan autenticidad, señalé a las teorías referentes a mis variables: La teoría de la variable 1 - Gestión por

Procesos, presenté a la Teoría Burocrática de la Administración: El padre de esta teoría es Weber (1905) quien afirmó que la gestión por procesos es una propuesta administrativa, donde su avance histórico está interrelacionada con la administración y la organización, ya que ambas buscan la manera más eficaz y veraz de poder alcanzar los objetivos dentro de una institución. Dicha teoría diseña su propia estructura de trabajo sistematizado, diferente a los métodos personalistas, autoritarios o tradicionales, con el objetivo que la organización logre conseguir un desempeño eficiente e inmejorable.

Así también la teoría clásica de la administración: Denominada igualmente como corriente Fayolista en honor a Henri Fayol, esta teoría se basó en precisar un enfoque sistemático, donde se analizaron todos los procesos que se comprende en una empresa, donde engloba a todas las actividades tales como planeamiento, organización, dirección, coordinación y control de todas las funciones fundamentales del administrador, ya que para el fundador de esta teoría es tan importante prever la estimación posterior a través de un programa y de efectuar provisiones para su cumplimiento.

Con relación a las teorías de la variable 2 - Satisfacción del usuario, presenté a la Teoría de la Discrepancia: Esta teoría fue formulada por el filósofo y médico inglés Locke (1976) quien plantea que la satisfacción laboral es la consecuencia de la efectividad de una correspondencia entre los valores y las necesidades individuales y estos a su vez pueden ser alcanzados a través del trabajo de una función.

Otra teoría relacionada al tema es la teoría de la expectativa: El padre de esta teoría es el psicólogo Vroom (1964) quien manifiesta que un individuo actúa de diferente manera con relación a la expectativa que sucede después de un hecho, presentándose así un resultado atractivo para la persona. Dicha teoría afirma que las personas toman decisiones para alcanzar un resultado que cada uno considera como más ventajoso.

En atención a la defensa de las teorías resaltamos las definiciones de la variable 1 - Gestión por Procesos, donde, Pardo (2017) definió a la gestión por procesos como la aplicación del ciclo de mejora continuo de los procesos, donde

involucra (PHVA), la planificación de procesos, hacer-llevar a cabo los procesos, verificación de los procesos y la actuación de procesos.

Por otro lado, Bergholz (2011) manifiesto que la gestión por procesos se precisa en la manera de dirigir el trabajo, donde se busca el progreso perenne de las actividades dentro de una organización a través del reconocimiento, clasificación, especificaciones y documentaciones a fin de que mejoren los procesos.

Del mismo modo, Rojas (2000) puntualiza que la gestión por procesos es la representación de poder encargarse de toda una organización estableciendo los procesos como una consecuencia de acciones guiadas a producir un valor agregado en las entradas para así obtener resultados óptimos, satisfaciendo los requerimientos de la empresa.

Así también, Molina (2001) definió a la gestión por procesos como la correcta coordinación entre recursos y los procesos de las empresas permitiendo optimizar y aumentar la calidad de los servicios y bienes ofrecidos.

Asimismo, Gajardo (2014) preciso que, la gestión por procesos como un método que ayuda a las diferentes áreas de una institución, identificando, personalizando, planteando, determinando, fiscalizando y optimizándolo, para el logro de más productividad de los procesos de la empresa, alcanzando así la confianza del usuario.

En tal sentido las dimensiones planteadas para la variable 1 - Gestión por Procesos, son: Planificación de los procesos, Ejecución de los procesos, Verificación de los procesos y Mejoramiento de los procesos, puesto que dichas dimensiones tienen relación directa para la búsqueda del ciclo de mejora continua de la Gestión por Procesos.

Con relación a las definiciones de la variable 2 - Satisfacción del Usuario, en el cual Gosso (2008) señala que la satisfacción del usuario es un cambio de ánimo proveniente de la relatividad entre las expectativas del usuario y el servicio ofrecido por la institución. Por consiguiente, la satisfacción es el resultado de rendimiento percibido y las expectativas del usuario sobre el servicio obtenido.

Del mismo modo, Bachelet (1992) expuso que la satisfacción es una reacción emocional del usuario como respuesta a la experiencia obtenida al momento de adquirir un servicio o la compra de un producto.

Así también Lamb (2011) menciona que la satisfacción del usuario, vendría hacer la evaluación que el individuo hace al momento de adquirir un bien o servicio, donde analiza si se cumplió con sus expectativas y necesidades. Y al no cubrir sus expectativas trae como consecuencia la insatisfacción del usuario.

Igualmente, Kotler (2005) expresa que la satisfacción del cliente se ve reflejado en el ánimo que una persona transmite como resultado de cotejar el beneficio percibido de un servicio o producto comparando con sus propias expectativas.

A este tenor, los autores Giese y Cote (2000) señalaron que la satisfacción viene hacer un conjunto de respuestas, que se dan en un momento específico, determinando los aspectos detallados del consumo de un servicio o producto.

Del mismo modo las dimensiones planteadas para la variable 2 - Satisfacción del usuario son: Rendimiento percibido y Expectativas del usuario, ya que las mencionadas dimensiones evalúan el resultado del servicio obtenido.

### **III. METODOLOGÍA**

La metodología del estudio desarrollado en los procedimientos durante la investigación son respecto al tipo, nivel y diseño que se utilizó, asimismo enfoque que presento.

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

##### **Tipo de Investigación**

Según Concytec (2018) la investigación de tipo básica sirve para detallar los aspectos sustanciales de las variables, donde se presenta la relación que existe entre ellas. Por ello la presente investigación fue de tipo básica.

##### **Nivel de Investigación**

Al respecto Sampieri (1998) enseña que los estudios descriptivos admiten especificar circunstancias y acontecimientos, es decir como es y cómo se exponen. El nivel de investigación que se empleó fue Descriptivo Correlacional, método que estudia la correlación que hay entre las variables de estudio, donde el objetivo fue detallar las variables que están en investigación buscando determinar sus cualidades medibles.

##### **Diseño de investigación**

De acuerdo con Díaz (2006) la investigación no experimental se caracteriza por la por el impedimento de manejar las variables. Donde solo se comparan tal como son de origen, para posteriormente estudiarlos (p. 100). Esta investigación tuvo un diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo y proyectivo ya que el estudio se efectuó en un definido periodo, sin alterar ninguna de las variables, en los que solo se definen y observan, el cual nos permitió dar propuestas y recomendaciones.

##### **Enfoque**

Por otro lado, Bernal (2006) indicó que el método cuantitativo se basa en la medición de las diferentes tipologías de los fenómenos sociales existentes, para

proceder a un marco conceptual y así analizar la dificultad del estudio. (p.34). Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, puesto que para la mencionada investigación se empleó variables que son medibles y la recolección de los datos se basó fundamentalmente en el análisis e interpretación, asimismo se puso una tentativa de hipótesis que explica y señala las deducciones esperadas en base a conocimientos descriptivos y estadísticos.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

La naturaleza de las variables es cualitativa porque son conceptos abstractos, por lo que se procedió a su operacionalización para poder medirlas. En tal sentido, Heinemann (2003) indica que “Una variable es el símbolo de un rasgo específico o de una propiedad del objeto que es la esencia de la investigación, que por lo menos tiene dos valores antagónicos que se excluyen recíprocamente”. Y según Sabino (1989) señala que la operacionalización, es un proceso que sufre un concepto, de tal modo que a él se le localizan los correlatos experimentales que permiten valorar su procedimiento efectivo.

#### **Variable 1: Gestión por Procesos**

##### **Definición Conceptual:**

Según Pardo (2017) la gestión por procesos es la aplicación del ciclo de progreso continuo de los procesos, donde involucra (PHVA) la planificación de procesos, hacer o llevar a cabo los procesos, verificación de los procesos y la actuación de procesos. (p.47).

##### **Definición Operacional:**

La variable gestión por procesos es de naturaleza cuantitativa y su operatividad se mide en consideración a sus cuatro dimensiones tales como; Planificación de procesos, Ejecución de los procesos, Verificación de los procesos y Mejoramiento de procesos, y estos a su vez en indicadores; global, individual, cumplimiento de

las directrices, cumplimiento de la planificación, controlar, comparar, auditorias, análisis, opinión de colaboradores y compromiso de la alta gerencia, los mismos que nos permitirán obtener información objetiva y relevante en el análisis de sus atributos, de acuerdo con Pardo (2017).

### **Indicadores:**

Global, implica la planificación integra de los procesos de una organización, En tal sentido la planificación global se articula mediante la herramienta llamada mapa de procesos.

Individual es la planificación particular de cada proceso, en el que existen diferentes herramientas como; procedimientos, fichas de proceso, flujogramas los mismos que servirán para establecer cada proceso.

Cumplir las directrices, se deben cumplir todas las tipologías básicas necesarias para efectuar fielmente los procesos.

Cumplimiento de la planificación, hay que realizar acciones para conseguir los objetivos planificados.

Controlar, si las consecuencias de los procesos son efectivas, se puede decir que los procesos están bajo control.

Comparar, es contrastar los resultados parciales o finales obtenidos.

Auditorias, se efectúan con una investigación de los procesos, para confirmar si se ajustan a lo estipulado por ley.

Analizar, es examinar detalladamente las desviaciones encontradas y poner en marcha gestiones para devolver a la realidad los procesos y extraer conclusiones.

Opinión de los colaboradores, tomando en cuenta cada una de las opiniones.

Compromiso de la alta gerencia, para conseguir la mejora de procesos.

### **Escala de medición:**

La escala de medición fue ordinal.

## **Variable 2: Satisfacción del usuario**

### **Definición Conceptual:**

Según Gosso (2008) señalo que la satisfacción del usuario es un cambio de ánimo proveniente de la relatividad entre las expectativas del usuario y el servicio ofrecido por la institución. Por lo tanto, la satisfacción es el resultado de rendimiento percibido y las expectativas del usuario, respecto al servicio obtenido (p.77).

### **Definición Operacional:**

La variable satisfacción del usuario es de naturaleza cuantitativa y su operatividad se mide en consideración a sus dos dimensiones tales como; el Rendimiento percibido y las Expectativas del usuario y estos a su vez en indicadores; entrega de valor, resultado obtenido, servicio deseado y servicio adecuado, los cuales nos permitirán obtener información objetiva y relevante orientada a resolver cada una de las hipótesis planteadas, todo en el análisis de sus atributos, según Grosso (2008).

### **Indicadores:**

Entrega de valor, Consiste en otorgar a tus clientes lo que prometiste y asegurarte que estén satisfechos.

Resultado obtenido, es el resultado de una determinada realidad o de un proceso.

Servicio deseado, es el servicio que el usuario aguarda recibir, es una mezcla entre lo que el usuario cree que obtendría y debería obtener.

Servicio adecuado, es el nivel de servicio que el usuario encuentra aceptable.

### **Escala de medición:**

La escala de medición fue ordinal

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

La población también llamado universo, compuesta por todos los elementos que se delimitan en una investigación, la muestra es una representación significativa de la



población y el muestreo es una técnica empleada para recoger una muestra de una determinada población, los cuales se destallarán en las siguientes líneas con respecto a este proyecto de investigación.

## **Población**

De acuerdo con, Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes dan conocer: “la población o universo es la totalidad de los sujetos dentro del mismo rubro, la cual acontece que sean desarrollados, en donde la población habrá de poseer diferencias, comunes o equivalentes” (p.174). La presente investigación involucro como población a los 30 colaboradores del área de Verificación y Acreditación de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima 2020.

## **Criterios de inclusión**

En esta investigación, en los criterios de inclusión, se consideró a los 30 colaboradores del área de Verificación y Acreditación de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima 2020.

## **Criterios de exclusión**

Dentro de los criterios de exclusión, para la siguiente investigación no se incluirán a los colaboradores de ONP, que no tengan relación directa con el área de Verificación y Acreditación, ya que no se encuentran comprendidos en el tema de estudio.

## **Muestra**

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos muestran que “El modelo de muestra de un sub-conjunto que se supone dentro de la población de interés hacer estudiado, para la recopilación de los datos como fuentes primarias” (p.173). Del mismo modo, Hayes (1999) indica que, muestra censal se considera al 100% de la población, este método se usa para saber la opinión de todos los consumidores o también se utiliza como base de datos e información que es de acceso fácil y rápido (p.45). De esta manera la muestra a la que se accedió fue de

base censal y estuvo constituida por los 30 colaboradores del área de Verificación y Acreditación de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima 2020, donde los datos recopilados fueron fundamentales para esta investigación.

## **Muestreo**

El muestro según Mata (1997) radica en un cúmulo de medidas, ordenamientos y razones mediante los cuales se elige un grupo de elementos de una población que simbolizan lo que ocurre en toda esa población. No obstante, en esta investigación no se empleó el muestreo, porque se aplicó la muestra censal.

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

A este tema, Carrasco (2005) señala que la encuesta es la herramienta más utilizada, fundamentalmente para un estudio de investigación con el propósito de recolectar y agrupar datos establecidos mediante un cuestionario de preguntas propuestas, dirigidas a las personas que forman parte del estudio (p. 314). De la misma forma, Zapata (2005) indica que la técnica de la observación es el desarrollo de apreciar y absorber sistemática y determinadamente cómo se desenvuelve el fenómeno que nos importa estudiar en su proceso natural, sin manipular ni transformarlo (p.145).

## **Técnicas de recolección de datos**

Para esta investigación se utilizó la técnica de la observación, que consistió en observar al objeto de estudio, sin la necesidad de intervenir o alterar el entorno, además se usó la técnica de la encuesta, usando la estrategia on line, que nos permitió conocer las opiniones de los colaboradores respecto a cada una de las variables investigadas, información que se organizó, proceso y se analizó, dicha encuesta se realizó a través de las respuestas obtenidas al formulario Google, aplicándose a los 30 colaboradores del área de Verificación y Acreditación de la Oficina de Normalización Previsional.

## Instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se empleó el instrumento del cuestionario que fue aplicado a los 30 colaboradores del área de Verificación y Acreditación de la Oficina de Normalización Previsional – ONP - Lima 2020., cual fue enviado vía whassap a cada uno de los colaboradores en mención.

## Validez

De acuerdo con Rojas (1988) la validez, se puede indicar que ocurre con la finalidad de responder las interrogantes sobre las preposiciones del instrumento, conduciendo así a conclusiones, es decir, a medida que el diseño permita administrar los procedimientos de observación, medición y análisis de los fenómenos (p.181). La validación de los instrumentos de esta investigación estuvo a cargo de 3 expertos en el tema, los mismos que se detallan en los anexos.

## Confiabilidad

Sobre el particular, Rojas (1988) indica que la confiabilidad en la investigación está presente a nivel de todo el proceso de investigación, así como en los distintos procedimientos utilizados para recopilar, clasificar y analizar la información (p.131).

En tal sentido la confiabilidad de esta investigación se logró mediante el procesamiento de datos del cuestionario, realizado mediante el Formulario de Google, que fue respondido por los 30 colaboradores del área de Verificación y Acreditación de la ONP, luego se efectuó el análisis de los resultados de las pruebas, procesándolas a través del software SPSS, el cual arrojó un alto grado de precisión y exactitud convirtiéndose en un instrumento confiable, obteniendo el siguiente valor de confiabilidad:

### Tabla N° 1

*Estadísticos de Fiabilidad de V1- Gestión por Procesos*

#### Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,906	10

*Fuente: resultado obtenidos del SPSS*

**Interpretación:**

El Coeficiente de Alfa Cronbach obtenido de la variable Gestión por Procesos es de, 906 indicando que el instrumento tiene alta confiabilidad. Por lo tanto, el instrumento es aplicable.

**Tabla N° 2**

*Estadísticos de Fiabilidad de V2 – Satisfacción del Usuario*

**Estadísticas de Fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,828	7

*Fuente: resultado obtenidos del SPSS*

**Interpretación:**

El Coeficiente de Alfa Cronbach obtenido en la variable Satisfacción del Usuario es de ,828 indicando que el instrumento tiene alta confiabilidad. Por lo tanto, el instrumento es aplicable.

**3.5. Procedimientos**

Los procedimientos que se realizaron previo a la aplicación del instrumento (el cuestionario) fueron las siguientes: Se efectuaron las coordinaciones vía telefónica con cada uno de los colaboradores del área de verificación y acreditación de la Oficina de Normalización Previsional ONP - Lima, solicitándoles su apoyo para resolver la encuesta el cual se les envió vía WhatsApp (Link ingreso al formulario, la encuesta con 17 preguntas), dicho Formulario Google Forms fue creado con anterioridad, teniendo en cuenta las 2 variables de mi tesis, así como también se consideró las dimensiones e indicadores del tema de estudio, al respecto se contó con el total apoyo de los colaboradores en mención. Finalmente se ordenaron los datos y tabulados en Excel, luego se procesó en el software SPSS, de tal manera que se obtuvo los resultados para la presente tesis.

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

Al respecto, Hernández (2014) indica que es un conjunto de métodos y procesos que aceptan inducir desde la información empírica suministrada por una muestra, donde el riesgo de error es medible en términos de probabilidad. El método de estudio de datos que se manejó en esta investigación, fue el método de la estadística descriptiva e inferencial, dicha información se obtuvo por medio de la encuesta que fue aplicada, para luego procesarlo en el programa estadístico SPSS y así obtener los resultados que nos permitieron conocer la confiabilidad del instrumento y el factor esperado para determinar si el estudio a realizarse es viable.

### **3.7. Aspectos éticos**

Referente a los aspectos éticos, se respetaron las reglas establecidas por la Escuela Profesional de Administración; al mismo tiempo se reservó la privacidad de los colaboradores que fueron encuestados, cumpliendo con lo estipulado en los artículos 16° y 17° del Código de Ética de la Universidad César Vallejo, donde mencionan que cada autor que haya elaborado o creado una investigación tiene el derecho de autoría y atenerme a las consecuencias de no cumplir con lo estipulado en los artículos antes mencionados.

En esta investigación se respetó el código de ética de una investigación científica, igualmente el código de ética de la integridad científica en relación a la política de plagio, gestionando los procesos de investigación de acuerdo a los protocolos establecidos, velando por la fiabilidad de los resultados con responsabilidad, veracidad y transparencia. De la misma forma se respetó los derechos de autor mencionados en la presente investigación, por lo cual estamos citando a todos los autores indicados en este proyecto.

#### IV. RESULTADOS

El Objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, Lima, 2020, el procedimiento usado para determinar el coeficiente de confiabilidad, del instrumento puso a prueba la consistencia interna de las 17 preguntas de ambas variables.

Cabe resaltar, que en esta investigación no hice uso de datos de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, en tal sentido esta investigación fue realizada solo describiendo lo que observé durante el periodo de trabajo que realicé en la mencionada institución.

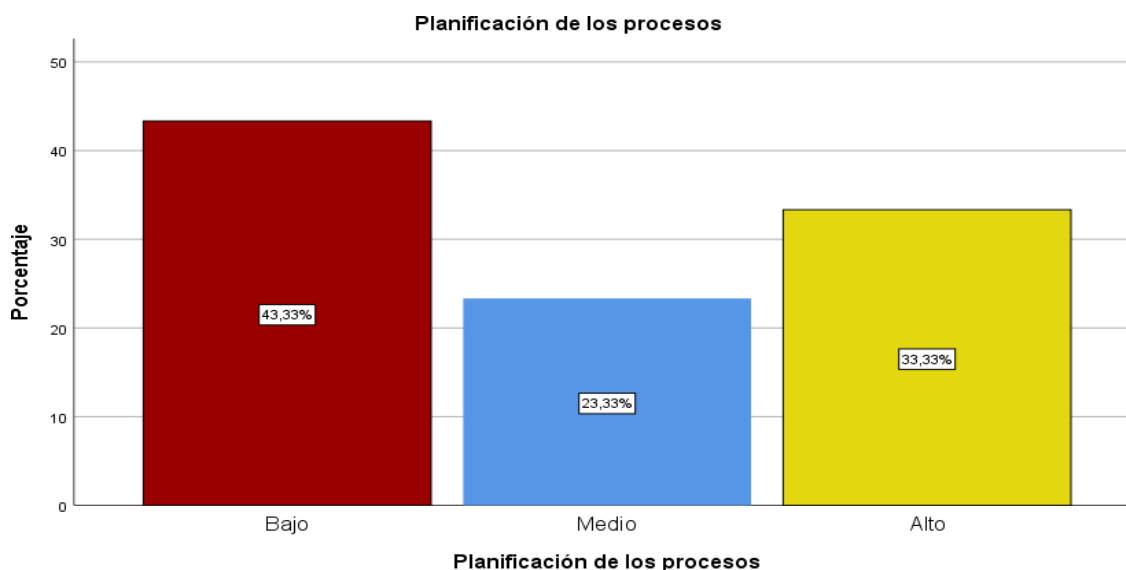
**Tabla N° 3**

#### **Indicadores de la Dimensión Planificación de los Procesos**

Planificación de	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Global</b>												
En la institución se realiza la planificación integral de los procesos.												
(afiliación gestión de aportes, asesoría al asegurado, atención previsional, acreditación y otros)	8	26,7%	5	16,7%	4	13,3%	7	23,3%	6	20%	30	100%
<b>Individual</b>												
En la institución se planifica particularmente cada uno de sus procesos.												
(afiliación, gestión de aportes, asesoría al asegurado, atención previsional, acreditación y otros)	7	23,3%	6	20%	4	13,3%	7	23,3%	6	20,1%	30	100%
<b>Dimensión: Planificación de</b>	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>		<b>Total</b>					
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%		

<b>los Procesos</b>	13	43,3 %	7	23,3 %	10	33,3 %	30	100%
-------------------------	----	-----------	---	-----------	----	-----------	----	------

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Verificación y Acreditación de la ONP-Lima*



*Figura N° 1: Nivel de la Dimensión Planificación de los Procesos*

**Interpretación:** Con relación a la dimensión Planificación de los Procesos se encontró que el nivel que predomina es el nivel bajo con un 43,33% donde (13) colaboradores consideraron que el nivel de planificación de los procesos es bajo, por lo que se pone en evidencia que en la institución no realiza una adecuada planificación integral de los procesos. En tal sentido se advierte que solo un 13,3% (4) colaboradores indican que a veces la institución planifica los procesos, mientras que un 23,3% (7) colaboradores indicaron que la planificación de los procesos casi siempre es llevada a cabo. Sin embargo, un 26,7% (8) colaboradores refieren que nunca se lleva a cabo la planificación de los procesos en la institución. Como podemos evidenciar que en el grupo encuestado existe opiniones divididas, respecto a que en la institución se realiza la planificación integral de los procesos, el cual se convierte en un tema de discrepancia, dado que no todos manifestaron estar de acuerdo en que la institución siempre lleva a cabo planificación integral de sus procesos. Con relación a la pregunta la institución planifica particularmente cada uno de sus procesos, las opiniones están divididas, se encontró que un 23,3% (7) colaboradores señalaron que nunca la institución planifica particularmente cada uno de sus procesos, asimismo, 13,3% (4) colaboradores indicaron que solo a veces, mientras que un 20,1% (6) indicaron que siempre la institución se planifica particularmente cada uno de sus procesos. Esto pone en manifiesto las falencias que existe en la institución, tema al que deben prestar una adecuada atención, para lograr una correcta la planificación de los procesos en la institución.

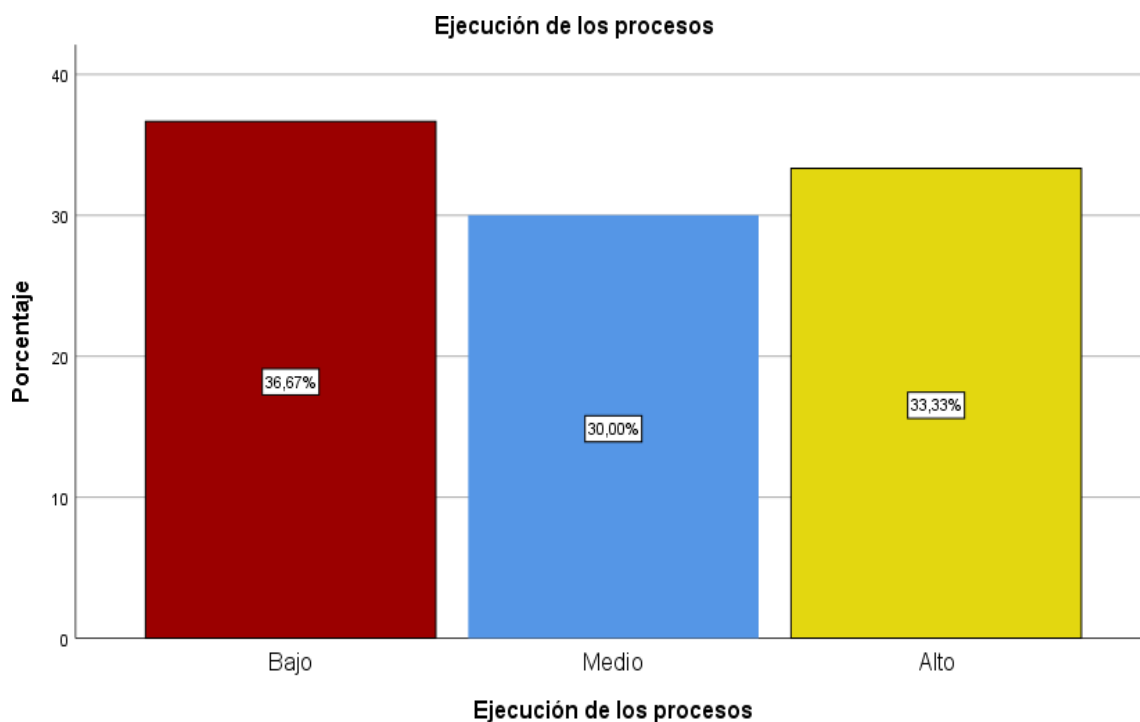


**Tabla N°4**

Indicadores de la Dimensión Ejecución de los Procesos

Ejecución de los Procesos	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total																											
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%																										
<b>Cumplimiento de las Directrices</b>																																						
Los procesos de la ONP se están cumpliendo según las directrices emitidas. (afiliación, gestión de aportes, asesoría al asegurado, atención previsual , acreditación y otros)	6	20,0%	4	13,3%	10	33,3%	30	100%	6	20,1%	4																											
<b>Cumplimiento de las Planificaciones</b>																																						
Los procesos se llevan a cabo por parte de los colaboradores de acuerdo a la planificación establecida	7	23,3%	4	13,3%	5	16,7%	30	100%	7	23,3%	7																											
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Dimensión: Ejecución de los Procesos</th> <th colspan="2">Bajo</th> <th colspan="2">Medio</th> <th colspan="2">Alto</th> <th colspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>n</th> <th>%</th> <th>N</th> <th>%</th> <th>n</th> <th>%</th> <th>n</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>11</td> <td>36,7%</td> <td>9</td> <td>30,0%</td> <td>10</td> <td>33,3%</td> <td>30</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>													Dimensión: Ejecución de los Procesos	Bajo		Medio		Alto		Total		n	%	N	%	n	%	n	%		11	36,7%	9	30,0%	10	33,3%	30	100%
Dimensión: Ejecución de los Procesos	Bajo		Medio		Alto		Total																															
	n	%	N	%	n	%	n	%																														
	11	36,7%	9	30,0%	10	33,3%	30	100%																														

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Verificación y Acreditación de la ONP-Lima



*Figura N° 2: Nivel de la Dimensión Ejecución de los Procesos*

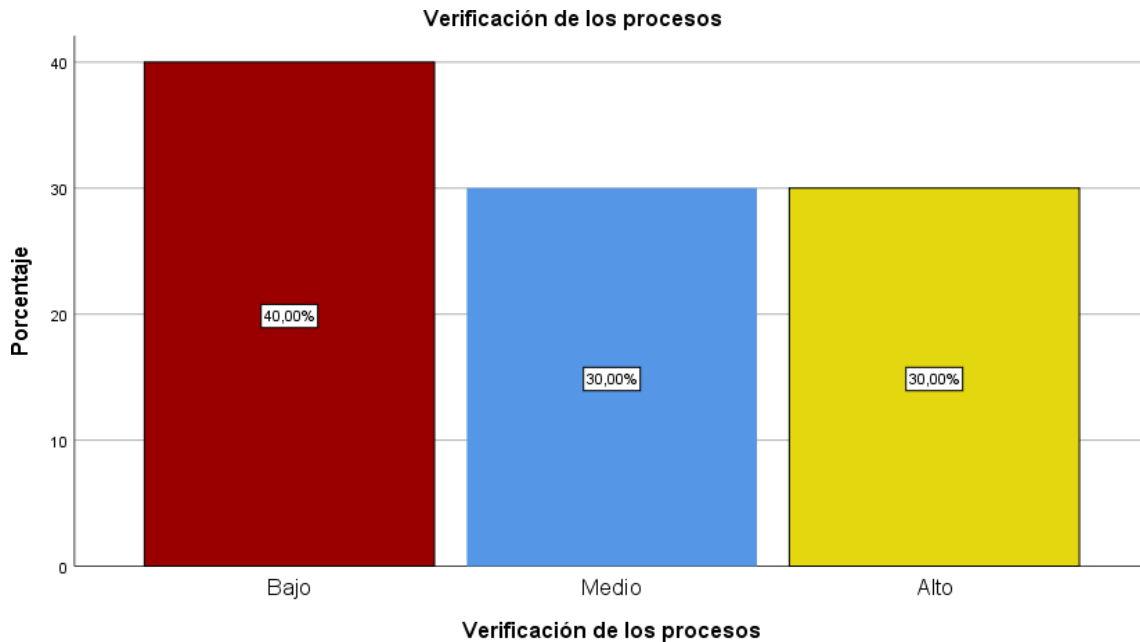
**Interpretación:** En cuanto a la dimensión Ejecución de los Procesos, se encontró que el 36,7%. (11) colaboradores calificaron con un nivel bajo a esta dimensión, en tal sentido el 20% (6) encuestados indicaron que nunca la institución cumple con las directrices emitidas, por otro lado 33,3% señalaron que solo a veces la ejecución de los procesos de la institución se está cumpliendo según las directrices emitidas, muy por el contrario, el 13,3% consideración que la institución si ejecuta los procesos, cumpliendo con las directrices. Así también, el 23,4% mencionaron que en la institución siempre los procesos se llevan a cabo por parte de los colaboradores de acuerdo a la planificación establecida, de la misma forma el 23,3% indicaron que nunca se cumple con la planificación establecida de los procesos. Este análisis nos lleva a identificar los conflictos en la ejecución de los procesos dentro de la organización, por lo tanto, se tendría que mejorar el aspecto del cumplimiento a las directrices y a las planificaciones, formalizando así una adecuada ejecución de Los procesos.

**Tabla N°5**

**Indicadores de la Dimensión Verificación de los Procesos**

Verificación de los Procesos	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Controlar</b>												
En la institución existen distintos mecanismos de verificación par a contrastar los procesos. (afiliación, gestión de aportes, asesoría al asegurado, atención previsional, acreditación y otros)	6	20,0%	4	13,3%	8	26,7%	6	20,0%	6	20,0%	30	100%
<b>Comparar</b>												
Por la naturaleza del servicio que brinda la ONP, se comparan metas y objetivos	7	23,3%	6	20,0%	5	16,7%	6	20,0%	6	20,0%	30	100%
<b>Auditorías</b>												
La ONP se realizan auditorías para verificar los procesos	4	13,3%	5	16,7%	8	26,7%	7	23,3%	6	20,0%	30	100%
<b>Dimensión: Verificación de los Procesos</b>												
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	12	40,0%	9	30,0%	9	30,0%	30	100%				

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Verificación y Acreditación de la ONP-Lima.



*Figura Nº 3: Nivel de la Dimensión Verificación de los Procesos*

**Interpretación:** En el análisis de la dimensión Verificación de los Procesos, se encontró que sobresale el nivel bajo con un 40,0% son (12) colaboradores los que considera este modo. En esta dimensión se debe destacar que un 20% de los encuestados indican que nunca en la institución existen distintos mecanismos de verificación para contrastar los procesos, el mismo porcentaje indican que casi siempre y siempre existen distintos mecanismos de verificación para contrastar los procesos, y por ende el control de la verificación de los procesos.

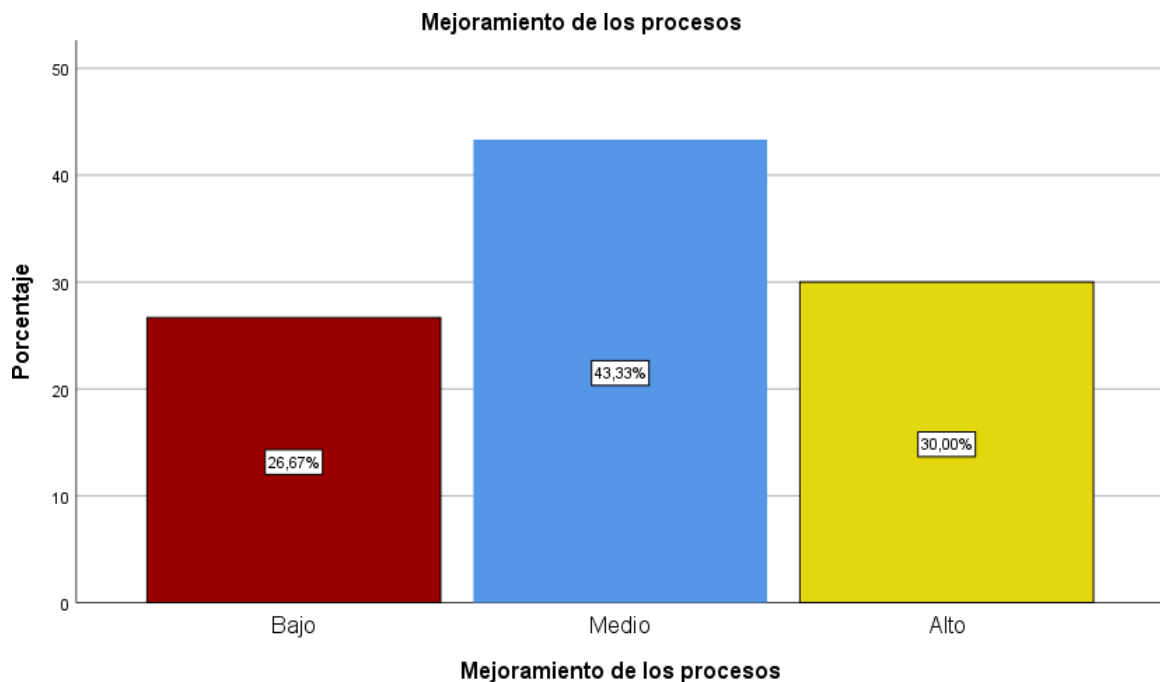
Del mismo modo, el 23,3% (7) encuestados indican que por la naturaleza del servicio que brinda la ONP, nunca se comparan metas y objetivos, de igual forma un 20% (6) indicaron que casi nunca, casi siempre y siempre se compraran las metas y objetivos. Así también el 26,7% manifiestan que a veces en la ONP se realizan auditorias para verificar los procesos. En esta dimensión se debe considerar el hecho de que la verificación de los procesos es muy importante para la organización, mejorando en controlar, comparar y en las auditorias, aspectos que deben trabajar para perfeccionar esta dimensión.

**Tabla N°6**

**Indicadores de la Dimensión Mejoramiento de los Procesos**

Mejoramiento de los Procesos	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Análisis</b>												
En la ONP se analizan los procesos para identificar falencias	4	13,3%	3	10,0%	9	30,0%	7	23,3%	7	23,3%	30	100%
<b>Opinión de los colaboradores</b>												
En la institución para mejorar los procesos se toman en cuenta la opinión de los colaboradores	5	26,7%	9	30,0%	6	20,0%	6	20,0%	4	13,3%	30	100%
<b>Compromiso de la Gerencia</b>												
En la institución la alta gerencia impulsa el mejoramiento de los procesos	6	20,0%	4	13,3%	7	23,3%	7	23,3%	6	20,0%	30	100%
<b>Dimensión: Mejoramiento de los Procesos</b>												
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%				
	8	26,7%	13	43,3%	9	30,0%	30	100%				

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Verificación y Acreditación de la ONP-Lima.



*Figura N° 4: Nivel de la Dimensión Mejoramiento de los Procesos*

**Interpretación:** Respecto a la dimensión Mejoramiento de los Procesos se halló que un mayor porcentaje de colaboradores manifestaron su calificación en un nivel medio, con 43,3% (13) colaboradores indicaron que el mejoramiento de los procesos de la institución está en un nivel medio. En relación al indicador análisis, el 23,3% de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre en la ONP se analizan los procesos para identificar falencias, asimismo según el 30% indican que solo a veces se analizan los procesos y 13,3% señalan que nunca en la institución se realiza un análisis para identificar las falencias para la mejora de los procesos. Con relación a la opinión de los colaboradores el 30,0% manifestaron que casi nunca se toman en cuenta la opinión de los mismos, igualmente se evidencia que el 20% de los encuestados manifestaron que nunca y siempre en la institución la alta gerencia impulsa el mejoramiento de los procesos. Estos tres indicadores aportan grandes oportunidades de mejoramiento de los procesos para lograr alcanzar niveles altos respecto al mejoramiento de los procesos.

**Tabla N°7**

**Análisis de la Variable Gestión por Procesos**

Gestión por Procesos								
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Planificación de los Procesos	13	43,3%	7	23,3%	10	33,3%	30	100%
Ejecución de los Procesos	11	36,7%	9	30,0%	10	33,3%	30	100%
Verificación de los Procesos	12	40,0%	9	30,0%	9	30,0%	30	100%
Mejoramiento de los Procesos	8	26,7%	13	43,3%	9	30,0%	30	100%
<b>Gestión Por Procesos</b>	<b>11</b>	<b>36.67%</b>	<b>10</b>	<b>31.70%</b>	<b>9</b>	<b>31.65%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Verificación y Acreditación de la ONP-Lima.

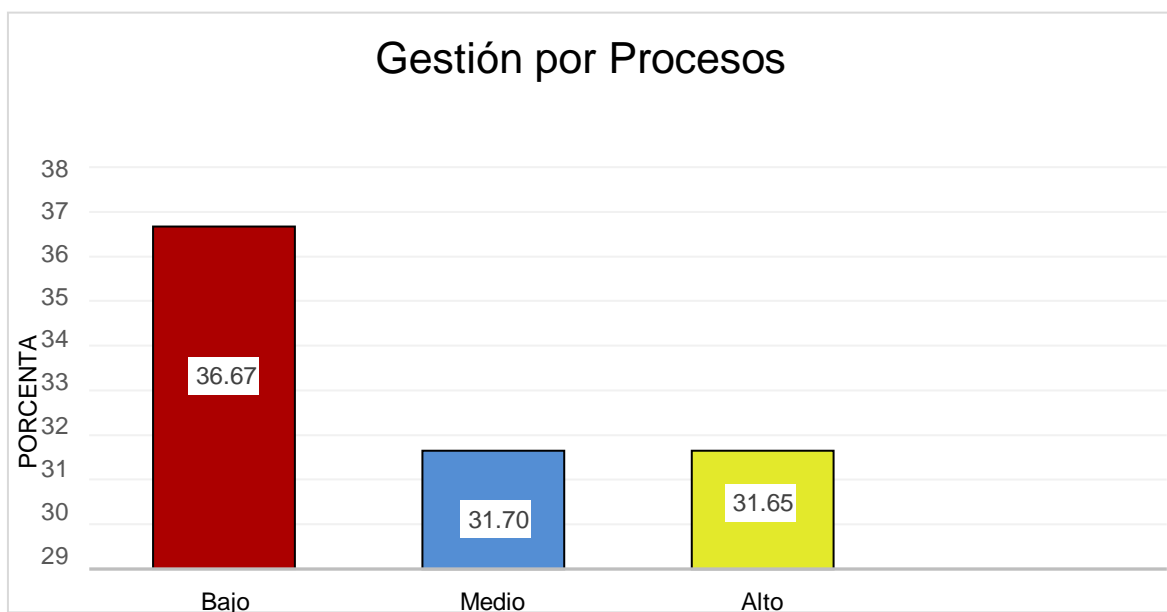


Figura N° 5: Nivel de la Variable Gestión por Procesos

**Interpretación:** Al efectuar el análisis de la variable gestión por procesos, se evidenció la predominancia del nivel bajo con un 36,67% (11) colaboradores que calificaron de esta manera, asimismo un 31,70% (10) colaboradores consideraron que la gestión por procesos en la institución puede considerarse como de nivel medio, mientras que el 31,65% (9) colaboradores indicaron que la gestión por procesos en la ONP, presenta un nivel alto. Este resultado lleva a una reflexión respecto al manejo de la gestión por procesos en la institución y cómo los colaboradores perciben esta situación, los mismos que manifiestan que deben de tomar en cuenta sus opiniones, para la mejora continua de los procesos en la institución.

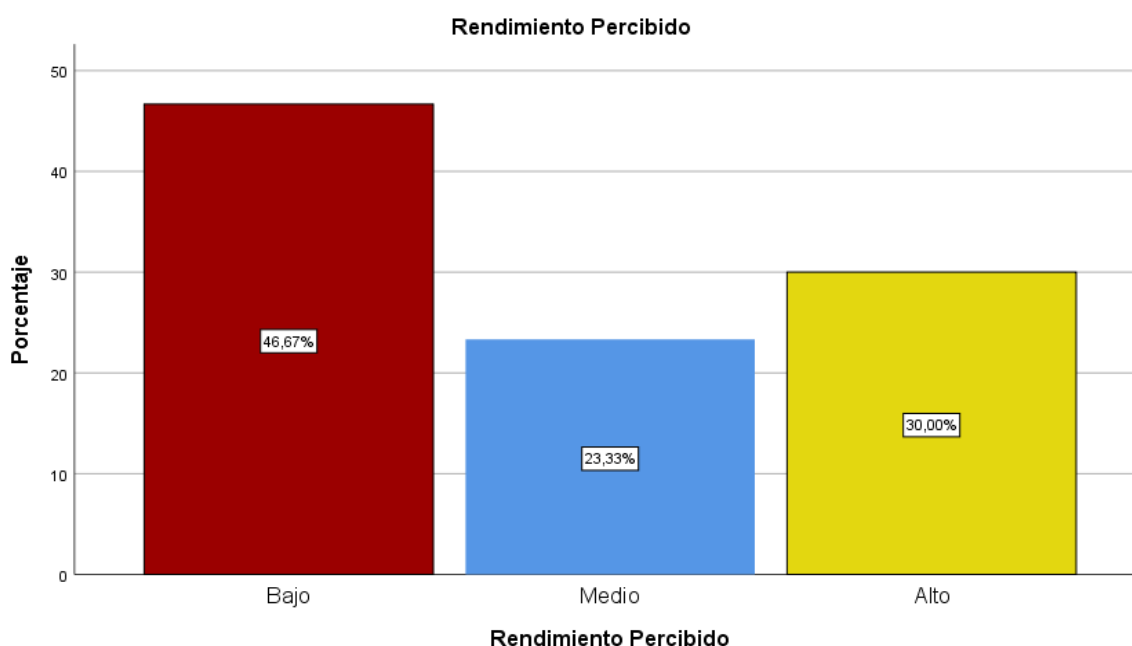


**Tabla N°8**

**Indicadores de la Dimensión Rendimiento Percibido**

Rendimiento o Percibido	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Entrega de Valor</b>												
En el proceso de entrega de valor el usuario está satisfecho con el servicio que brinda la ONP	7	23,3%	10	33,3%	4	13,3%	5	16,7%	4	13,3%	30	100%
Para asegurar la satisfacción de los usuarios, cree que la ONP brinda un servicio adecuado.		30,0%	6	20%	7	23,3%	5	16,7%	3	10,0%	30	100%
<b>Resultado o Obtenido</b>												
La institución cumple las expectativas percibe la satisfacción de los resultados obtenidos del usuario	7	23,3%	13	43,3%	4	13,3%	5	16,7%	1	3,3%	30	100%
	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>		<b>Total</b>					
<b>Dimensión: Rendimiento Percibido</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
	13	46,67%	7	23,3%	10	30,0%	30	100%				

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Verificación y Acreditación de la ONP-Lima



*Figura N° 6: Nivel de la Dimensión Rendimiento Percibido*

**Interpretación:** Con relación a la dimensión Rendimiento Percibido, se halló predominancia del nivel bajo con un 46,67%, en tal sentido se encontró que el 33,3% (10) de los colaboradores manifestaron que en el proceso de entrega de valor el usuario casi nunca está satisfecho con el servicio que brinda la ONP, igualmente el 30,0% (9) colaboradores indicaron que nunca la institución brinda un servicio adecuado, que asegure la satisfacción de los usuarios. Por otro lado, el 43,3% de los encuestados (13) indicaron que casi nunca la institución cubre las expectativas del usuario con los resultados obtenidos, así también se puede apreciar que tan solo un 3,3% (1) colaborador indicó que la institución siempre cubre las expectativas del usuario. Del mismo modo el 16,7% (5) colaboradores señalaron que con el trabajo que se realiza en la ONP siempre se percibe la satisfacción del usuario, muy por el contrario, es la opinión del 30% (9) encuestados quienes indicaron que nunca se percibe la satisfacción del usuario con el trabajo que realiza la institución. Esto da la pauta de que se tiene que mejorar el desempeño de las actividades que se ejecutan en las diversas áreas de la institución, todo ello en cuanto a la entrega de valor, para lograr obtener resultados positivos cubriendo así la satisfacción de los usuarios de la institución.

**Tabla N°9**

**Indicadores de la Dimensión Expectativas del Usuario**

Expectativas del Usuario	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Servicio Deseado</b> Considera que la ONP brinda el servicio que el usuario espera recibir.	8	26,7%	7	23,3%	6	20,0%	5	16,7%	4	13,3%	30	100%
<b>Servicio Adecuado</b> El servicio que brinda la ONP responde a las expectativas del usuario Para lograr las metas de la institución se realizan algunas variaciones en el procedimiento con el propósito de cumplir con las expectativas del usuario	9	30,0%	9	30,0%	3	10,0%	5	16,7%	4	13,3%	30	100%
	7	23,3%	12	40,0%	6	20,0%	3	10,0%	2	6,7%	30	100%

Dimensión: Expectativas del Usuario	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
	14	46,7%	12	40,0%	4	13,3%	30	100%

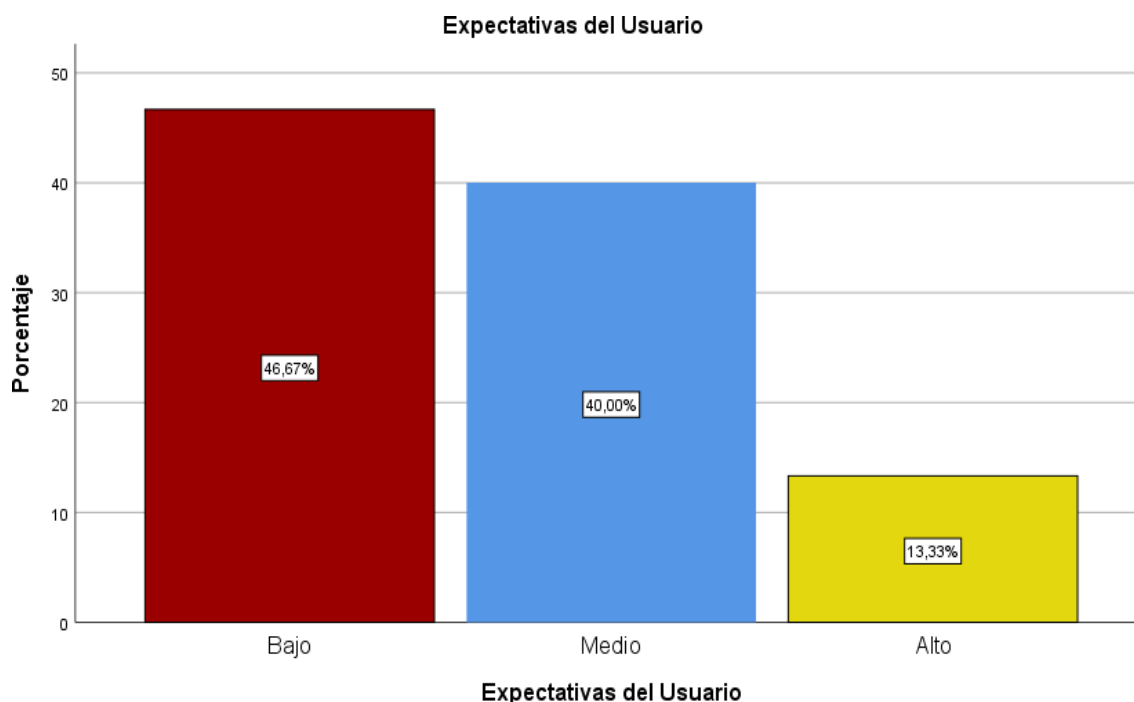


Figura N° 7: Nivel de la Dimensión Expectativas del Usuario

**Interpretación:** Al respecto de la dimensión Expectativas del Usuario se puede demostrar que prevalece el nivel bajo con 46,67% (14) encuestados que expresaron que las expectativas del usuario están en un nivel bajo. En tal sentido respecto al indicador el servicio deseado se halló que el 26,7% (8) colaboradores indicaron que nunca la ONP brinda el servicio que el usuario espera recibir y, por otro lado, el 13,3% (4) expresaron que la institución siempre brinda el servicio deseado que el usuario espera recibir. Asimismo, el 30% (9) colaboradores manifestaron que casi nunca y nunca la institución responde a las expectativas del usuario. De igual forma el 40% (12) encuestados indicaron que casi nunca, se realizan variaciones en los procedimientos con el propósito de cumplir con las expectativas del usuario para poder lograr las metas de la institución. En tal sentido se puede apreciar que la institución tiene que considerar cambios importantes en sus manejos administrativos para conseguir mejores resultados en cuanto a las expectativas del usuario por ende la satisfacción de los mismos.

**Tabla N°10**

**Análisis de la Variable Satisfacción del Usuario**

Satisfacción del Usuario								
	Bajo		Medio		Alto		Total	
Rendimiento Percibido	n	%	n	%	n	%	n	%
	13	46,67%	7	23,3%	10	30,0%	30	100%
	Bajo		Medio		Alto		Total	
Expectativas del Usuario	n	%	n	%	n	%	n	%
	14	46,7%	12	40,0%	4	13,3%	30	100%
	Bajo		Medio		Alto		Total	
Satisfacción del Usuario	n	%	n	%	n	%	n	%
	13	46.68%	10	31.65%	7	21.65%	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Verificación y Acreditación de la ONP-Lima

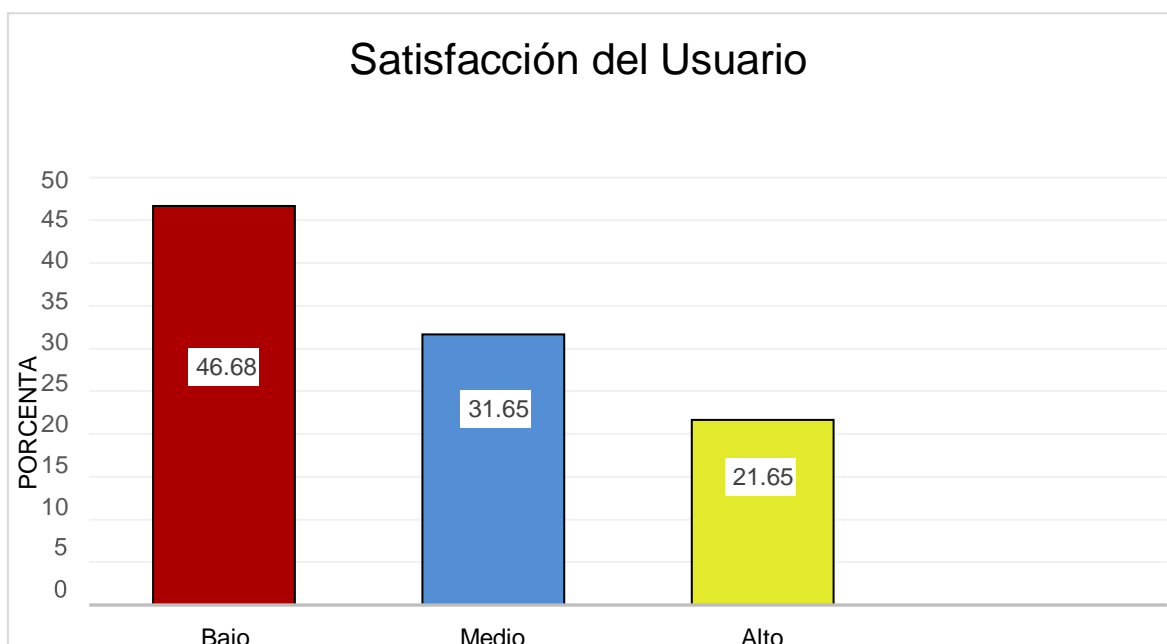


Figura N° 8: Nivel de la Variable Satisfacción del Usuario

**Interpretación:** Al realizar el análisis de la variable satisfacción de usuario, se encontró que un 46.68% (13) colaboradores calificaron este concepto en el nivel bajo, mientras que el 31.65 % (10) encuestados dieron una calificación media. Por otro lado, el 21.65% (7) encuestados manifestaron que la satisfacción del usuario de la institución tiene un nivel alto. En tal sentido se puede apreciar que la institución tiene que considerar realizar cambios trascendentales en sus manejos administrativos para conseguir mejores resultados y lograr la satisfacción total del usuario respecto al servicio que brinda la ONP.

## Contrastación de Hipótesis

Según los resultados parciales y finales, se puede indicar que los objetivos e hipótesis planteadas en esta investigación están satisfechos, con las siguientes aseveraciones correlacionadas:

### Hipótesis General:

**H0:** No Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y la Satisfacción del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima, 2020

**Hg:** Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y la Satisfacción del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima, 2020

### Tabla N°11

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Gestión por Procesos y la Variable 2: Satisfacción del Usuario*

#### Correlación de Hipótesis General

			GESTION POR PROCESOS	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	GESTION POR PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000.	
		N	30	30

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

Fuente: Software SPSS Versión 25.0

### Análisis e interpretación:

En la tabla N°11 se puede apreciar el grado de correlación de las variables determinadas, la Gestión por Procesos se relacionan significativamente con la Satisfacción del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima, 2020; según la correlación de Rho de Spearman es de ,893\*\* representando una

correlación positiva, entre las variables y sig (bilateral) = 0,000 siendo altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis general, Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y la Satisfacción del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional-ONP, Lima, 2020.

### Hipótesis Específica 1

**H0:** No Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y el Rendimiento Percibido de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima, 2020.

**H1:** Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y el Rendimiento Percibido de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima, 2020.

### Tabla N°12

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Gestión por Procesos y la Dimensión 1: Rendimiento Percibido.*

### Correlación Hipótesis Específica 1

		GESTION POR PROCESOS	RENDIMIENTO PERCIBIDO
Rho de Spearman	GESTION POR PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,863**
		N	30
	RENDIMIENTO PERCIBIDO	Coefficiente de correlación	,863**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

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

Fuente: Software SPSS Versión 25.0

### Análisis e interpretación:

En la tabla N°12 se puede apreciar el grado de correlación de la variable determinada, Gestión por Procesos, se relaciona significativamente con la dimensión el Rendimiento Percibido de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima, 2020, según la correlación de Rho de Spearman de ,863\*\*



representando una correlación positiva entre las variables y las dimensiones, y la sig (bilateral)= ,000 siendo altamente significativo, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Existe relación significativa entre la variable Gestión por Procesos y la dimensión Rendimiento Percibido de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima, 2020.

## Hipótesis Específica 2

**H0:** No Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y las Expectativas del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima, 2020.

**H2:** Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y las Expectativas del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima, 2020.

## Tabla N°13

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Gestión por Procesos y la Dimensión 2: Expectativas del Usuario.*

### Correlación Hipótesis Específica 2

			GESTION POR PROCESOS	EXPECTATIVAS DEL USUARIO
Rho de Spearman	GESTION POR PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,828**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	EXPECTATIVAS DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,828**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000.	.
		N	30	30

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

Fuente: Software SPSS Versión 25.0

### Análisis e interpretación:

En la tabla N°13 se puede apreciar el grado de correlación de la variable determinada la Gestión por Procesos donde se relacionan significativamente con las Expectativas del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional – ONP,

Lima, 2020, según la correlación de Rho de Spearman es ,828 representando una correlación positiva entre las variables y las dimensiones y el nivel de sig. (bilateral) = ,000 siendo altamente significativo. Consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, Existe relación significativa entre la variable Gestión por Procesos y la dimensión Expectativas del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima, 2020.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos por Barrios, Contreras & Olivero. (2019) en su artículo científico titulado “La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional”, Se relaciona a la presente investigación en los siguientes ítems: Cuando se confirma que la gestión por procesos va de la mano con los procesos administrativos de las diferentes áreas involucradas es porque contribuyen de manera significativa al rendimiento que se quiere percibir. Sus principales resultados de estudio indicaron que la capacidad de respuesta positiva cada vez está tomando más relevancia en el entorno empresarial y que es muy importante implementar mejoras para lograr así posiciones deseadas.

Los principales resultados de la mencionada investigación se asemejan a mis resultados obtenidos ya que al analizarlos se encontró que en la dimensión planificación de los procesos, de la variable 1 gestión por procesos, se puede evidenciar que un 43,3% de los encuestados manifestaron que la planificación de los procesos en la institución tiene un nivel bajo, siendo la necesidad de atención en la planificación integral e individual de los procesos. Del mismo modo en la dimensión ejecución de los procesos se halló que un 36,7% indicaron que el nivel de la ejecución de los procesos en la institución es bajo, donde se tendría que dar cumplimiento a las directrices y a la planificación. Asimismo, sobre la dimensión verificación de los procesos se muestra que un 40% de los colaboradores indicaron que la verificación de los procesos en la institución presenta un nivel bajo. Finalmente, sobre la dimensión mejoramiento de los procesos se evidencia que un 43,3% de los colaboradores consideraron que el mejoramiento de los procesos muestra un nivel medio, es por eso que se debe de seguir mejorando en los diferentes procesos para lograr así la competitividad y la satisfacción de ofrecer un servicio adecuado para que así el usuario este complacido.

En base a los resultados logrados es posible argumentar que la evidencia mostrada por la Cruz (2018) demuestra que con el correcto desarrollo de la gestión por procesos se puede formalizar propuestas de avance continuo para la mejora de los procesos en las planificaciones y ejecuciones, mejorando así todo el sistema.

Además, cabe resaltar que el autor nos indica la importancia del rendimiento percibido que se obtiene luego de brindar algún tipo de bien o servicio y que se debe de implementar una correcta gestión por procesos alcanzando así estrategias

competitivas. Es por ello que la mencionada tesis se relaciona con mi investigación porque pone hincapié en que una adecuada gestión por procesos trae consigo oportunidades de mejora orientadas a conseguir la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, tenemos a Rivera (2017) quien manifiesta que para lograr la satisfacción del usuario que es muy importante evaluar los procedimientos que realiza la institución, y que esos resultados sirvan y brinden información de la condición del servicio que ofrece la institución. Igualmente, el autor indica que su artículo científico le permitió comprobar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos y los procedimientos que se deben mejorar para que se consiga niveles de satisfacción mucho más altos. El presente trabajo de investigación se relaciona con el antecedente citado ya que se insiste en la calidad de los procedimientos que se realizan dentro de las organizaciones y que es importante poner en ejecución dichos procesos con la participación de los colaboradores, para obtener como resultado la satisfacción del usuario. Al analizar los resultados de esta variable Satisfacción del Usuario, se encontró que en la dimensión rendimiento percibido, se evidencia que el 46,67% (13) colaboradores manifestaron que el rendimiento percibido tiene un nivel bajo, siendo de necesidad la atención en los indicadores de la entrega de valor y el resultado obtenido. Asimismo, respecto a la dimensión expectativas del usuario se encontró que un 46,7% (14) colaboradores indicaron que el servicio adecuado presenta un nivel bajo, en ese sentido, se tendría que dar la atención necesaria a los indicadores servicio deseado y servicio adecuado, para cubrir así las expectativas del usuario.

A la par tenemos a Ruiz y Zuloeta (2018) quienes nos señalaron la importancia de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes donde nos indican que el objetivo de su investigación es estar al tanto de qué manera la eficacia de servicio predomina en la manifestación de la satisfacción del cliente, el tipo de estudio que emplearon fue descriptivo correlacional y diseño no experimental. Sus primordiales resultados indicaron existe relación significativa entre sus variables del estudio, Esta investigación se asemeja con los resultados obtenidos en mi trabajo de investigación, ya que los encuestados también manifestaron la importancia de la satisfacción de los clientes para alcanzar las metas planeadas por la institución. Como conclusión los autores indicaron que la satisfacción del cliente, se ve afectado por el índice de diferencias entre las dimensiones estudiadas, por lo cual sugieren recuperar la confiabilidad del cliente con el fin de fidelizarlos y que

exista una relación duradera entre ambas, al igual que en mi investigación los encuestados indican que la institución debería de tomar en cuenta la opinión de todos los colaboradores para así poder mejorar la ejecución de los procesos ya que ellos son lo que saben el manejo directo y como se puede implementar y mejorar la gestión por procesos para así conseguir la satisfacción de los usuarios de la ONP.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se logró determinar la relación entre la Gestión por Procesos y la Satisfacción del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional-Lima 2020, tomando en cuenta que los resultados de la hipótesis arrojaron que se halló un valor calculado a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral) y una correlación de 0,893, lo cual indica que si existe correlación.

2. Se logró determinar la relación que existe entre la Gestión por Procesos y el Rendimiento Percibido de la Oficina de Normalización Previsional-Lima 2020, tomando en cuenta que los resultados de la hipótesis, arrojan que se halló un valor calculado a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral) y una correlación de 0,863, lo indica que si existe correlación significativa alta.

3. Se logró determinar la relación que existe entre la Gestión por Procesos y las Expectativas del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional-Lima 2020, tomando en cuenta que los resultados de la hipótesis arrojan que el valor calculado a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral) y una correlación de 0,828, lo cual indica que si existe correlación significativa alta y de acuerdo con las conclusiones 1 y 2 se infiere que la Gestión por Procesos ayuda en la Satisfacción del Usuario.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al jefe inmediato del área de Verificación y Acreditación de la ONP, se le recomienda mejorar la gestión por procesos, para ayudar a los colaboradores a desarrollar con efectividad sus labores, para que se vea reflejado el rendimiento percibido de los usuarios, en resumen, es el usuario quien evaluará el resultado que percibe del servicio que contrata.

Al supervisor del Área de Verificación y Acreditación de la ONP se le recomienda, la capacitación continua a los trabajadores para la mejora de la cadena de procesos (planificar, ejecutar, verificar y mejorar) y con ello conseguir cubrir las expectativas del usuario aportante del sistema.

Al equipo de trabajo del área Verificación y Acreditación de la ONP se les recomienda elaborar y planificar actividades mensualmente para que así puedan cumplir con la demanda de trabajo encargado. Además, deben de pedir a sus superiores la digitalización total de los archivos de planillas, para aminorar el tiempo de realizar los trabajos de verificación y acreditación de manera práctica y efectiva.

## REFERENCIAS

- Bachelet, D. (1992): "medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo" Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA2016051.pdf>
- Barrios, Contreras y Olivero (2019). "La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. Información Tecnológica" 30(2), 103–113. Recuperado de: <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Bergholz (2011) "Definición de gestión por procesos" Recuperado de: <https://www.medwave.cl/medios/medwave/mayo2011/1/medwave.2011.05.5032.pdf>
- Bernal (2006) "Metodología de la investigación" Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=h4X\\_eFai59oC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Botón (2018). "Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente cap. de Cunen, Quiché, Guatemala, año 2017" Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Carrasco (2005) "Metodología de la investigación científica" Recuperado de: [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)
- Córdova y Monsalve (2011) "TIPOS DE INVESTIGACIÓN: Predictiva, proyectiva, interactiva, confirmatoria y evaluativa" Recuperado de: [633518-0.web-hosting.es/blog/didact\\_mate/9.Tipos%20de%20Investigaci%C3%B3n.%20Predictiva%20y%20Proyectiva%20Interactiva%20Confirmatoria%20y%20Evaluativa.pdf](http://633518-0.web-hosting.es/blog/didact_mate/9.Tipos%20de%20Investigaci%C3%B3n.%20Predictiva%20y%20Proyectiva%20Interactiva%20Confirmatoria%20y%20Evaluativa.pdf)



De la Cruz (2018) "Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, 2018" Recuperado de:[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3526/1/2018\\_De%20la%20Cruz-Trucios.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3526/1/2018_De%20la%20Cruz-Trucios.pdf)

Díaz (2006). "Nivel Y Diseño de Investigación" Recuperado de:<https://es.scribd.com/document/415183178/330985610-2-1-DISENO-DE-TUBERIA-DE-REVESTIMIENTO-docx>

Fernández y Ramírez (2017) "Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B" Recuperado de:<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gajardo (2014). "Propuesta de un modelo estratégico de control de gestión aplicado a Deloitte" Recuperado de:<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/130009/Propuesta%20de%20un%20modelo%20estrat%C3%A9gico%20de%20control%20de%20gesti%C3%B3n%20aplicado%20a%20Deloitte.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Giese, JL y Cote, JA (2000) Definición de satisfacción del consumidor. Recuperado de:[https://www.scirp.org/\(S\(lz5mqp453edsnp55rrgjct55\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1645496](https://www.scirp.org/(S(lz5mqp453edsnp55rrgjct55))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1645496)

Gosso (2008). "Híper Satisfacción del cliente" Recuperado de:[https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&dq=hiper+satisfaccion+del+cliente&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&dq=hiper+satisfaccion+del+cliente&source=gbs_navlinks_s)

Hayes (1999) "Metodología de la Investigación" Recuperado de:[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/fernandez\\_b\\_je/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/fernandez_b_je/capitulo3.pdf)

Hermoza (2015). "Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana- 2015" Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/279>.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) "Metodología de la Investigación" Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=oLbjoQEACAAJ&dq=Hern%C3%A1ndez,+Fern%C3%A1ndez+y+Baptista+\(2014\)&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjYkfaxucHqAhVxGLkGHUiUCYYQ6AEwAHoECAQQAQ](https://books.google.com.pe/books?id=oLbjoQEACAAJ&dq=Hern%C3%A1ndez,+Fern%C3%A1ndez+y+Baptista+(2014)&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjYkfaxucHqAhVxGLkGHUiUCYYQ6AEwAHoECAQQAQ)

Holzmann (2013). "Sistemas de pensiones en el mundo y sus reformas: factores, tendencias y desafíos mundiales". Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-18652016000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-18652016000200003)

Kotler (2005) "Principles of Marketing" Recuperado de: <HdSEDhcQ6AEwA3oECAAQAQ>

Mata (1997) Población, Muestra y Muestreo. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

Molina (2001). "Gestión por procesos" Recuperado de: <http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

Moura y Magalhães. (2017). "Satisfação de usuários da atenção primária à saúde: um estudo qualitativo no Nordeste do Brasil" Recuperado de: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-32832016005020101&script=sci\\_abstract&tlng=es](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-32832016005020101&script=sci_abstract&tlng=es)

Pardo, A. (2017) Gestión por procesos y riesgo operacional. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=a7yUwgEACAAJ&dq>

Ramírez (2018). Influencia de la gestión por procesos sobre la administración de archivos según trabajadores de una entidad pública de lima metropolitana – 2018”. Recuperado de:  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8728/1/2018\\_Ramirez-Del-Aguila.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8728/1/2018_Ramirez-Del-Aguila.pdf)

Rivera (2017). “Satisfacción de usuarios en el instituto nacional del diabético Honduras-diciembre 2017” Recuperado de:  
<https://www.cimel.felsocem.net/index.php/CIMEL/article/view/1101>

Rojas, M. (2000) Características de la gestión por proceso y la necesidad de su implementación en la empresa cubana. Recuperado de:  
<https://www.youtube.com/watch?v=09wmbNmZsbc&list=RDTj5ldRGjeeg&index=2>

Ruiz y Zuloeta (2018). “Análisis de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el área de ventas en la empresa la Curacao. Chiclayo – Lambayeque, 2016.” Recuperado de:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5541?show=full>

Stoner (2015). “Privatization and Support Services: developing a decision-making framework to help determine if the University of Delaware should continue privatizing its support services” Recuperado de:  
<https://www.jstor.org/journal/publprodmanarevi?refreqid=excelsior%3Ae96fc38d1091faf60d57cc38106133a4>

Zapata (2005) “Teoría y Metodología de la investigación” Recuperado de:  
[https://www.academia.edu/6120672/TEOR%C3%8DA\\_Y\\_METODOLOG%C3%8DA\\_DE\\_INVESTIGACI%C3%93N](https://www.academia.edu/6120672/TEOR%C3%8DA_Y_METODOLOG%C3%8DA_DE_INVESTIGACI%C3%93N)

**ANEXOS**

**ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO DE LA TESIS:	<b>Gestión por Procesos y Satisfacción del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, Lima, 2020.</b>
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	<b>Gestión de Organizaciones</b>
AUTOR(ES):	<b>Patricia Mavel Martel Gallo</b>

PROBLEMA	OBJETIVOS		HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN	TECNICAS	METODOLOGÍA	
	Objetivo general	Objetivos específicos							
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, 2020?	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, Lima, 2020.	<p>Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y el rendimiento percibido de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima, 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y las expectativas del usuario la Oficina de Normalización Previsional - ONP - Lima, 2020.</p>	Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, Lima, 2020.	<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>	Planificación de Procesos	Se tomo como población a los 30 colaboradores del área de Verificación y Acreditación de la Oficina de Normalización Previsional	Técnica de la encuesta que nos permitió conocer las opiniones de los colaboradores respecto a cada una de las variables investigadas,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enfoque</b> : cuantitativo</li> <li>• <b>Tipo:</b> Investigación Básica</li> <li>• <b>Diseño:</b> No experimental, de corte transversal</li> </ul>	
					Ejecución de Procesos				
					Verificación De los Procesos				
					Mejoramiento De los Procesos				
				<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Rendimiento percibido	<b>MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b></li> </ul> <p>Se utilizo el método de la estadística descriptiva e inferencial y se procesó en el programa estadístico SPSS, para conocer la confiabilidad del</p>
					Expectativas del usuario	La muestra fue de base censal, porque se considera al 100% de la población	Se utilizó el instrumento del cuestionario		



## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### ANEXO N°2: OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE 1 - GESTIÓN POR PROCESOS

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>	<p>La gestión por procesos es la aplicación del ciclo de progreso continuo de los procesos, donde involucra (PHVA) la planificación de procesos, hacer- llevar a cabo los procesos, verificación de los procesos y la actuación de procesos. (p.47).                      Autor: José Manuel Pardo Álvarez.                      Obra: Gestión por Procesos y Riesgo Operacional. (2017). (p.47)</p>	<p>La gestión por procesos se mide en consideración a sus dimensiones tales como; planificación de procesos, ejecución de los procesos, verificación de los procesos y mejoramiento de los procesos, en el análisis de sus atributos, de acuerdo con Pardo (2017)</p>	Planificación de procesos	Global	En la institución se realiza la planificación integral de los procesos. (afiliación gestión de aportes, asesoría al asegurado, atención previsional, acreditación y otros)	
				Individual	En la institución se planifica particularmente cada uno de sus procesos. (afiliación, gestión de aportes, asesoría al asegurado, atención previsional, acreditación y otros)	
			Ejecución de Procesos	Cumplimiento de las Directrices	Los procesos de la ONP se están cumpliendo según las directrices emitidas. (afiliación, gestión de aportes, asesoría al asegurado, atención previsional, acreditación y otros)	
				Cumplimiento de las planificaciones	Los procesos se llevan a cabo por parte de los colaboradores de acuerdo a la planificación establecida	
			Verificación de los procesos	Controlar	En la institución existen distintos mecanismos de verificación para contrastar los procesos (afiliación, gestión de aportes, asesoría al asegurado, atención previsional, acreditación y otros)	
				Comparar	Por la naturaleza del servicio que brinda la ONP, se comparan metas y objetivos	
				Auditorias	La ONP se realizan auditorias para verificar los procesos	
			Mejoramiento de procesos	Análisis	En la ONP se analizan los procesos para identificar falencias	
				Opinión de colaboradores	En la institución para mejorar los procesos se toman en cuenta la opinión de los colaboradores	
				Compromiso de la alta Gerencia	En la institución la alta gerencia impulsa el mejoramiento de los procesos	
						(5) siempre (4) casi siempre (3) a veces (2) casi nunca (1) nunca

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### ANEXO N°3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2 – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Señala que la satisfacción del usuario es un cambio de ánimo proveniente de la relatividad entre las expectativas del usuario y el servicio ofrecido por la institución. Por consiguiente, la satisfacción es el resultado de rendimiento percibido y las expectativas del usuario sobre el servicio obtenido. Autor: Fernando Gosso Obra: Hipersatisfacción del cliente (2008). (p.77).	Señala que la satisfacción del usuario es un cambio de ánimo proveniente de la relatividad entre las expectativas del usuario y el servicio ofrecido por la institución. Por consiguiente, la satisfacción es el resultado de rendimiento percibido y las expectativas del usuario sobre el servicio obtenido. Autor: Fernando Gosso Obra: Hipersatisfacción del cliente (2008). (p.77).	Rendimiento percibido	Entrega de Valor	En el proceso de entrega de valor el usuario está satisfecho con el servicio que brinda la ONP	(5) siempre (4) casi siempre (3) a veces (2) casi nunca (1) nunca
					Para asegurar la satisfacción de los usuarios, cree que la ONP brinda un servicio adecuado	
				Resultado obtenido	La institución con los resultados obtenidos cubre las expectativas del usuario	
					Con el trabajo que se realiza en la ONP se percibe la satisfacción del usuario	
			Expectativas del usuario	Servicio deseado	Considera que la ONP brinda el servicio que el usuario espera recibir.	
					Servicio adecuado	
Para lograr las metas de la institución se realizan algunas variaciones en el procedimiento con el propósito de cumplir con las expectativas del usuario						

**ANEXO N° 4:**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

**GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL – ONP, LIMA, 2020**

**Generalidades**

La presente encuesta va a permitir demostrar la relación que existe entre LA GESTION POR PROCESOS Y LA SATISFACCION DEL USUARIO. Por lo cual, esta encuesta es anónima. Marque con una "X" la respuesta que considera correcta.

**Preguntas Generales**

1. ¿Cuál es su especialidad?
  - a. Área administrativa
  - b. Área de producción
  - c. Otros
2. ¿Cuántos años de experiencia tiene en su cargo?
  - a. 1 año
  - b. 3 años
  - c. 6 años
  - d. Más de 10 años

<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>					
<b>ÍTEMS</b>					5	4	3	2	1

**Variable 1: Gestión por Procesos**

1	En la institución se realiza la planificación integral de los procesos. (afiliación, gestión de aportes, asesoría al asegurado, atención previsional, acreditación y otros)					
2	En la institución se planifica particularmente cada uno de sus procesos. (afiliación, gestión de aportes, asesoría al asegurado, atención previsional, acreditación y otros)					
3	Los procesos de la ONP se están cumpliendo según las directrices emitidas. (afiliación, gestión de aportes, asesoría al asegurado, atención previsional, acreditación y otros)					
4	Los procesos se llevan a cabo por parte de los colaboradores de acuerdo a la planificación establecida.					
5	En la institución existen distintos mecanismos de verificación para contrastar los procesos (afiliación, gestión de aportes, asesoría al asegurado, atención previsional, acreditación y otros)					
6	Por la naturaleza del servicio que brinda la ONP, se comparan metas y objetivos					
7	La ONP se realizan auditorias para verificar los procesos					



8	En la ONP se analizan los procesos para identificar falencias					
9	En la institución para mejorar los procesos se toman en cuenta la opinión de los colaboradores					
10	En la institución la alta gerencia impulsa el mejoramiento de los procesos					

<b>Variable 2: Satisfacción del Usuario</b>						
11	En el proceso de entrega de valor el usuario está satisfecho con el servicio que brinda la ONP					
12	Para asegurar la satisfacción de los usuarios, cree que la ONP brinda un servicio adecuado					
13	La institución con los resultados obtenidos cubre las expectativas del usuario					
14	Con el trabajo que se realiza en la ONP se percibe la satisfacción del usuario					
15	Considera que la ONP brinda el servicio que el usuario espera recibir.					
16	El servicio que brinda la ONP responde a las expectativas del usuario					
17	Para lograr las metas de la institución se realizan algunas variaciones en el procedimiento con el propósito de cumplir con las expectativas del usuario					

**ANEXO N°5:**

**AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO  
POR TRES EXPERTOS:**

<b>Nº</b>	<b>Datos del Experto</b>	<b>Criterio</b>
01	Dra. Elva Sandoval Gómez	Aplicable
02	Mgr. Antonio Aquiles Peña Cerna	Aplicable
03	Mgr. Ruddy Vanessa Carhuapoma Mezarina	Aplicable

## ANEXO N° 6:

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Experto: **Dra. Sandoval Gómez Elva**

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: **DTC Universidad Cesar Vallejo**

Dirección: **Jr. La Esperanza 831 Cercado de Lima**

e-mail: **esandovalg@ucv.edu.pe**

Teléfono: **938833391**

Título de la Investigación: **Gestión por Procesos y Satisfacción del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, Lima, 2020**

Investigador (es) **Patricia Mavel Martel Gallo**

Ciclo: **X**

Escuela profesional: **Administración**

Nº	PREGUNTAS	DEFICIEN TE 0- 25	REGUL AR 26-50	BUEN A 51- 75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				92 %
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				92 %
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				92 %
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				92 %
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				92 %
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				92 %
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				92 %
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				92 %
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				92 %
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				92 %

Opinión de Aplicabilidad: **Es Aplicable**



---

**Elva Sandoval Gómez**

Nombre y firma del  
Experto Validador DNI N°  
43699705

## ANEXO N° 6:

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Experto: **Mgtr. Antonio Aquiles Peña Cerna**

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: **DTC Universidad Cesar Vallejo**

Dirección: **Urb. Sagitario Mz. A 9 Lt.13 Santiago de Surco**

e-mail: **apena@ucv.edu.pe**

Teléfono: **998808567**

Título de la Investigación: **Gestión por Procesos y Satisfacción del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, Lima, 2020**

Investigador (es) **Patricia Mavel Martel Gallo**

Ciclo: **X**

Escuela profesional: **Administración**

Nº	PREGUNTAS	DEFICIEN TE 0- 25	REGUL AR 26-50	BUEN A 51- 75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				95 %
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				95 %
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				95 %
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				95 %
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				95 %
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				95 %
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				95 %
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				95 %
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				95 %
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				95 %

Opinión de Aplicabilidad:  
Ambos instrumentos son  
Aplicables



**Antonio Aquiles Peña Cerna**

Nombre y firma del Experto

Validador DNI N° 42353436

Fecha: 24/09/2020

## ANEXO N° 6:

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Experto: **Mgtr. Ruddy Vanessa Carhuapoma Mezarina**

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: **Universidad Cesar Vallejo Docente**

Dirección: **Av. Del Parque 640 Lima**

e-mail: **rcarhuapomam@ucvvirtual.edu.pe**

Teléfono:

**941487475** Título de la Investigación: **Gestión por Procesos y Satisfacción del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, Lima, 2020**

Investigador (es) **Patricia Mavel Martel Gallo**

Ciclo: **X**

Escuela profesional: **Administración**

Nº	PREGUNTAS	DEFICIEN TE 0- 25	REGUL AR 26-50	BUEN A 51- 75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				94
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				93
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				93
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				93
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				94
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				94
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				94
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				94
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				94
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				94

Opinión de  
Aplicabilidad: Es  
Aplicable



---

RUDDY VANESSA  
CARHUAPOMA MEZARINA  
DNI N° 45558577  
Fecha: 01 / 10 /2020