

# **UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL**



**TESIS**

**La Gestión Administrativa y la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional Sede Tacna, Periodo 2016.**

**Presentado por la Bach. Linares Bustos, Marden**

**Para optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial**

**TACNA - PERU**

**2017**



## **DEDICATORIA**

Dedico la Presente tesis a mi madre quien me apoyado en el transcurso de mi vida guiándome paso a paso con lo necesario para poder salir adelante velando por mi educación, por mi bienestar, por mi felicidad, por ser un ejemplo y una motivación en mi vida que me ha ayudado para poder lograr mis objetivos y superarme como persona, a mi familia en general por haber sido un apoyo incondicional.

Marden

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a mi asesor de Tesis, Mr. Renato Burneo Alvarón por sus orientaciones, paciencia, apoyo y su motivación que han sido fundamentales para mi formación como investigador. A mi madre y a mi familia, por haberme apoyado hasta el día de hoy por estar siempre a mi lado guiándome en mis pasos dándole enseñanzas a mi vida. A la Universidad Privada de Tacna por haber sido mi hogar de estudios, a todos mis maestros por las enseñanzas brindadas, gracias al apoyo de todos ellos que darán como resultado un gran profesional.

## RESUMEN

Se presenta la investigación titulada “La Gestión Administrativa y la Satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna periodo 2016”, para optar por el título profesional de Ingeniero Comercial de la Universidad Privada de Tacna.

La investigación tiene como objetivo Determinar cómo incide La gestión administrativa en la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna, para lo cual se establece la necesidad de analizar el nivel de eficiencia de la gestión administrativa de la Oficina de Normalización Previsional en la ciudad de Tacna y analizar el nivel de satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna.

La investigación es de tipo Aplicada, de nivel correlacional y un diseño no experimental, transversal correlacional-causal.

La muestra de estudio fue de 346 pensionistas, calculada a través de la fórmula de muestreo para poblaciones conocidas.

A través de la investigación se logró comprobar la existencia de la relación, en la que la fidelización es influenciada por la satisfacción, dado un p-valor de 0.00, pero con un R-cuadrado de 23.41. Ello indica que a pesar que se comprobó la influencia de la variable independiente “Gestión Administrativa”, sobre la variable dependiente “Satisfacción del

cliente”, tal relación es relativamente no muy fuerte.

Así mismo, también se logró determinar que el nivel de eficiencia de la Gestión Administrativa en la onp se presenta en niveles Regulares, con una media de 3.26 puntos, resultado de la evaluación de la planeación estratégica, organización, recursos humanos y dirección y control.

En tanto, también se logró determinar que el nivel de satisfacción de los pensionistas en la ciudad de Tacna posee una media de calificación de 3.23, presentando también niveles regulares. Este resultado se obtiene gracias a la evaluación de la Confiabilidad, capacidad de respuesta, confianza, certeza, tangibles y la empatía.

La investigación permite generar contribuciones al área de Gestión, en lo que corresponde al análisis de la Gestión Administrativa y la satisfacción de los clientes.

## ABSTRACT

We present the research entitled "Administrative Management and Satisfaction of the pensioners of the Office of Normalization Headquarters Tacna 2016 period", to opt for the professional title of Commercial Engineer of the Private University of Tacna.

The research aims to determine how administrative management affects the satisfaction of the pensioners of the Office of Standardization headquarters Tacna, for which it establishes the need to analyze the administrative management of the onp in the city of Tacna and analyze the degree of Satisfaction of the pensioners of the onp seat Tacna.

The research is Applied, correlational level and a non-experimental, cross-correlational-causal design.

The sample of study was of 346 pensioners, calculated through the formula of sampling for known populations.

Through the research it was possible to verify the existence of the relationship, in which loyalty is influenced by satisfaction, given a p-value of 0.00, but with a R-square of 23.41. This indicates that, despite the influence of the independent variable "Administrative Management", on the dependent variable "Customer satisfaction", this relationship is relatively not very strong.

Likewise, it was also possible to determine that Administrative Management is presented at Regular levels, with an average of 3.26 points, resulting from the evaluation of strategic planning, organization, human resources and management and control. Meanwhile, it was also possible to determine that the level of satisfaction of pensioners in the city of Tacna has an average rating of 3.23, also showing regular levels. This result is obtained through the evaluation of Reliability, responsiveness, confidence, certainty, tangibility and empathy.

The research allows to generate contributions to the Management area, in what corresponds to the analysis of the Administrative Management and the satisfaction of the clients.



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
DATOS GENERALES .....	3
1. TITULO.....	3
2. AREA DE INVESTIGACION .....	3
3. ENTIDADES QUE COORDINAN LA INVESTIGACION .....	3
4. IMPORTANCIA Y JUSTIFICACION.....	4
4.1. Justificación.....	4
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.1. Identificación y determinación del problema.....	5
1.2. CARACTERÍSTICAS DEL PROBLEMA .....	8
1.2.1. Falta de documentos solicitados por la ONP .....	8
1.2.2. Falta de descentralización .....	8
1.2.3. Inadecuada eficacia de procesos .....	9
1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA. ....	10
1.3.1. Problema General .....	10
1.3.2. Problemas Específicos.....	10
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	11
1.4.1. Objetivo General .....	11
1.4.2. Objetivos Específicos .....	11
1.4.3. IMPORTANCIA Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	13
2.1. ANTECEDENTES .....	13
2.1.1. Antecedentes locales .....	13
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	15
2.1.3. Antecedentes internacionales .....	16
2.2. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS .....	17
2.2.1. Gestión Administrativa .....	17
2.2.2. Satisfacción del cliente.....	22
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	25
2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS .....	28
2.4.1. Hipótesis general .....	28
2.4.2. Hipótesis específicas .....	28
2.5. Sistema de variables.....	28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	30
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30

3.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO.....	31
3.4.1.	Población.....	31
3.4.2.	Muestra.....	31
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.6.	Técnicas de procesamiento de datos.....	34
	CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION.....	35
4.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	35
4.1.1.	DATOS GENERALES.....	36
4.1.2.	Gestión Administrativa.....	40
4.1.3.	Satisfacción del cliente.....	64
4.1.4.	Resumen de Resultados.....	98
4.2.	CONTRASTE DE HIPOTESIS.....	110
4.3.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	113
4.3.1.	Hipótesis específica 1.....	113
4.3.2.	Hipótesis específica 2.....	114
	CONCLUSIONES.....	115
	RECOMENDACIONES.....	117
	BIBLIOGRAFIA.....	118
	ANEXOS.....	121

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “La Gestión administrativa y la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna periodo 2016”, tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pensionistas de la ciudad de Tacna.

La investigación se divide en cuatro partes.

En la primera se presentan los datos generales de la investigación, en los que se especifica el tema, justificación, planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos y la formulación de la hipótesis.

El Capítulo I: Marco Teórico, desarrolla los antecedentes, bases teóricas y la definición de términos.

El Capítulo II: Metodología de la investigación se presenta el tipo, nivel y el diseño de investigación, además de la delimitación de la población y muestra de estudio, como las técnicas e instrumentos de investigación.

El Capítulo III: Análisis de Resultados, presenta los resultados de la investigación, en función de cada una de las variables de estudio, como también la comprobación de la hipótesis correspondiente, tanto de la hipótesis general como las específicas.

Finalmente se presentan las conclusiones, sugerencias y bibliografía de la Tesis.

## **DATOS GENERALES**

### **1. TITULO**

“La gestión administrativa y la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna, Periodo 2016.”

### **2. AREA DE INVESTIGACION**

El área de la investigación de la presente tesis, de acuerdo a la codificación de la UNESCO es:

53 Ciencias Económicas

5311. organización y dirección de Empresas

5311.99 otras: gestión administrativa

### **3. ENTIDADES QUE COORDINAN LA INVESTIGACION**

Universidad Privada de Tacna

## **4. IMPORTANCIA Y JUSTIFICACION**

### **4.1. Justificación**

- i. justificación teórica: la investigación posee su justificación debido a que permitirá generar aportes a la disciplina de gestión específicamente a las teorías relacionadas a gestión administrativa y satisfacción del cliente.
  
- ii. Justificación práctica: se justifica debido a que la investigación se presenta como un nuevo marco de referencia para futuros investigadores que opten por estudiar las variables de estudio.
  
- iii. justificación social.- Permitirá que la Oficina de Normalización Previsional tenga una referencia para mejoras en su procedimientos administrativos conllevando a mejoras para la institución.

## CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Identificación y determinación del problema

Cinco de cada diez peruanos no hacen nada para cubrir sus gastos de la vejez y solo 19% aporta en la actualidad a algún sistema de pensiones, según su beneficio que quiera recibir a futuro. Las cifras con mayor porcentaje son el ámbito rural, donde el 62% de personas carece de algún respaldo para la tercera edad y solo el 3% aporta mensualmente a un sistema pensionario. (INEI, 2016)

El estudio precisa que el 28% de los que no cuentan con AFP u ONP argumentan que no aportan por falta de dinero, el 20% dijo no contar con trabajo estable, el 12% ignora qué es un sistema pensionario, el 10% manifestó no necesitar uno y el 14% no confía en las empresas del sistema. Por otro lado, el 14% de peruanos ahorra por su cuenta, el 9% educa a sus hijos a la espera de que luego ellos les brinden el respaldo necesario y el 6% invierte en inmuebles o algún negocio. De los que ahorran, solo el 5% deposita su dinero en alguna entidad del sistema financiero. (INEI, 2016)

De acuerdo con el informe de la SBS, la situación no es muy distinta por grupos etarios, toda vez que el 70% de jóvenes entre 18 a 25 años no hace nada por su vejez, pero de 26 años en adelante la proporción oscila entre 45% y 49%, la influencia de parte de la Oficina de

Normalización Previsional (ONP) tiende a detallar poco debido a que no se difunde la información necesaria a cerca del sistema de pensión del Estado. (Diario la Republica, 2016)

Otro de los procesos clave es la Calificación, la cual implica evaluar el expediente del asegurado y reconocer derechos pensionarios, estas actividades eran ejecutadas por dos actores: la ONP (40%) y el contratista INDRA PERU S.A. (60%), es decir, la institución no contaba con la gobernanza absoluta del proceso, lo cual representaba un obstáculo para la implementación de mejoras en la gestión.(Oficina de Normalizacion previsional, 2015)

Asimismo, al cierre del año 2015 se puede apreciar una notable reducción del saldo de quejas pendientes de atención en relación a las cifras registradas al cierre del año 2013 y 2014 (reducción de 85,1% respecto al 2014), estos datos tienden a ser positivos sin embargo se debe a que, las quejas según obtenidas por el libro de reclamaciones únicamente se da por el modo de atención mas no en el problema central que es la calificación de sus expedientes. (Oficina de Normalizacion previsional, 2015)

En cuando al tiempo promedio de respuesta, el cual se redujo en 57,7% respecto al año anterior. Por otra parte, la implementación de controles diarios a nivel nacional respecto a la derivación de expedientes, así como otros tipos de controles referidos a los tiempos por cada etapa del proceso de otorgamiento de prestaciones, han impactado positivamente en la disminución de los tiempos de respuesta, mitigando la generación de un nuevo saldo de expedientes por resolver (Oficina de Normalizacion previsional, 2015).



Si bien es cierto la capacidad de respuesta es en menos tiempo pero los pensionistas no reciben la respuesta que ellos esperan por un mal gestionamiento de sus documentos a la hora de pasar a calificación.

En la ciudad de Tacna un anciano de 78 años de edad, identificado como Desiderio Landeu Ordóñez, hasta el momento no puede cobrar su pensión de jubilación, a pesar de haber aportado 38 años y cuatro meses entre la ONP y AFP. Desde 1959 hasta 1994 aportó a la ONP, sin embargo, decidió pasar sus aportes a una AFP, donde siguió aportando hasta el 2009,

Pero cuando quiso cobrar su pensión, la AFP Profuturo, donde se encuentra ahora sus aportes, le indicó sería poco siendo un monto de S/.116 siendo el fondo acumulado en su fondo de pensiones.

Desiderio Landeu dijo que la ONP no le aprueba hasta el momento la entrega del bono de reconocimiento porque, no califica para dicho bono, para la totalidad de su pago aquí entra la gestión administrativa la hora del retraso e impedimentos a la hora del desarrollo de los tramites generando molestias con los futuros jubilados. (Diario Correo, 2017)

La mayor inquietud de los pensionistas es sobre el monto a pagar de su pensión, la demora de trámites correspondientes a la fecha de cese, siendo una de las principales causas el gran número de documentos que exige la ONP para pasar a revisión y calificación de los pensionistas, dando molestias a la hora de no encontrar dichos documentos retrasando el tiempo de su jubilación para su respectivo pago.

## **1.2. CARACTERÍSTICAS DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Falta de documentos solicitados por la ONP**

Siendo los requisitos que la onp exige para que una persona pueda acceder a su jubilación, siendo algunos de los documentos:

- Certificados de trabajo
- Boletas de pago
- Constancias
- Ubicación de planillas

Estos documentos les sirve a una persona para poder acreditar los años aportados antes del año 1999 ya que debido a una mala gestión la onp no tiene información registrada en su base de datos antes de esa fecha generando inquietudes en las personas para acceder a su jubilación.

### **1.2.2. Falta de descentralización**

También es un problema que se percibe directamente, porque todo aquel documento recepcionado es pasado a una revisión a la ciudad de Arequipa y posterior mente derivado a la sede central de Lima encargada de la calificación y aprobación del expediente.

### 1.2.3. Inadecuada eficacia de procesos

Se tiene por motivo de jubilación las siguientes:

- Invalidez
- Viudez
- Jubilación Normal
- Jubilación Anticipada
- Orfandad
- Ascendencia

Viéndose el más afectado de todos estos motivos, la jubilación por invalidez ya que la onp a parte de los documentos de acreditación mencionados anterior mente, exigen el certificado de Invalidez en base al decreto supremo 166-2005, otorgado por la comisión médica autorizada por parte de la onp, siendo el caso de muchas personas que no se encuentran asegurados en essalud y no pueden brindarle el Certificado Médico dificultando el proceso de Jubilación.

En la ciudad de Tacna existen problemas que suscitan a una mala gestión administrativa con llevando a una mala administración de documentos, una de las causas del problema es el personal, la alta rotación de personal que con lleva a una mala recepción de documentos, a una mala orientación, un mal asesoramiento que parte por los jefes de la oficina que dificultan una buena gestión, entre diversos

factores en la institución retrasando en muchas ocasiones los tramites de los pensionistas generando Preocupación e insatisfacción al momento de ser atendidos.

### **1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA.**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cómo incide la gestión administrativa en la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de eficiencia de la gestión administrativa en la oficina de Normalización Previsional p sede Tacna?
  
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pensionistas de la oficina de Normalización Previsional sede Tacna?

## **1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna, para conocer qué tanto se cumplen los objetivos de brindar un servicio adecuado a los pensionistas.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de eficiencia de la gestión administrativa en la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna, para conocer qué tan adecuado es el desarrollo de la función administrativa de la entidad.
  
- Analizar es el nivel en la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna para conocer la percepción de los usuarios respecto al sistema nacional de pensiones.

### **1.4.3. IMPORTANCIA Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.3.1.Importancia**

La investigación es importante dado que, representa un aporte para que la entidad tome a futuro acciones que puedan ayudar a los pensionistas a que logren su satisfacción con el procedimiento de sus trámites y montos a pagar para sus pensiones a sí mismo el resultado debe general beneficios a nivel nacional

#### **1.4.3.2.Alcances y Limitaciones**

La investigación está dirigida a los pensionistas de la ONP de la ciudad de Tacna.

La investigación presenta las siguientes limitaciones

- Debido a cuestiones laborales se dedicó medio Tiempo para realizar la investigación.
- Restricciones de acceso a la información debido a políticas de confidencialidad de la Oficina de Normalización Previsional
- Disponibilidad de tiempo limitado de los pensionistas para resolver los cuestionarios
- Los pensionistas presentaron percepciones particulares respecto al problema de investigación.
- Se puede presentar estados de ánimo fluctuantes de los informantes en este caso de los pensionistas a encuestar
- Presupuesto limitado

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES

#### 2.1.1. Antecedentes locales

##### a. **Gestión directiva y gestión académica en el I.E.S.T.P. José Carlos Mariátegui de Moquegua – 2015. (Revilla, 2016)**

La tesis fue propuesta para optar por el grado de magister en docencia universitaria y gestión educativa de la Universidad privada de Tacna

El tesista propone como objetivo conocer si la gestión directiva se relaciona directa y significativamente con la gestión académica en el I.E.S.T.P. “José Carlos Mariátegui” de Moquegua, durante el año 2015

La metodología de estudio es de tipo pura porque se quiere obtener conocimiento de la relación que existe entre la gestión directiva y la gestión académica con un diseño no experimental.

El tesista concluye que Existe una buena correlación positiva entre el desempeño de la gestión directiva y el manejo del diseño curricular en la gestión académica del I.E.S.T.P. “José Carlos Mariátegui” de Moquegua, durante el año 2015, con un

nivel de significancia del 1% y un coeficiente de correlación  $r = 0.615$  por otro lado concluye que también existe una buena relación desempeño de la gestión directiva y las prácticas pedagógicas, Consejo Institucional, comprendiendo que se deben de implementar objetivos estratégicos que permitan monitorear y fortalecer las prácticas pedagógicas.

**b. Diagnóstico del sistema de racionalización y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Ilabaya, año 2010. una propuesta de un sistema de control interno. (Ticona, 2010)**

La tesis fue propuesta para optar por el grado de Magister en Maestro en Ciencias con mención en contabilidad: auditoria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

El tesista propone como objetivo determinar si el Sistema de Racionalización influye en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, año 2010.

La metodología de estudio es de tipo aplicada con diseño se utilizó el diseño no experimental, transeccional, correlacional, Responde a los diseños no experimentales, porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables en estudio, sino que éstas se analizan tal y como suceden en la realidad.



El tesista concluye que el Sistema de Racionalización influye desfavorablemente en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, debido a que las políticas y los documentos de gestión institucional no garantizan coherencia, ni armonía a la gestión institucional.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

- a. Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú. (Quichca, 2012)**

La tesis fue propuesta para optar por el grado de magister en educación de la Universidad Nacional mayor de San Marcos

El tesista propone como objetivo Analizar la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú.

La metodología de estudio es de tipo descriptivo – correlacional por el nivel de asociación que se pretende estudiar entre la Calidad de la Gestión

Administrativa y el Desempeño Docente con un diseño no experimental se utiliza el Corte Transversal porque se recoge la información en un solo momento en el tiempo.

El tesista concluye que existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto, Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ( $\chi^2= 63.80$ ;  $p=0.00 < 0.05$ ) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente ( $\chi^2= 21.43$ ;  $p=0.00 < 0.05$ ).

### **2.1.3. Antecedentes internacionales**

- a. **Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango.** (Reyes, 2014)

La tesis fue propuesta para optar por el grado de licenciatura en administración de empresas de la Universidad Rafael Landívar.

La tesista propone como objetivo Verificar sí la calidad del servicio

aumenta la satisfacción del cliente en asociación

SHARE, sede Huehuetenango

La metodología de estudio en esta tesis se mencionó la población y muestra que tuvo la investigación, instrumento que se utilizó para recopilar la información en este caso se utilizaron encuestas y entrevista, el procedimiento y diseño el cual fue una investigación experimental.

La tesista concluye estableciendo que el 73% indica que la asociación SHARE capacita a su personal a cada 6 meses en otros temas que no son relacionados a la calidad del servicio. Sin embargo, se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio el 64% indica que han recibido este tipo de capacitación, la cual les ha orientado a brindar calidad del servicio adecuadamente, manteniendo su postura que reciben capacitaciones a cada 6 meses y relacionadas a otros temas.

## **2.2. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS**

### **2.2.1. Gestión Administrativa**

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución

de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión

Administrativa, estos son (Campos & Loza, 2000):

- Planeación estratégica
- Organización
- Recursos Humanos
- Dirección y control

#### **2.2.1.1. Planeación Estratégica**

La planeación estratégica es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo.

Los planes estratégicos cuentan con un cierto presupuesto disponible, por lo que es

esencial la correcta determinación de los objetivos a cumplir. De lo contrario, el dinero puede no ser suficiente para alcanzar las metas y la planeación estratégica falla.

La planeación estratégica como sistema de gerencia surge entre las décadas del '60 y '70, con los cambios en las capacidades estratégicas de las empresas. La gestión o management comenzó a exigir la planificación de las tareas a cumplir, con un gerente que analizaba cómo y cuándo ejecutarlas. (Perez, Definicion.de, 2008)

#### **2.2.1.2. Organización**

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos. (Julian & Maria, 2008)

#### **2.2.1.3 Recursos Humanos**

Los recursos humanos se denominan como un conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución que se determina por ejercer varias lista

de actividades precisas para cada zona. Se puede decir que los recursos humanos (RRHH) de una empresa son de conformidad a las hipótesis de administración de empresas, debido a que es una de los capitales más importante en el cual son los responsables de la realización y el desarrollo de todas las actividades que se necesitan para que se tenga un buen funcionamiento y así poder contratar, ordenar y retener al personal de la organización. Estas actividades las pueden ejercer un individuo o departamento específico junto con los directivos de la organización. (Definición de Recursos Humanos, 2017)

#### **2.2.1.4. Concepto de Dirección y Control**

##### **A) Dirección**

La dirección como etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

Los elementos del concepto son (Javier & Veronica, 2013):

- Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.
- Motivación.
- Guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.
- Comunicación.
- Supervisión.

## **B) Control**

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

También hay otras connotaciones para la palabra control (Javier & Veronica, 2013):

- Comprobar o verificar;
- Regular;
- Comparar con un patrón;
- Ejercer autoridad sobre alguien (dirigir o mandar);
- Frenar o impedir.

### **2.2.2. Satisfacción del cliente**

Satisfacción del cliente es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo. Es decir, es la conformidad del cliente con el producto o servicio que compró ya que el mismo cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna.

#### **2.2.2.1. Servicio Al Cliente**

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (Serna, 2011)

Existen dimensiones Para evaluar un Servicio, a continuación se detallará cada una de estas 5 dimensiones: (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009)



#### **2.2.2.2. Confiabilidad**

Se define como la capacidad entregar el servicio prometido de forma segura y precisa. Estamos hablando de una empresa que cumple sus promesas (sobre suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios). Los clientes prefieren a las empresas que cumplen sus promesas, en particular sus promesas sobre los resultados del servicio y los atributos centrales del servicio.

Cuando una empresa no entrega el servicio central que los clientes creen que están comprando les fallan a sus clientes en la forma más directa.

#### **2.2.2.3. Capacidad de Respuesta**

Se define como la disposición a entregar un servicio expedito y a ayudar a los clientes. En esta dimensión se enfatiza la atención y la prisa al responder a las solicitudes, preguntas, quejas y problemas del cliente. Esta capacidad de respuesta se comunica a los clientes a través de la cantidad de tiempo que tienen que esperar por la asistencia, las respuestas a sus preguntas o la atención a los problemas. Es importante que las empresas sean capaces de ver el proceso de entrega del servicio y de manejo de solicitudes desde el punto de vista del cliente, y no desde el punto de vista de la empresa.

#### **2.2.2.4. Certeza**

Se define como el conocimiento y cortesía de los empleados, y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar al cliente credibilidad y confianza. Esta dimensión toma particular importancia en los servicios que los clientes perciben como de alto riesgo o para servicios en los cuales se sienten inseguros sobre su capacidad para evaluar los resultados. La confianza y credibilidad pueden encarnarse en una persona que vincula al cliente con la empresa, o en la organización misma.

#### **2.2.2.5. Empatía**

Se define como la atención individualizada cuidadosa que la empresa proporciona a sus clientes. La esencia está en que, a través de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente, el cliente se sienta único y especial, que sienta que la empresa comprende sus necesidades. Para los clientes es importante sentirse comprendido e importante para las empresas que les proporcionan servicios. En esta dimensión las empresas pequeñas tienden a tener cierta ventaja pues tienden a conocer mejor a sus clientes y forman relaciones que reflejan este conocimiento de sus preferencias y requerimientos.

#### **2.2.2.6. Tangibles**

Se define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. Estos elementos proporcionan representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, en particular los nuevos, usarán para evaluar la calidad. Los tangibles son frecuentemente usados por las empresas de servicio en las que sus estrategias incluyen servicios donde el cliente visita el establecimiento para recibirlo (ejemplo: restaurants, hoteles, etc.).

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

#### **2.3.1. Empresa**

Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital) (Perez, 2008)

#### **2.3.2. Cliente**

Un Cliente es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto. Un cliente desea que se le sea atendido a la medida de la

exigencia por quien presta la colaboración. Hay varios tipos de clientes, todos de acuerdo al tipo de compra o servicio que solicitan. (Definición de , 2015)

### **2.3.3. Servicio**

Un Servicio son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. La etimología de la palabra nos indica que proviene del latín “Servitium” haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo “Servir“.(Definición de Servicio, 2013)

### **2.3.4. Gestión**

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio. (Definición de, 2017)

### **2.3.5. Proceso**

La noción de proceso halla su raíz en el término de origen latino processus. Este concepto describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de

etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial. (Julian & Ana, Definicion.de, 2012)

### **2.3.6. Dimensión**

Dimensión, del latín *dimensio*, es un aspecto o una faceta de algo. El concepto tiene diversos usos de acuerdo al contexto. Puede tratarse de una característica, una circunstancia o una fase de una cosa o de un asunto. (Julian, definicion.de, 2014)

### **2.3.7. Calidad**

La Calidad es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño. Todo lo que posee un cualitativo de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la garantía de que es óptimo. (Definicion de, 2014)

### **2.3.8. Estrategia**

Se le llama Estrategia a la manera en como un ser vivo planea el cómo se le deben presentar las circunstancias para lograr un objetivo claro. (Definicion de Estrategia, 2013)

## **2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La gestión administrativa incide directamente en la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a. El nivel de eficiencia de la gestión administrativa en la oficina ONP sede Tacna es regular
- b. El nivel de satisfacción de los pensionistas de la ONP sede Tacna es muy bajo

## **2.5. Sistema de variables.**

La presente operacionalización está basada en la teoría de (Campos & Loza, 2000) para la medición de la variable gestión administrativa, por otro lado para medir la variable satisfacción (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009)

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
<b>Variable independiente</b>	Planeación	nominal
	Estratégica	
<b>Gestión Administrativa</b>	Organización	nominal
	Recursos Humanos	nominal
	Dirección y control	nominal
	Confiabilidad	nominal
<b>Variable Dependiente</b>	Capacidad de	nominal
	Respuesta	
<b>Satisfacción del cliente</b>	Certeza	nominal
	Empatía	nominal
	Tangibles	nominal

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

La presente investigación es de tipo aplicada debido a que se aplicarán las teorías citadas e implementará un cuestionario para recolectar información

### **3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación posee un nivel correlacional, debido a que esta investigación consiste en la medición de la relación existente nuestras dos variables de estudio, donde la variable independiente “La gestión administrativa” incide en la variable dependiente “satisfacción del cliente”

### **3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**

El diseño del a presente investigación es transversal debido a que se realizara una sola medición de cada una de las variables en un momento de tiempo específico sin que ello implique la modificación de los atributos de los mismos.



### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO.

#### 3.4.1. Población

La población de estudio se compone por 3500 pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional.

#### 3.4.2. Muestra

La muestra se calcula con la fórmula de muestreo para poblaciones conocidas:

Variables que intervienen

a) **Nivel de Confianza ( $\alpha$ ):** Tal mide el grado de seguridad que existe para que los resultados obtenidos se generalicen. Está determinada por el propio investigador, variando del 90% al 99%.

b) **Coficiente de Confianza (Z):** Es el valor correspondiente al nivel de confianza elegido.

<b>Nivel de Confianza(A)</b>	0.95
<b>Coficiente de Confianza (Z)</b>	1.96

**c) El Nivel de Error (i):** Es el valor máximo permisible, determinado por el investigador.

**d) Probabilidad de Éxito (p):** Probabilidad que nuestro estudio sea exitoso.

**e) Probabilidad de Fracaso (q):**  $(1-p)$ , representa la probabilidad que nuestro estudio fracase.

**f) El Tamaño de la Población (N):** Representado por el conjunto de sujetos, objetos y hechos, que presentan características similares y que son susceptibles de medición.

**g) El Tamaño de la Muestra (n):** Se determinará a partir de la población objetiva a estudiar.

## i. Cálculo

Nivel de Confianza (A)	95% - 0.95
Coefficiente de Confianza (Z)	1.96
Probabilidad de Éxito (p)	50% - 0.50
Probabilidad de Fracaso (q)	50% - 0.50
Tamaño de la Población (n)	3500
Nivel de Error (i)	5% - 0.05
Tamaño de Muestra (n)	A determinar

Se calcula la muestra a través de la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) \cdot e^2 + Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{3361.4}{9.7079}$$

$$n = 346.2540817$$

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

La investigación requiere de la aplicación de la encuesta. Ese instrumento permite realizar la recolección de datos de un número amplio de informantes, de acuerdo a la muestra calculada. En relación al instrumento en mención, el instrumento es el cuestionario, el mismo que propone el uso de la escala de Likert.

El procesamiento de información requiere de técnicas estadísticas, para lo cual se hará uso del Statgraphics Centurion V.5.1., y el SPSS for Windows V.15. Así mismo, se utilizará el Microsoft Excel

### **3.6. Técnicas de procesamiento de datos**

La técnica para realizar el procesamiento de datos, y que permita realizar la prueba de hipótesis correspondiente, es el análisis del R-cuadrado, para medir la correlación estadística, además de la prueba de P-valor y cálculo del coeficiente de correlación.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION**

### **4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.**

En el presente capítulo se muestran los resultados de la aplicación del instrumento de investigación a través de su representación en forma de tablas y figuras.

Para ello se hizo uso del programa estadístico SPSS para Windows, el cual permitió desarrollar la tabulación de datos correspondientes al instrumento y con el cual se realizó el proceso correspondiente para obtener información, en las que se aplicaron 31 preguntas, divididas en tres apartados:

El primero dirigido a recabar información de los datos de cada uno de los encuestados (Sexo y Edad)

La segunda parte compuesta por doce preguntas tuvo como objetivo evaluar la gestión administrativa a través de sus 4 indicadores.

La tercera parte compuesta por 17 preguntas recabo información referida a la variable Satisfacción del Cliente, a través de 5 indicadores.

Los resultados se presentan a continuación:

## 4.1.1. DATOS GENERALES

### 4.1.1.1. Sexo

Tabla 01

*Distribución de encuestados Según Sexo*

sexo	Recuento	% del N de la columna
Hombre	282	81.50289017
Mujer	64	18.49710983
Total	346	100

Fuente: Cuestionario

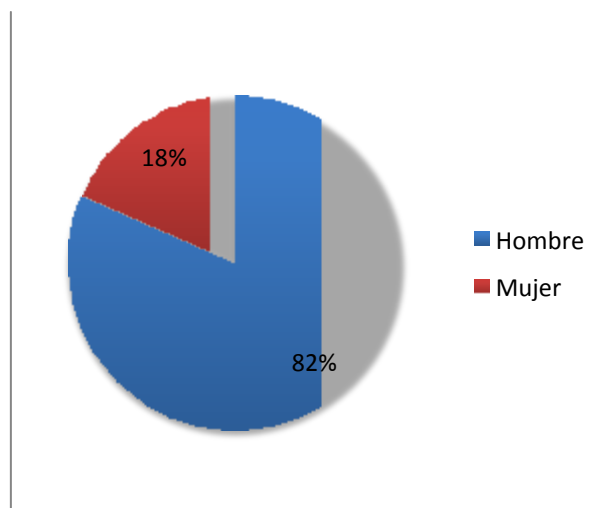


Figura 01

Distribución de Edad según Sexo

## Análisis de Resultados

La tabla 01 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas de sexo femenino representan el 18%
- Por otro lado, los de sexo masculino corresponden al 82%

Dados estos resultados podemos destacar que mayor es el porcentaje de pensionistas de sexo masculino.

#### 4.1.1.2. Edad

Tabla 02

*Distribución de encuestados Según Sexo*

		% del N de	
		Recuento	la columna
Edad	50-59	8	2.312138728
	60-69	97	28.03468208
	70-79	155	44.79768786
	80-89	86	24.85549133
	90 a mas	0	0
	Total	346	100

Fuente: Cuestionario

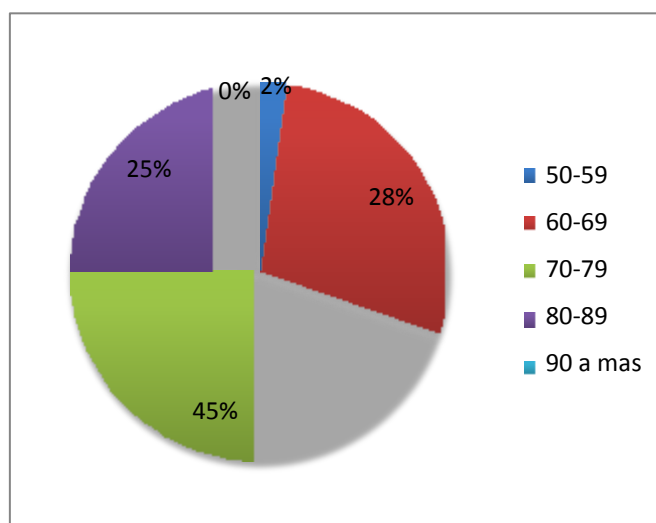


Figura 02

Distribución de encuestados Según Sexo



## Análisis de Resultados

La tabla 03 muestra los resultados de haber evaluado la edad de los pensionistas evaluados.

Los resultados son los siguientes:

- 50-59
- 60-69
- 70-79
- 80-89
- 90 a mas

Dados estos resultados podemos destacar que mayor es el porcentaje de pensionistas que tienen la edad de 70-79 años.

## 4.1.2. Gestión Administrativa

### 4.1.2.1. Planeación Estratégica

a) Se encuentra satisfecho con el programa de pensiones que brinda la ONP

Tabla03

*Se encuentra satisfecho con el programa de pensiones*

		Recuento	% del N de la columna
	Total mente en desacuerdo	96	27.74566474
Se encuentra satisfecho	En desacuerdo	140	40.46242775
con el programa de	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	17.6300578
pensiones que brinda la	De acuerdo	49	14.16184971
ONP	Total mente de acuerdo	0	0
	Total	346	100

Fuente: Cuestionario

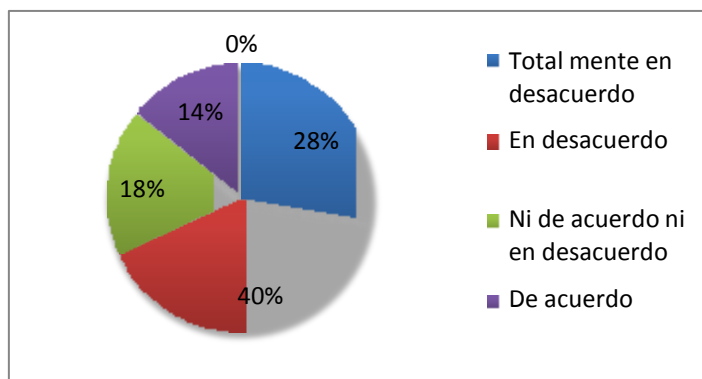


Figura 03

*Se encuentra satisfecho con el programa de pensiones*

## Análisis de Resultados

La tabla 03 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que “Se encuentra satisfecho con el programa de pensiones que brinda la ONP la cual nos permite el indicador Planeación Estratégica de la variable Gestión administrativa

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en de acuerdo con la premisa corresponden al 14%.
- El 18% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 40 % del total de pensionistas.
- Final mente el 28 % consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar en desacuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones negativas.

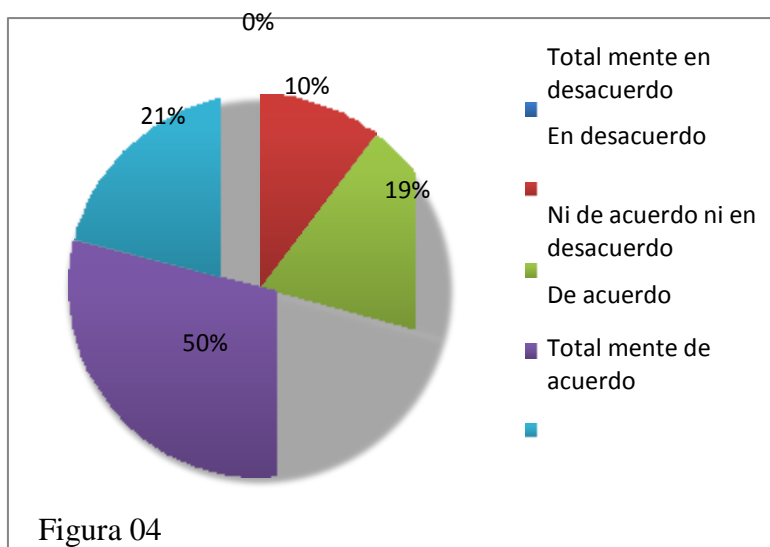
**b) Estoy conforme con el horario de trabajo establecido por la ONP para la atención a los pensionistas.**

Tabla 04

*Estoy conforme con el horario de trabajo establecido*

	Recuento	% del N de la columna
Estoy conforme con el horario de trabajo establecido por la ONP para la atención a los pensionistas.		
Total mente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	36	10.40462428
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
De acuerdo	65	18.78612717
De acuerdo	172	49.71098266
Total mente de acuerdo	73	21.0982659
Total	346	100

Fuente: Cuestionario



*Estoy conforme con el horario de trabajo establecido*

## Análisis de Resultados

La tabla 04 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que “Estoy conforme con el horario de trabajo establecido por la ONP para la atención a los pensionistas la cual nos permite el indicador Planeación estratégica de la variable Gestión administrativa

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 21%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en de acuerdo con la premisa corresponden al 50%.
- El 19% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 10 % del total de pensionistas.
- Final mente el 0 % consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar en de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones positivas.

- c) **Percibo que la ONP destina de forma adecuada el presupuesto para el mejoramiento de la infraestructura, bienes e inmuebles y otros que permitan brindar un servicio adecuado para el desarrollo de mis requerimientos.**

Tabla 05

*Percibo que la ONP destina de forma adecuada el presupuesto*

		Recuento	% del N de la columna
	Total mente en		
Percibo que la ONP destina de	desacuerdo	0	0
forma adecuada el presupuesto	En desacuerdo	103	29.76878613
para el mejoramiento de la	Ni de acuerdo ni en		
infraestructura, bienes e inmuebles	desacuerdo	131	37.86127168
y otros que permitan brindar un	De acuerdo	112	32.3699422
servicio adecuado para el	Total mente de		
desarrollo de mis requerimientos.	acuerdo	0	0
	Total	346	100

Fuente: Cuestionario

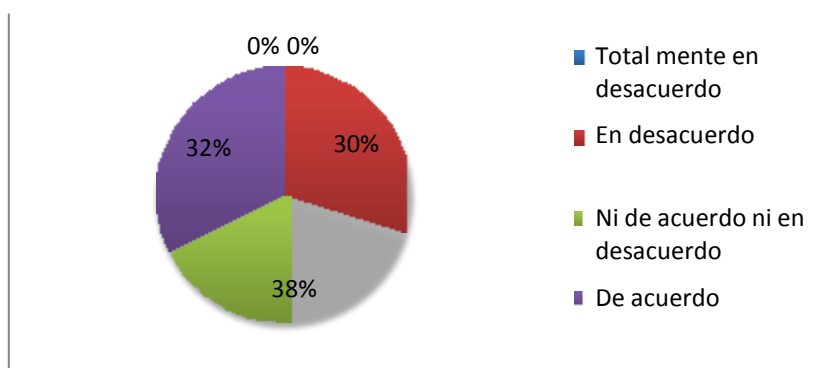


Figura 05

*Percibo que la ONP destina de forma adecuada el presupuesto*

## Análisis de Resultados

La tabla 05 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Percibo que la ONP destina de forma adecuada el presupuesto para el mejoramiento de la infraestructura, bienes e inmuebles y otros que permitan brindar un servicio adecuado para el desarrollo de mis requerimientos la cual nos permite el indicador Planeación estrategia de la variable Gestión Administrativa

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en de acuerdo con la premisa corresponden al 32%.
- El 38% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 30 % del total de pensionistas.
- Final mente el 0 % consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones negativas.

#### 4.1.2.2. Organización

- a) Considero que la estructura de trabajo (organización de la entidad - distribución de puestos) está adecuadamente diseñada para brindar un adecuado servicio.

Tabla 06

##### *Estructura de trabajo*

	Recuento	% del N de la columna
Considero que la estructura de trabajo (organización de la entidad - distribución de puestos) está adecuadamente diseñada para brindar un adecuado servicio	Total mente en desacuerdo	0
	En desacuerdo	110
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	106
	De acuerdo	130
	Total mente de acuerdo	0
	Total	346
		100

Fuente: Cuestionario

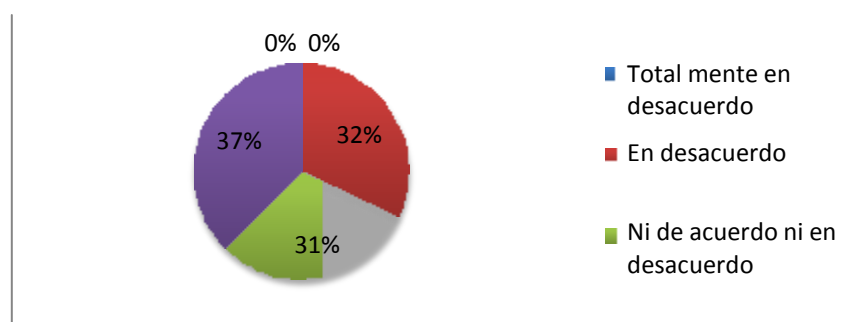


Figura 06

##### *Estructura de trabajo*



## Análisis de Resultados

La tabla 06 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Considero que la estructura de trabajo (organización de la entidad - distribución de puestos) está adecuadamente diseñada para brindar un adecuado servicio la cual nos permite el indicador Organización de la variable Gestión Administrativa

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en de acuerdo con la premisa corresponden al 38%.
- El 31% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 32% del total de pensionistas.
- Final mente el 0 % consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones positivas.

**b) La ONP trabaja de manera ordenada y organizada.**

Tabla 07

*La ONP trabaja de manera ordenada y organizada*

			Recuento	% del N de la columna
	Total	mente en		
		desacuerdo	0	0
	En desacuerdo		107	30.92485549
La ONP trabaja	Ni de acuerdo ni en			
de manera	desacuerdo		121	34.97109827
ordenada y	De acuerdo		118	34.10404624
organizada.	Total mente de acuerdo		0	0
	Total		346	100

Fuente: Cuestionario

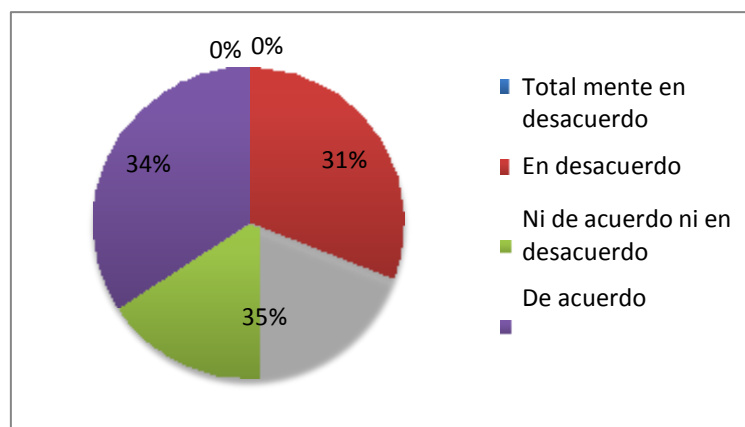


Figura 07

*La ONP trabaja de manera ordenada y organizada*

## Análisis de Resultados

La tabla 07 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que La ONP trabaja de manera ordenada y organizada la cual nos permite el indicador Organización de la variable Gestión Administrativa.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en de acuerdo con la premisa corresponden al 34%.
- El 35% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 31 % del total de pensionistas.
- Final mente el 0 % consideraron estar total mente en desacuerdo.

Se puede encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría están ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones negativas.

c) **La ONP cuenta con un protocolo claro y ordenado para atención al pensionista que me permite absolver mis requerimientos.**

Tabla 08

*Protocolo claro y ordenado para atención al pensionista*

		Recuento		% del N de la columna
La ONP cuenta con un protocolo claro y ordenado para atención al pensionista que me permite absolver mis requerimientos	Total	mente en		
	desacuerdo		0	0
	En desacuerdo		66	19.07514451
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		116	33.52601156
	De acuerdo		164	47.39884393
	Total mente de acuerdo		0	0
	Total		346	100

Fuente: Cuestionario

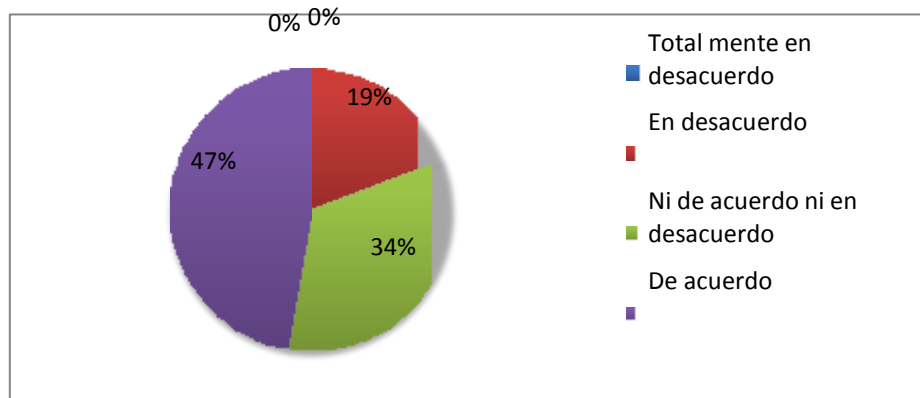


Figura 08

*Protocolo claro y ordenado para atención al pensionista*

## Análisis de Resultados

La tabla 08 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que La ONP cuenta con un protocolo claro y ordenado para atención al pensionista que me permite absolver mis requerimientos la cual nos permite el indicador organización de la variable gestión administrativa

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en de acuerdo con la premisa corresponden al 47%.
- El 34% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 19% del total de pensionistas.
- Final mente el 0 % consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones positivas.

### 4.1.2.3. Recursos Humanos

- a) Considero que en la ONP los colaboradores guardan buena relación entre el personal de trabajo.

Tabla 09

*Buena relación entre el personal de trabajo*

		Recuento	% del N de la columna
Considero que en la ONP los colaboradores guardan buena relación entre el personal de trabajo.	Total mente en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	21	6.069364162
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	32.08092486
	De acuerdo	201	58.09248555
	Total mente de acuerdo	13	3.757225434
Total		346	100

Fuente: Cuestionario

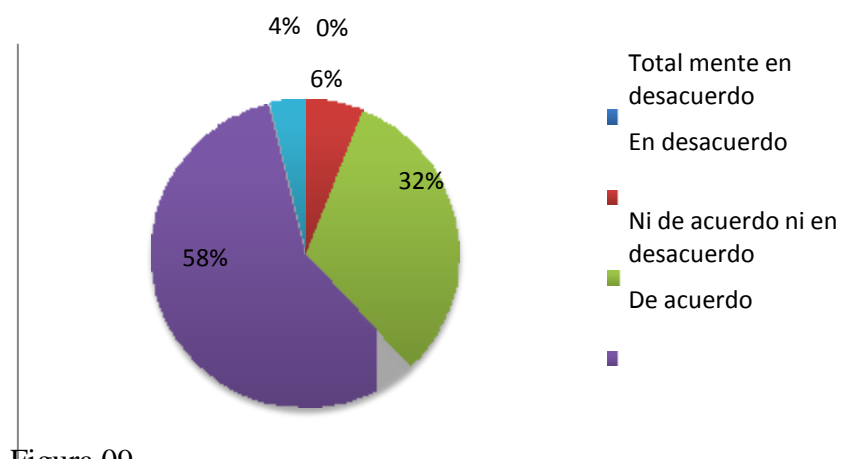


Figura 09

*Buena relación entre el personal de trabajo*

## Análisis de Resultados

La tabla 09 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Considero que en la ONP los colaboradores guardan buena relación entre el personal de trabajo la cual nos permite el indicador Recursos Humanos de la variable Gestión administrativa.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 4%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en de acuerdo con la premisa corresponden al 58%.
- El 32% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 6 % del total de pensionistas.
- Final mente el 0 % consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones positivas.

a) **La ONP cuenta con personal altamente calificado.**

Tabla 10

*Personal altamente calificado*

		Recuento	% del N de la columna
La ONP cuenta con personal altamente calificado	Total mente en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	40	11.56069364
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	245	70.80924855
	De acuerdo	61	17.6300578
	Total mente de acuerdo	0	0
	Total	346	100

Fuente: Cuestionario

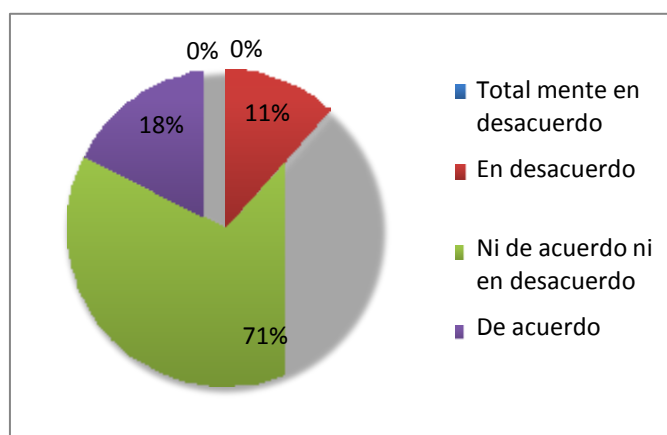


Figura 10

*Personal altamente calificado*



## Análisis de Resultados

La tabla 10 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que La ONP cuenta con personal altamente calificado la cual nos permite el indicador Recursos Humanos de la variable Gestión Administrativa.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en de acuerdo con la premisa corresponden al 18%.
- El 71% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 11% del total de pensionistas.
- Final mente el 0 % consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones negativas.

**b) Los trabajadores de la ONP muestran un trato muy amable.**

Tabla 11

*Trato muy amable*

	Recuento	% del N de la columna
Total mente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	18.20809249
De acuerdo	279	80.63583815
Total mente de acuerdo	4	1.156069364
Total	346	100

Fuente: Cuestionario

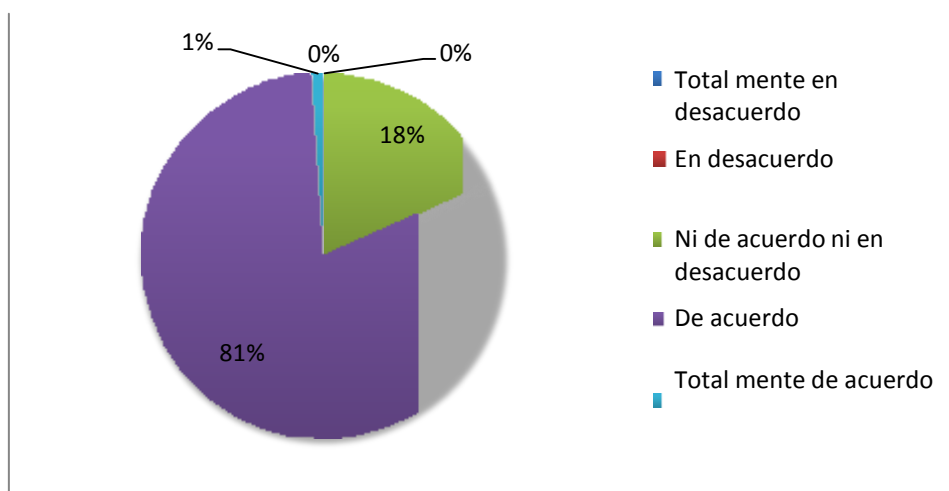


Figura 11

*Trato muy amable*

## Análisis de Resultados

La tabla 11 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Los trabajadores de la ONP muestran un trato muy amable la cual nos permite el indicador Recursos Humanos de la variable Gestión Administrativa

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 1%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en de acuerdo con la premisa corresponden al 81%.
- El 18% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 0% del total de pensionistas.
- Final mente el 0 % consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones positivas.

#### 4.1.2.4. Dirección y Control

a) El Coordinador de la ONP muestra una gran capacidad al desempeñar sus funciones.

Tabla 12

*Capacidad al desempeñar sus funciones*

		Recuento	% del N de la columna
El Coordinador de la ONP muestra una gran capacidad al desempeñar sus funciones.	Total mente en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	43	12.42774566
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81	23.41040462
	De acuerdo	222	64.16184971
	Total mente de acuerdo	0	0
Total		346	100

Fuente: Cuestionario

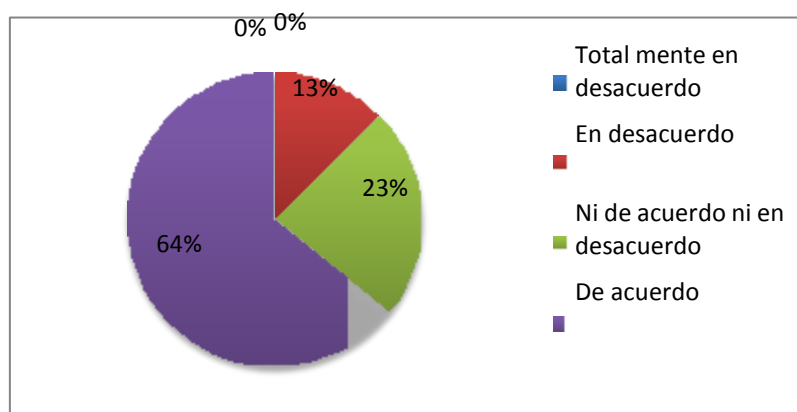


Figura 12

*Capacidad al desempeñar sus funciones*

## Análisis de Resultados

La tabla 12 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que El Coordinador de la ONP muestra una gran capacidad al desempeñar sus funciones la cual nos permite el indicador Dirección y control de la variable Gestión Administrativa.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en de acuerdo con la premisa corresponden al 64%.
- El 23% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 12 % del total de pensionistas.
- Final mente el 0 % consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones positivas.

**b) El Coordinador de la ONP mantiene a su personal actualizado y capacitado sobre las nuevas leyes para atender los pagos de las pensiones.**

Tabla 13

*Mantiene a su personal actualizado*

		Recuento	% del N de la columna
El Coordinador de la ONP mantiene a su personal actualizado y capacitado sobre las nuevas leyes para atender los pagos de las pensiones.	Total mente en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	143	41.32947977
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	117	33.8150289
	De acuerdo	86	24.85549133
	Total mente de acuerdo	0	0
	Total	346	100

Fuente: Cuestionario

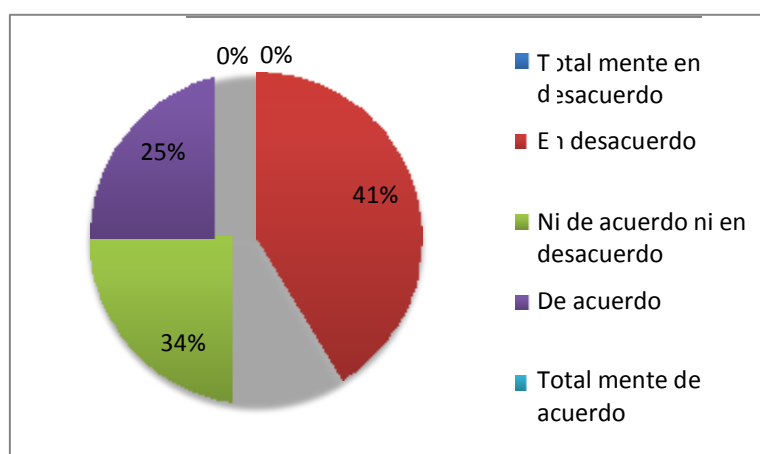


Figura 13

*Mantiene a su personal actualizado*

## Análisis de Resultados

La tabla 13 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que El Coordinador de la ONP mantiene a su personal actualizado y capacitado sobre las nuevas leyes para atender los pagos de las pensiones la cual nos permite el indicador Dirección y control de la variable Gestión Administrativa

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en de acuerdo con la premisa corresponden al 25%.
- El 34% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 41 % del total de pensionistas.
- Final mente el 0 % consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar en desacuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones negativas.

c) **El Coordinador de la ONP muestra capacidad para afrontar los problemas de los pensionistas adecuadamente.**

Tabla 14

*Capacidad para afrontar los problemas*

		Recuento	% del N de la columna
El Coordinador de la ONP muestra capacidad para afrontar los problemas de los pensionistas adecuadamente	Total mente en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	41	11.84971098
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	17.34104046
	De acuerdo	245	70.80924855
	Total mente de acuerdo	0	0
	Total	346	100

Fuente: Cuestionario

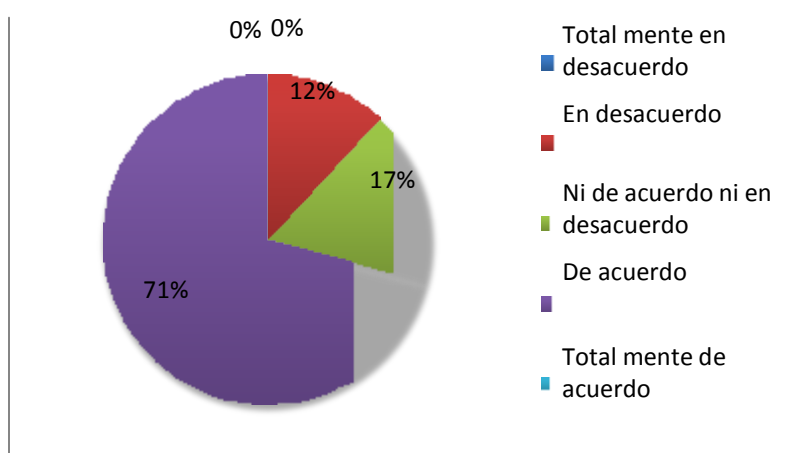


Figura 14

*Capacidad para afrontar los problemas*



## Análisis de Resultados

La tabla 14 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que El Coordinador de la ONP muestra capacidad para afrontar los problemas de los pensionistas adecuadamente la cual nos permite el indicador Dirección y Control de la variable Gestión Administrativa.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en de acuerdo con la premisa corresponden al 71%.
- El 17% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 12 % del total de pensionistas.
- Final mente el 0 % consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones positivas.

### 4.1.3. Satisfacción del cliente

#### 4.1.3.1. Confiabilidad

a) Me siento seguro(a) a la hora de presentar mis documentos.

Tabla 15

*Me siento seguro(a) a la hora de presentar mis documentos*

		Recuento	% del N de la columna
Me siento seguro(a) a la hora de presentar mis documentos	Total mente en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	180	52.02312139
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	112	32.3699422
	De acuerdo	54	15.60693642
	Total mente de acuerdo	0	0
Total		346	100

Fuente: Cuestionario

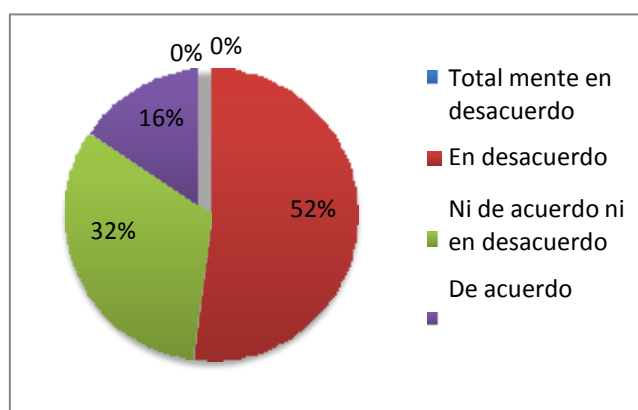


Figura 15

*Me siento seguro(a) a la hora de presentar mis documentos.*

## Análisis de Resultados

La tabla 15 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Me siento seguro(a) a la hora de presentar mis documentos la cual nos permite el indicador Confiabilidad de la variable Satisfacción del cliente.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en de acuerdo con la premisa corresponden al 15%.
- El 32% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 52 % del total de pensionistas.
- Final mente el 0 % consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar en desacuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones negativas.

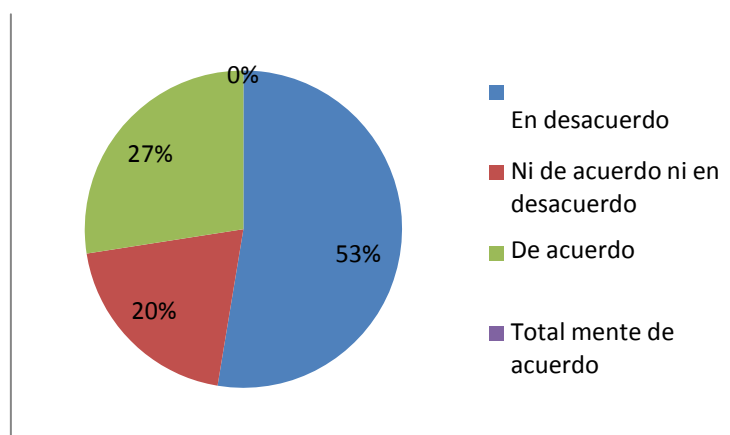
**b) La Información brindada me genera seguridad.**

Tabla 16

*La Información brindada me genera seguridad*

		Recuento	% del N de la columna
	Total mente en desacuerdo	0	0
La Información brindada me genera seguridad	En desacuerdo	182	52.60115607
	Ni de acuerdo ni en		
	desacuerdo	69	19.94219653
	De acuerdo	95	27.4566474
	Total mente de acuerdo	0	0
	Total	346	100

Fuente: Cuestionario



**Figura 16**

*La Información brindada me genera seguridad*

## Análisis de Resultados

La tabla 16 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que La Información brindada me genera seguridad la cual nos permite el indicador Confiabilidad de la variable Satisfacción del Cliente.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en desacuerdo con la premisa corresponden al 27%.
- El 20% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 53% del total de pensionistas.
- Final mente el 0% consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar en desacuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones negativas.

### 4.1.3.2. Capacidad de Respuesta

a) Los trámites son atendidos de inmediato.

Tabla 17

*Los trámites son atendidos de inmediato*

			Recuento	% del N de la columna	
Los tramites son atendidos de inmediato	Total	mente en			
	desacuerdo		0	0	
	En desacuerdo			85	24.56647399
	Ni de acuerdo ni en				
	desacuerdo		184	53.17919075	
	De acuerdo			77	22.25433526
	Total mente de acuerdo			0	0
Total			346	100	

Fuente: Cuestionario

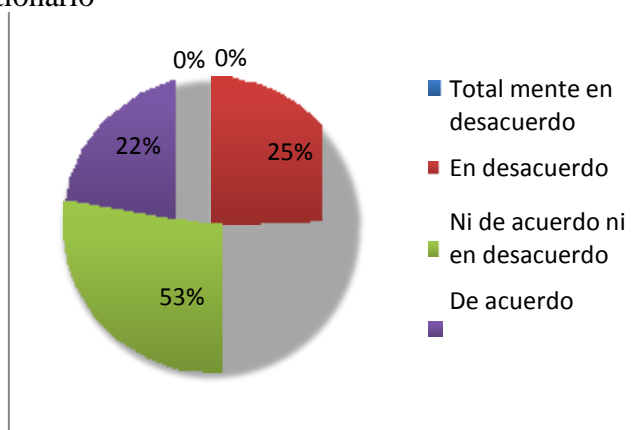


Figura 17

*Los trámites son atendidos de inmediato.*

## Análisis de Resultados

La tabla 17 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Los trámites son atendidos de inmediato la cual nos permite el indicador Capacidad de Respuesta de la variable satisfacción del cliente.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 22%
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en de acuerdo con la premisa corresponden al 53%.
- El 32% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 25% del total de pensionistas.
- Final mente el 0 % consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones negativas.

**b) Se cumple con el tiempo establecido.**

Tabla 18

*Se cumple con el tiempo establecido*

		Recuento	% del N de la columna
Se cumple con el tiempo establecido	Total mente en desacuerdo	69	19.94219653
	En desacuerdo	138	39.88439306
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	17.34104046
	De acuerdo	79	22.83236994
	Total mente de acuerdo	0	0
	Total	346	100

Fuente: Cuestionario

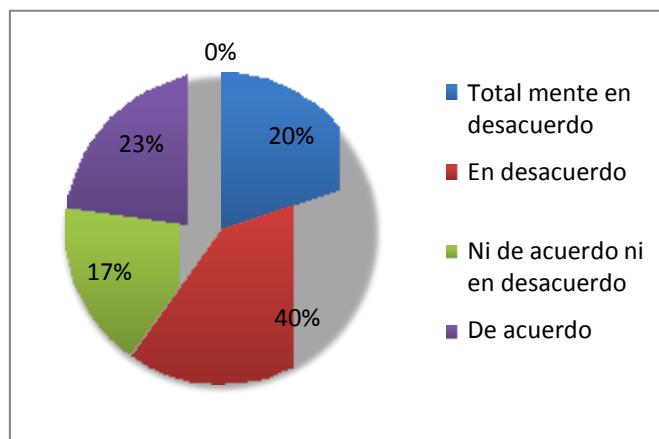


Figura 18

*Se cumple con el tiempo establecido*



## Análisis de Resultados

La tabla 18 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Se cumple con el tiempo establecido la cual nos permite el indicador Capacidad de respuesta de la variable satisfacción del cliente.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en desacuerdo con la premisa corresponden al 23%.
- El 17% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 40% del total de pensionistas.
- Final mente el 20% consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar desacuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones negativas.

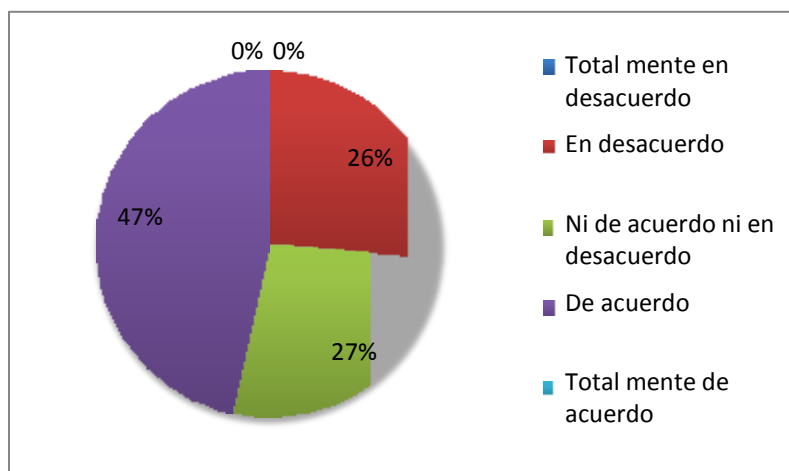
**C) Mis dudas son resueltas de manera adecuada.**

Tabla 19

*Mis dudas son resueltas de manera adecuada*

		Recuento	% del N de la columna
Mis dudas son resueltas de manera adecuada	Total mente en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	91	26.30057803
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	94	27.16763006
	De acuerdo	161	46.53179191
	Total mente de acuerdo	0	0
	Total	346	100

Fuente: Cuestionario



**Figura 19**

*Mis dudas son resueltas de manera adecuada*

## Análisis de Resultados

La tabla 19 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Mis dudas son resueltas de manera adecuada la cual nos permite el indicador Capacidad de Respuesta de la variable satisfacción del cliente.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en desacuerdo con la premisa corresponden al 47%.
- El 27% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 26% del total de pensionistas.
- Final mente el 0% consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones Positivas.

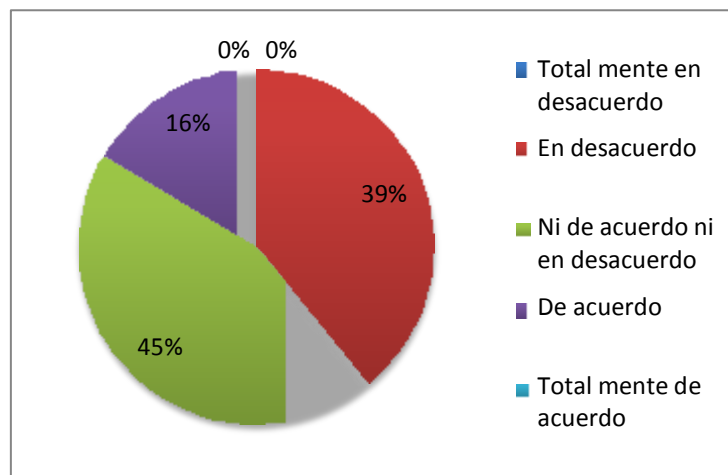
### D) Brindan información superando mis expectativas.

Tabla 20

*Brindan información superando mis expectativas*

		Recuento	% del N de la columna
Brindan información superando mis expectativas	Total mente en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	135	39.01734104
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
	de acuerdo	154	44.50867052
	De acuerdo	57	16.47398844
	Total mente de acuerdo	0	0
Total		346	100

Fuente: Cuestionario



**Figura 20**

*Brindan información superando mis expectativas*

## Análisis de Resultados

La tabla 20 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Brindan información superando mis expectativas la cual nos permite el indicador Capacidad de respuesta de la variable satisfacción del cliente.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en desacuerdo con la premisa corresponden al 16%.
- El 45% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 39% del total de pensionistas.
- Final mente el 0% consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones Negativas.

### 4.1.3.3. Certeza

- a) Los trabajadores de la ONP muestran pleno conocimiento del sistema nacional de pensiones.

Tabla 21

*Muestran pleno conocimiento del sistema nacional de pensiones*

		Recuento	% del N de la columna
Los trabajadores de la ONP muestran pleno conocimiento del sistema nacional de pensiones	Total mente en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	38	10.98265896
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81	23.41040462
	De acuerdo	227	65.60693642
	Total mente de acuerdo	0	0
	Total	346	100

Fuente: Cuestionario

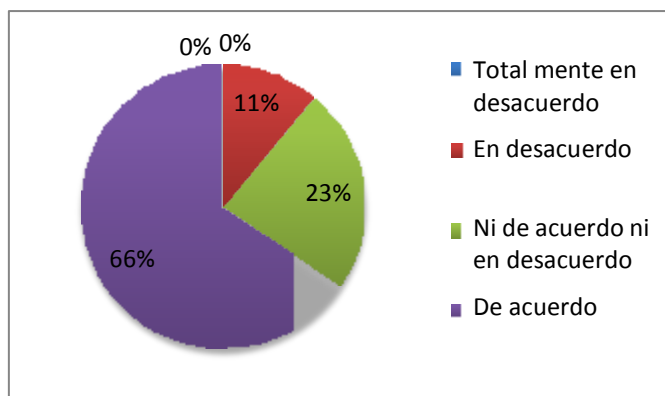


Figura 21

*Muestran pleno conocimiento del sistema nacional de pensiones*

## Análisis de Resultados

La tabla 21 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Los trabajadores de la ONP muestran pleno conocimiento del sistema nacional de pensiones la cual nos permite el indicador Certeza de la variable Satisfacción del cliente.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en desacuerdo con la premisa corresponden al 66%.
- El 23% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 11% del total de pensionistas.
- Final mente el 0% consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones positivas.

**b) Los trabajadores de la ONP se muestran corteses para atender los requerimientos de los pensionistas.**

Tabla 22

*Se muestran corteses para atender los requerimientos*

		Recuento	% del N de la columna
Los trabajadores de la ONP se muestran corteses para atender los requerimientos de los pensionistas	Total mente en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	8	2.312138728
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	16.1849711
	De acuerdo	257	74.27745665
	Total mente de acuerdo	25	7.225433526
Total		346	100

Fuente: Cuestionario

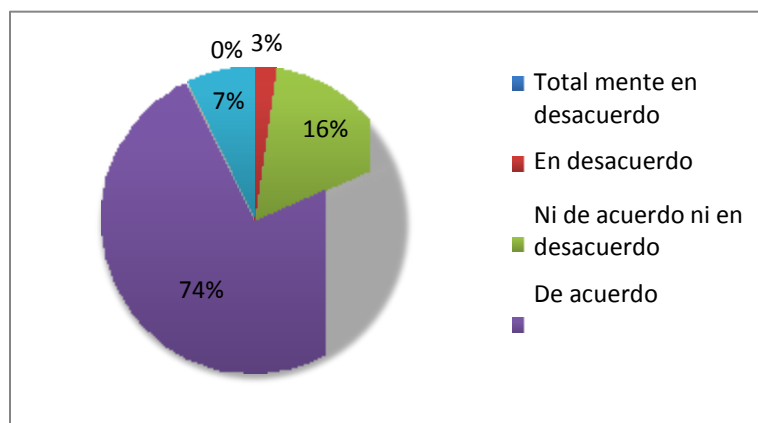


Figura 22

*Se muestran corteses para atender los requerimientos*



## Análisis de Resultados

La tabla 22 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Los trabajadores de la ONP se muestran corteses para atender los requerimientos de los pensionistas la cual nos permite el indicador Certeza de la variable Satisfacción del cliente

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 7%
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en desacuerdo con la premisa corresponden al 74%.
- El 16% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 2% del total de pensionistas.
- Final mente el 0% consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones positivas.

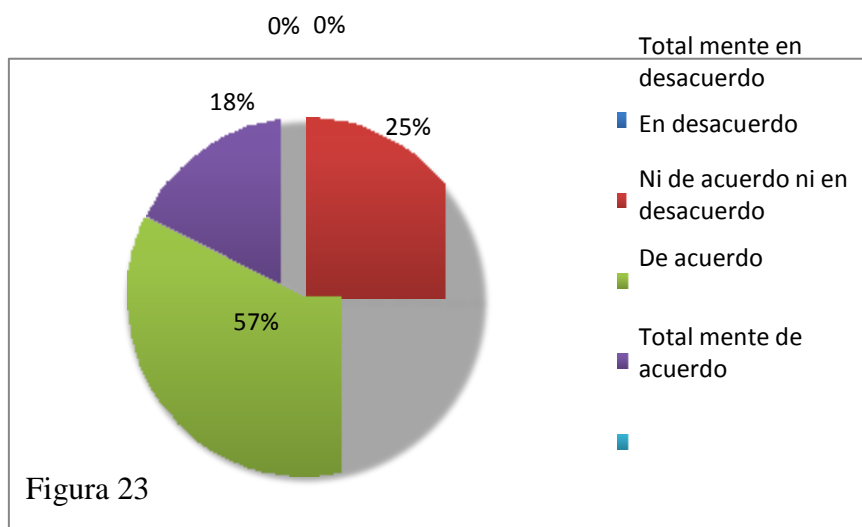
c) **La onp cumple con el servicio prometido.**

Tabla 23

*Cumple con el servicio prometido*

	Recuento	% del N de la columna
Total mente en desacuerdo	0	0
La ONP cumple con el servicio prometido	En desacuerdo	25.14450867
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57.22543353
	De acuerdo	17.6300578
	Total mente de acuerdo	0
Total	346	100

Fuente: Cuestionario



*Cumple con el servicio prometido.*

## Análisis de Resultados

La tabla 23 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que La ONP cumple con el servicio prometido la cual nos permite el indicador Certeza de la variable Satisfacción del cliente.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en desacuerdo con la premisa corresponden al 18%.
- El 57% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 25% del total de pensionistas.
- Final mente el 0% consideraron estar total mente en desacuerdo

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones negativas.

#### 4.1.3.4. Empatía

a) Recibo un trato amigable desde el momento de ingresar hasta retirarme.

Tabla 24

*Recibo un trato amigable*

		Recuento	% del N de la columna
Total mente en desacuerdo		0	0
Recibo un trato amigable desde el momento de ingresar hasta retirarme	En desacuerdo	0	0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	11.2716763
	De acuerdo	248	71.67630058
Total mente de acuerdo		59	17.05202312
Total		346	100

Fuente: Cuestionario

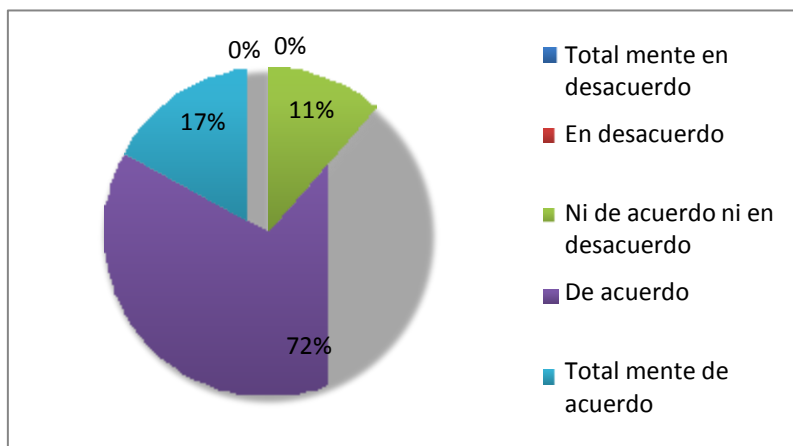


Figura 24

*Recibo un trato amigable*

## Análisis de Resultados

La tabla 24 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Recibo un trato amigable desde el momento de ingresar hasta retirarme la cual nos permite el indicador Empatía de la variable Satisfacción del cliente

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 17%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en desacuerdo con la premisa corresponden al 72%.
- El 11% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 0% del total de pensionistas.
- Final mente el 0% consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones positivas.

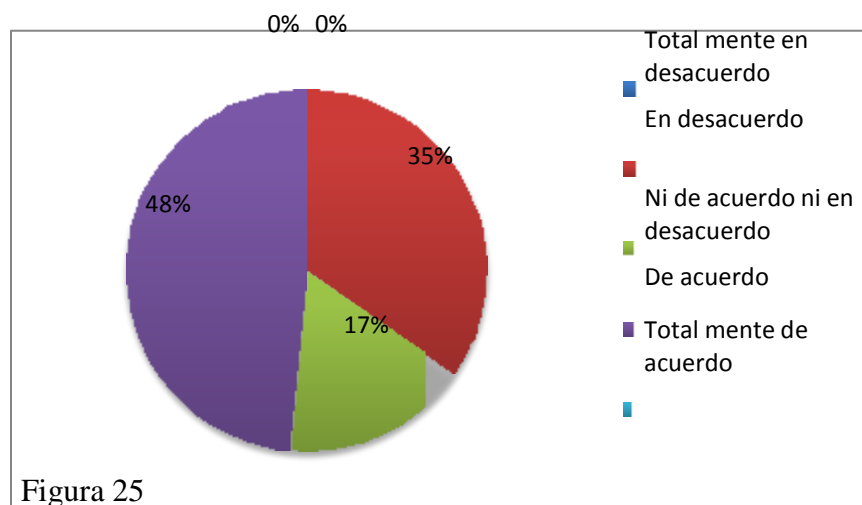
**b) Los trabajadores se preocupan por mis problemas.**

Tabla 25

*Se preocupan por mis problemas*

		Recuento	% del N de la columna
Total mente en desacuerdo		0	0
Los trabajadores se preocupan por mis problemas	En desacuerdo	120	34.68208092
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	16.76300578
	De acuerdo	168	48.55491329
Total mente de acuerdo		0	0
Total		346	100

Fuente: Cuestionario



*Se preocupan por mis problemas*

## Análisis de Resultados

La tabla 25 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Los trabajadores se preocupan por mis problemas la cual nos permite el indicador Empatía de la variable Satisfacción del cliente.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en desacuerdo con la premisa corresponden al 49%
- El 17% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 35% del total de pensionistas
- Final mente el 0% consideraron estar total mente en desacuerdo

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones positivas.

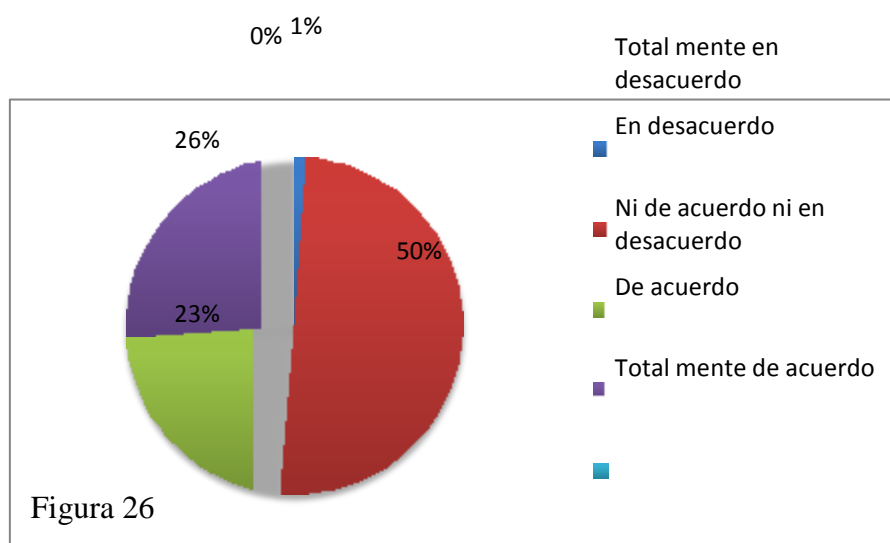
c) **El servicio que brinda la onp me hace sentir único y especial.**

Tabla 26

*Me hace sentir único y especial*

		Recuento	% del N de la columna
El servicio que brinda la ONP me hace sentir único y especial	En desacuerdo	4	1.156069364
	De acuerdo	174	50.28901734
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		78	22.5433526
Total mente de acuerdo		90	26.01156069
Total mente en desacuerdo		0	0
Total		346	100

Fuente: Cuestionario



*Me hace sentir único y especial*



## Análisis de Resultados

La tabla 26 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que El servicio que brinda la ONP me hace sentir único y especial la cual nos permite el indicador Empatía de la variable Satisfacción del cliente.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en desacuerdo con la premisa corresponden al 26%.
- El 23% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 50% del total de pensionistas.
- Final mente el 1% consideraron estar total mente en desacuerdo

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar en desacuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones negativas.

**d) Siento recibir un servicio personalizado por parte de la onp.**

Tabla 27

*Siento recibir un servicio personalizado*

		Recuento	% del N de la columna
Siento recibir un servicio personalizado por parte de la ONP	<u>Total mente en desacuerdo</u>	0	0
	En desacuerdo	163	47.10982659
un servicio personalizado por parte de la ONP	<u>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</u>	122	35.26011561
	De acuerdo	61	17.6300578
<u>Total mente de acuerdo</u>		0	0
<u>Total</u>		346	100

Fuente: Cuestionario

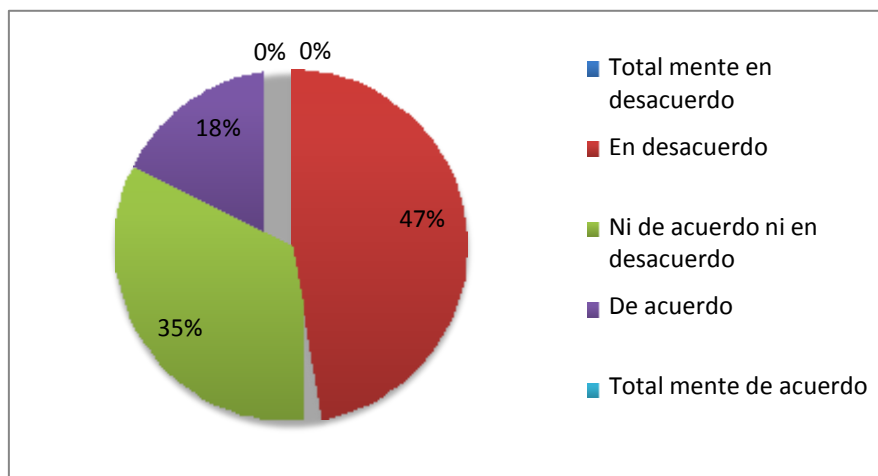


Figura 27

*Siento recibir un servicio personalizado*

## Análisis de Resultados

La tabla 27 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Siento recibir un servicio personalizado por parte de la onp la cual nos permite el indicador empatía de la variable satisfacción del cliente.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en desacuerdo con la premisa corresponden al 18%
- El 35% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 47% del total de pensionistas.
- Final mente el 0% consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar en desacuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones negativas.

#### 4.1.3.5. Tangibles

- a) La información que brinda la ONP en folletería es clara y agradable a la vista.

Tabla 28

*La información que brinda la ONP en folletería es clara*

	Recuento	% del N de la columna
Total mente en desacuerdo	0	0
La información que brinda la ONP en folletería es clara y agradable a la vista.		
En desacuerdo	125	36.12716763
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
desacuerdo	74	21.38728324
De acuerdo	147	42.48554913
Total mente de acuerdo	0	0
Total	346	100

Fuente: Cuestionario

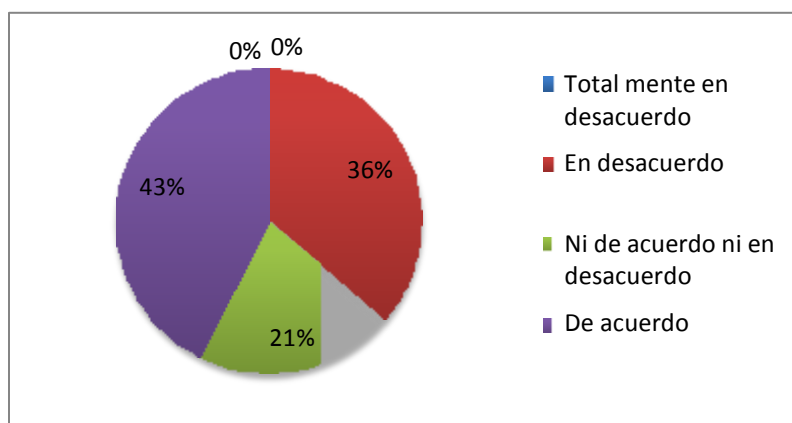


Figura 28

*La información que brinda la ONP en folletería es clara*

## Análisis de Resultados

La tabla 28 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que La información que brinda la onp en folletería es clara y agradable a la vista. la cual nos permite el indicador Tangibles de la variable satisfacción del cliente

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 0%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en desacuerdo con la premisa corresponden al 43%.
- El 21% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 36% del total de pensionistas
- Final mente el 0% consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones positivas.

b) Existe material para entretenerse mientras espero mi turno.

Tabla 29

*Existe material para entretenerse*

		Recuento	% del N de la columna
Total mente en desacuerdo		0	0
Existe material para entretenerse mientras espero mi turno	En desacuerdo	0	0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	12.13872832
	De acuerdo	237	68.49710983
	Total mente de acuerdo	67	19.36416185
Total		346	100

Fuente: Cuestionario

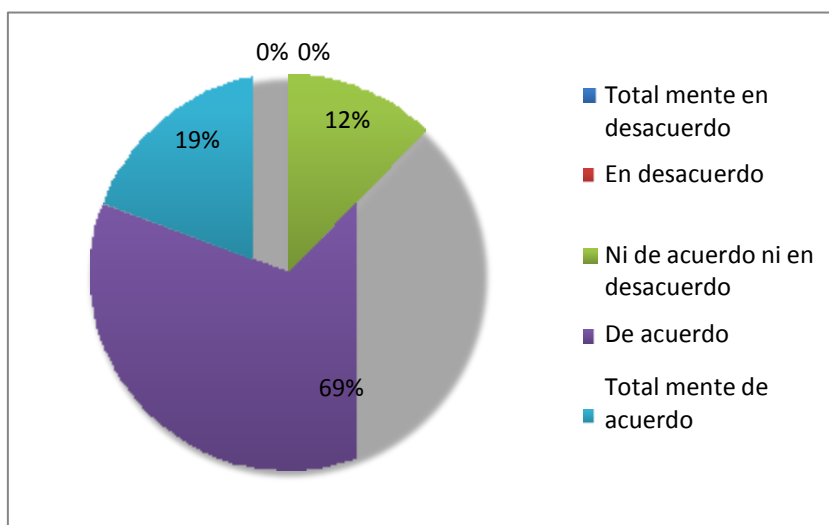


Figura 29

*Existe material para entretenerse*

## Análisis de Resultados

La tabla 29 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Existe material para entretenerse mientras espero mi turno la cual nos permite el indicador tangibles de la variable satisfacción del cliente.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 19%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en desacuerdo con la premisa corresponden al 69%.
- El 12% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 0% del total de pensionistas.
- Final mente el 0% consideraron estar total mente en desacuerdo

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones positivas.

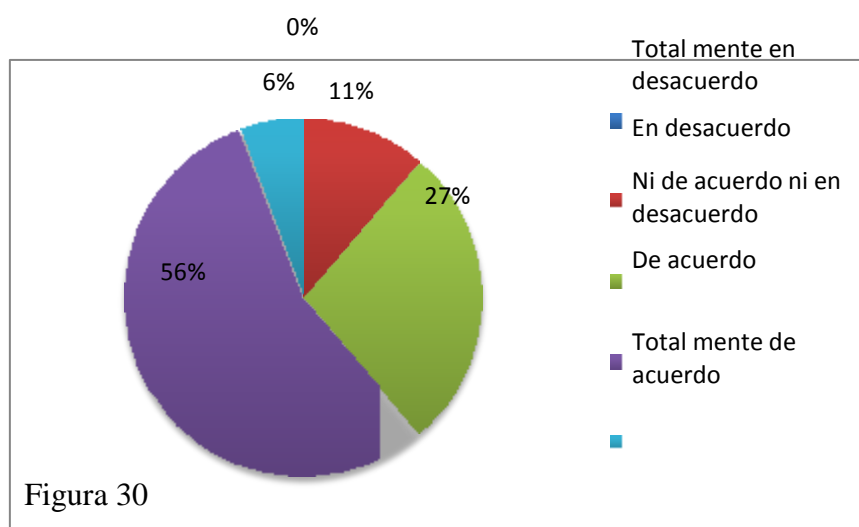
c) **La infraestructura de la ONP me brinda comodidad para recibir un buen servicio.**

Tabla 30

*Me brinda comodidad para recibir un buen servicio*

	Recuento	% del N de la columna
La infraestructura de la ONP me brinda comodidad para recibir un buen servicio	Total mente en desacuerdo	0
	En desacuerdo	39
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95
	De acuerdo	192
	Total mente de acuerdo	20
	Total	346
		0
		11.2716763
		27.4566474
		55.49132948
		5.780346821
		100

Fuente: Cuestionario



*Me brinda comodidad para recibir un buen servicio*



## Análisis de Resultados

La tabla 30 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que La infraestructura de la ONP me brinda comodidad para recibir un buen servicio la cual nos permite el indicador Tangibles de la variable Satisfacción del cliente.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 6%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en desacuerdo con la premisa corresponden al 56%.
- El 28% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 11% del total de pensionistas.
- Final mente el 0% consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones positivas.

**d) Cuenta con equipos de primeros auxilios ante cualquier emergencia.**

Tabla 31

*Cuenta con equipos de primeros auxilios*

		Recuento	% del N de la columna
Cuenta con equipos de primeros auxilios ante cualquier emergencia	Total mente en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
	desacuerdo	65	18.78612717
	De acuerdo	223	64.45086705
	Total mente de acuerdo	58	16.76300578
	Total	346	100

Fuente: Cuestionario

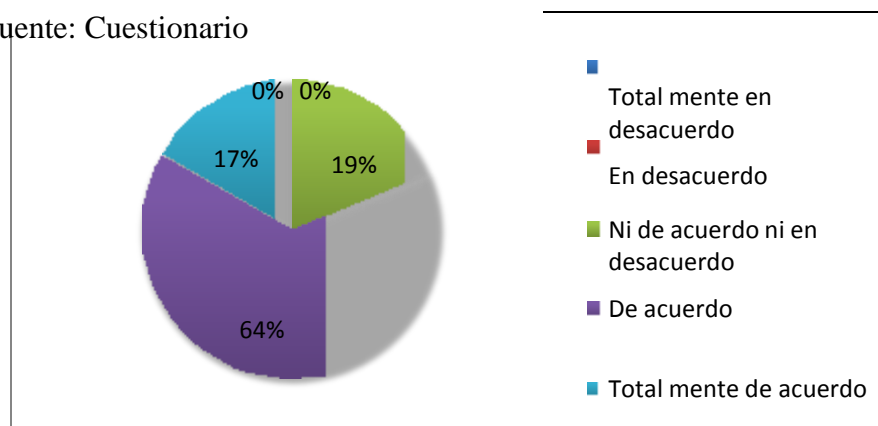


Figura 31

*Cuenta con equipos de primeros auxilios*

## Análisis de Resultados

La tabla 31 Muestra los resultados de haber evaluado la afirmación del cuestionario que indica que Cuenta con equipos de primeros auxilios ante cualquier emergencia la cual nos permite el indicador Tangibles de la variable Satisfacción del cliente.

Los resultados son los siguientes:

- Los pensionistas que indican estar total mente de acuerdo con la afirmación representan el 17%.
- Por otro lado los pensionistas que consideraron estar en desacuerdo con la premisa corresponden al 65%.
- El 19% de pensionistas indicaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.
- En tanto aquellos que consideraron estar en Desacuerdo representan el 0% del total de pensionistas.
- Final mente el 0% consideraron estar total mente en desacuerdo.

Dado estos resultados podemos encontrar que los pensionistas indican en mayor frecuencia en su mayoría estar de acuerdo respecto a la premisa evaluada lo cual representa percepciones positivas.

#### 4.1.4. Resumen de Resultados

##### 4.1.4.1. Gestión Administrativa

Tabla 32

*Evaluación de la Gestión Administrativa por Indicadores*

INDICADOR	PREMISA	MEDIA	
		POR PREMISA	MEDIA POR INDICADOR
	Se encuentra satisfecho con el programa de pensiones que brinda la ONP	2.18	
Planeación Estratégica	Estoy conforme con el horario de trabajo establecido por la ONP para la atención a los pensionistas.	3.82	3.01
	Considero que la estructura de trabajo (organización de la	3.03	

---

	entidad -	
	distribución de	
	puestos) está	
	adecuadamente	
	diseñada para	
	brindar un	
	adecuado servicio.	
	<hr/>	
	Considero que la	
	estructura de	
	trabajo	
	(organización de la	
	entidad -	
	distribución de	
	puestos) está	
	adecuadamente	
Organización	diseñada para	3.12
	brindar un	
	adecuado servicio.	3.03
	<hr/>	
	La ONP trabaja de	
	manera ordenada y	
	organizada.	3.28
	<hr/>	
	La ONP cuenta con	
	un protocolo claro	3.28

---

	y ordenado para atención al pensionista que me permite absolver mis requerimientos.		
	Considero que en la ONP los colaboradores guardan buena relación entre el personal de trabajo.	3.60	
Recursos	La ONP cuenta con		3.50
Humanos	personal altamente calificado	3.06	
	Los trabajadores de la ONP muestran un trato muy amable	3.83	
Dirección y control	El Coordinador de la ONP muestra una gran capacidad al desempeñar sus funciones.	3.31	
		3.52	

---

El Coordinador de	
la ONP mantiene a	
su personal	
actualizado y	
capacitado sobre las	
nuevas leyes para	
atender los pagos	
de las pensiones.	2.84
El Coordinador de	<hr/>
la ONP muestra	
capacidad para	
afrontar los	
problemas de los	
pensionistas	
adecuadamente.	3.59
Promedio General	<hr/> 3.24

---

Fuente: Cuestionario

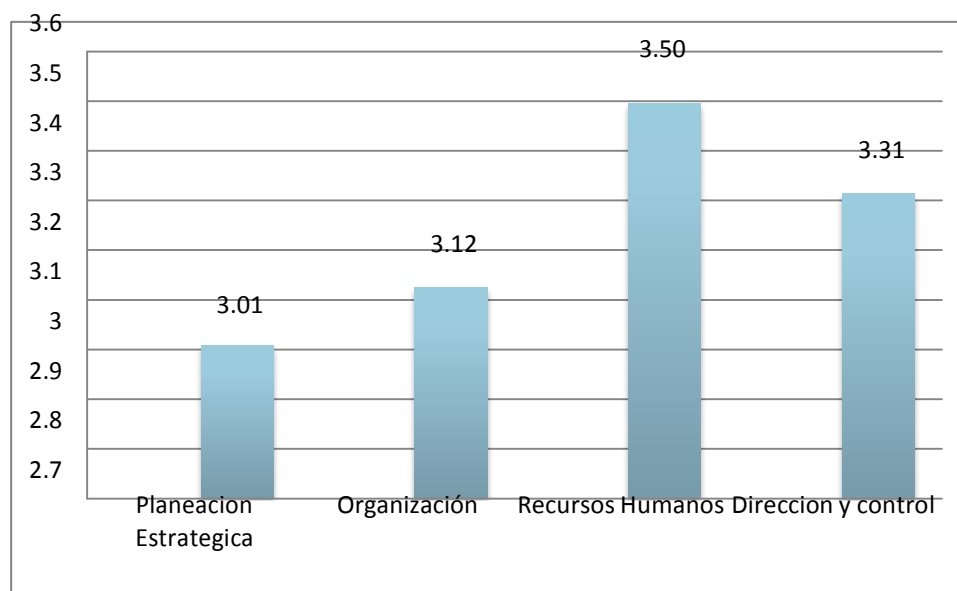


Figura 32

*Evaluación de la Gestión Administrativa por Indicadores*

Interpretación:

La Tabla 32, muestra los resultados de la evaluación de la gestión Administrativa de la onp según indicadores y premisas.

Como podemos observar, la media de calificación de la gestión administrativa es de 3.24, lo cual se traduce en calificativos regulares de dicha variable, lo cual nos da a entender que los pensionistas no se encuentran satisfechos del todo respecto a la gestión administrativa.



Estos resultados se obtuvieron a través de 4 indicadores donde:

La media de planeación estratégica fue de 3.01

La media correspondiente a la Organización fue de 3.12.

La media de Recursos Humanos fue de 3.50.

La media de Dirección y control fue de 3.31.

La media más alta corresponde a Recursos humanos en la que los pensionistas consideran que la gestión de recursos humanos que se desarrollan con una eficiencia regular.

.

Por otro lado, la calificación menor corresponde a la planeación estratégica, que evalúa que el pensionista considera que la ONP trabaja de manera regular.

Los resultados son mayoritariamente Regulares, lo cual demuestra que los pensionistas consideran que hay una regular gestión administrativa en la onp.

#### 4.1.4.2. Satisfacción del cliente

Tabla 33

*Evaluación de la Satisfacción del cliente por Indicadores*

INDICADOR	PREMISA	MEDIA	
		POR PREMISA	MEDIA POR INDICADOR
Confiabilidad	Me siento seguro(a) a la hora de presentar mis documentos	2.64	2.69
	La Información brindada me genera seguridad	2.75	
Capacidad de respuesta	Los tramites son atendidos de inmediato	2.98	2.85
	Se cumple con el tiempo	2.43	

	establecido		
	Mis dudas son		
	resueltas de		
	manera		
	adecuada	3.20	
	Brindan		
	información		
	superando mis		
	expectativas	2.77	
	Los		
	trabajadores de		
	la ONP		
	muestran pleno		
	conocimiento		
	del sistema		
	nacional de		3.45
certeza	pensiones.	3.55	
	Los		
	trabajadores de		
	la ONP se		
	muestran		
	cortes para	3.86	
	atender los		

	requerimientos	
	de los	
	pensionistas.	
	cumple con el	
	servicio	
	prometido.	2.92
	Recibo un	
	trato amigable	
	desde el	
	momento de	
	ingresar hasta	
	retirarme	4.06
	Los	
Empatía	trabajadores se	3.16
	preocupan por	
	mis problemas	3.14
	El servicio que	
	brinda la ONP	
	me hace sentir	
	único y	
	especial.	2.73

	Siento recibir un servicio personalizado por parte de la ONP.	2.71	
	La información que brinda la ONP en folletería es clara y agradable a la vista.	3.06	
Tangibles	Existe material para entretenerse mientras espero mi turno	3.67	4.07
	La infraestructura de la ONP me brinda	3.56	

---

comodidad	
para recibir un	
buen servicio.	
Cuenta con	
equipos de	
primeros	
auxilios ante	
cualquier	
emergencia.	3.98
<b>Promedio General</b>	<b>3.16</b>

---

Fuente: Cuestionario

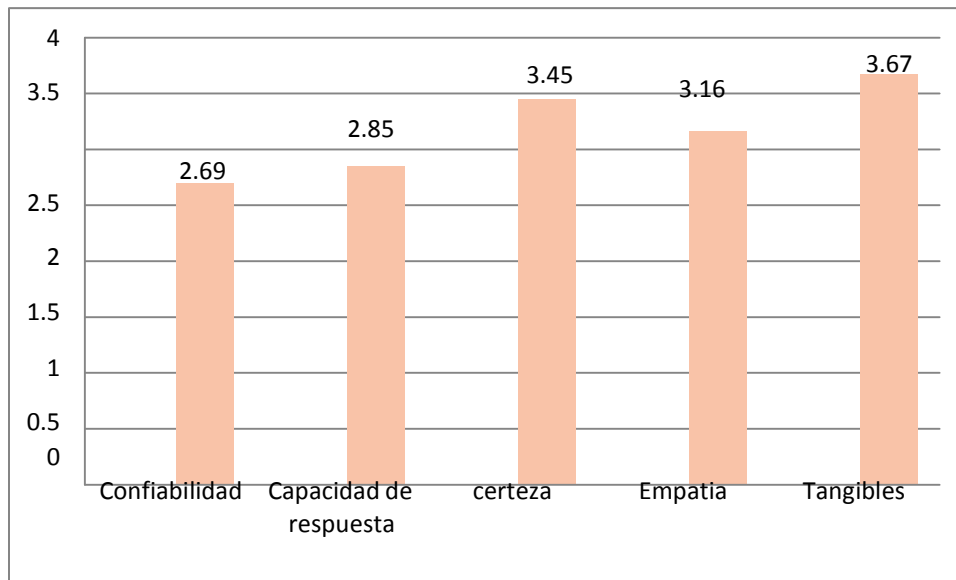


Figura 33

*Evaluación de la Satisfacción del cliente por Indicadores*

### Interpretación:

La Tabla 33, muestra los resultados de la evaluación de la Satisfacción el cliente según indicadores y premisas.

Como podemos observar, la media de calificación de la Satisfacción del cliente es de 3.16, lo cual se traduce en calificativos regulares de dicha variable, lo cual nos da a entender que los pensionistas se encuentran regularmente satisfechos.

Estos resultados se obtuvieron a través de 4 indicadores donde:

La media de confiabilidad fue de 2.69

La media de capacidad de Respuesta fue de 2.85

La media de certeza fue de 3.45.

La media de empatía fue de 3.16.

La media de tangibles fue de 3.67

La media más alta corresponde a tangibles en la que los pensionistas consideran que existe material tangible para que se realice una adecuada atención.

Por otro lado, la calificación menor corresponde a confiabilidad, que evalúa que el pensionista considera que la ONP no le genera confianza a la hora de presentar sus documentos debido a que el resultado de dicha entrega de documentos no les brinda una total satisfacción.

Los resultados son mayoritariamente Regulares, lo cual demuestra que los pensionistas consideran que sienten una regular satisfacción por parte de la onp.

#### 4.2. CONTRASTE DE HIPOTESIS

**Se plantea:**

**H0: “La gestión administrativa no incide directamente en la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna.”**

**H1: “La gestión administrativa incide directamente en la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna.”**

A fin de realizar su comprobación, es necesario implementar la prueba de correlación estadística haciendo para ello uso del software Statgraphics Centurion.

**Los resultados son:**

i. Coeficientes

	<i>Mínimos Cuadrados</i>	<i>Estándar</i>	<i>Estadístico</i>	
<i>Parámetro</i>	<i>Estimado</i>	<i>Error</i>	<i>T</i>	<i>Valor-P</i>
Intercepto	2.38713	0.0824618	28.9484	0.0000
Pendiente	0.259078	0.0252591	10.2568	0.0000



## ii. Análisis de Varianza

<i>Fuente</i>	<i>Suma de Cuadrados</i>	<i>Gl</i>	<i>Cuadrado Medio</i>	<i>Razón-F</i>	<i>Valor-P</i>
Modelo	0.0311204	1	0.0311204	105.20	0.0000
Residuo	0.10176	344	0.000295814		
Total (Corr.)	0.132881	345			

Los coeficientes calculados son:

Coeficiente de Correlación = 0.48394
R-cuadrada = 23.4198 por ciento
R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 23.1972 por ciento
Error estándar del est. = 0.0171993
Error absoluto medio = 0.0124182
Estadístico Durbin-Watson = 0.204947 (P=0.0000)
Autocorrelación de residuos en retraso 1 = 0.8192

## iii. Análisis

Los resultados de ajustar un modelo lineal para describir la relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción del cliente nos permite calcular la ecuación del modelo ajustado es:

$$\text{Satisfacción del cliente} = 2.38713 + 0.259078 * \text{Gestión Administrativa}$$

Puesto que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0.05, existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción del cliente y Gestión Administrativa con un nivel de confianza del 95.0%.

El estadístico R-Cuadrada indica que el modelo ajustado explica 23.4198% de la variabilidad en Satisfacción del cliente. El coeficiente de correlación es igual a 0.48394, indicando una relación relativamente débil entre las variables.

El error absoluto medio (MAE) de 0.0124182 es el valor promedio de los residuos. El estadístico de Durbin-Watson (DW) examina los residuos para determinar si hay alguna correlación significativa basada en el orden en el que se presentan en el archivo de datos. Puesto que el valor-P es menor que 0.05, hay indicación de una posible correlación serial con un nivel de confianza del 95.0%.

Los resultados permiten dar por aprobado la hipótesis alterna y rechaza la nula.

### 4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

#### 4.3.1. Hipótesis específica 1

Tabla 32 Se plantea que “El nivel de eficiencia de la gestión administrativa en la oficina de Normalización Previsional sede Tacna es regular.”

La evaluación de la gestión administrativa es resultado de haber evaluado los indicadores.

Dado ello, la media de calificación fue de 3.26 puntos, lo cual se traduce en calificativos Regulares.

La escala de valoraciones que permite determinar ello es:

Tabla 34  
*Rúbrica o escala de valoración de la Gestión Administrativa*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
1-1.8	Muy bajo
1.9-2.6	Bajo
2.7-3.4	Regular
3.4-4.2	Alto
4.3-5	Muy alto

Fuente: Cuestionario

Dado los resultados se aprueban la primera hipótesis específica.

### 4.3.2. Hipótesis específica 2

La segunda hipótesis específica plantea que:

**“El nivel de satisfacción de los pensionistas de la ONP sede Tacna es muy bajo”**

La evaluación de la satisfacción del cliente es resultado de haber evaluado los indicadores.

Dado ello, la media de calificación fue de 3.23 puntos, lo cual se traduce en calificativos Regulares.

La escala de valoraciones que permite determinar ello es:

Tabla 35

*Rúbrica o escala de valoración de la satisfacción del cliente*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
1-1.8	Muy bajo
1.9-2.6	Bajo
2.7-3.4	Regular
3.4-4.2	Alto
4.3-5	Muy alto

Fuente: Cuestionario

Dado los resultados se rechazan la segunda hipótesis específica.

## CONCLUSIONES

1. Tras determinar cómo incide de la gestión administrativa en la satisfacción de los pensionistas en la ciudad de Tacna, se logró comprobar la existencia de la relación, en la que la Gestión Administrativa es influenciada por la satisfacción, dado un p-valor de 0.00, pero con un R-cuadrado de 23.41. Ello indica que a pesar que se comprobó la influencia de la variable independiente “Gestión Administrativa”, sobre la variable dependiente “Satisfacción del cliente”, tal relación es relativamente no muy fuerte. Otro valor que corrobora dicha afirmación fue el coeficiente de correlación de 0.48. Todo esto nos da a entender que la Gestión Administrativa a pesar que muestra resultados regulares no suele ser una variable que genere una variabilidad sobre la satisfacción de los pensionistas los cuales suelen moverse por factores intrínsecos debido a insatisfacciones sobre todo de índole económico.
2. Habiendo analizado el nivel de eficiencia de la gestión administrativa en la oficina de normalización previsional sede Tacna, se determinó que dicha gestión administrativa se presenta en niveles regulares, con una media de 3.26 puntos. La gestión administrativa fue medida a través de cinco indicadores donde, la media de planeación estratégica fue de 3.01, la media de organización fue de 3.12, la media de recursos humanos fue de 3.50, la media de dirección y control fue de 3.31. Los resultados tienen a la media más alta en recursos humanos. La media más alta corresponde a Recursos humanos en la que los pensionistas consideran que la gestión de recursos humanos se desarrolla con una eficiencia regular. La gestión administrativa tiene resultados mayoritariamente regulares. Ello demuestra que los pensionistas perciben que hay una regular gestión administrativa en la ONP.

3. En la investigación se logró analizar el nivel de satisfacción de los pensionistas en la ciudad de Tacna, encontrando que dicha satisfacción logró una media de calificación de 3.16, lo que indica que los pensionistas, en su gran mayoría, están regularmente satisfechos con el servicio brindado por parte de la ONP. Este resultado fue medido a través de cinco indicadores donde, la media de confiabilidad obtuvo un valor de 2.69, la media correspondiente a la capacidad de respuesta fue de 2.85, la media correspondiente a certeza fue de 3.45, la media de empatía fue de 3.16 y la media de tangibles fue de 3.67. De tales resultados. La media más alta corresponde a tangibles en la que los pensionistas consideran que existe buen material tangible para que se realice una adecuada atención. Así mismo, Por otro lado, la calificación menor corresponde a confiabilidad, que evalúa que el pensionista considera que la ONP no le genera confianza a la hora de presentar sus documentos debido a que el resultado de dicha entrega de documentos no les brinda una total satisfacción.

## RECOMENDACIONES

1. A pesar de que no existe una relación muy fuerte entre las variables se recomienda a la gerencia de la sede de la ONP de Tacna programar auditorías internas programadas con frecuencias semestral para medir el estado de los procesos desarrollados en la ONP y que permitan generar un enfoque en el mejoramiento en el servicio a los pensionistas de la ONP.
2. Se sugiere a la gerencia de la ONP con sede en Tacna, implementar un programa de capacitación dirigido a los colaboradores a fin que mejoren sus competencias en gestión administrativa y con ello mejoren su desempeño para brindar un servicio adecuado a los pensionistas. A si mismo se sugiere la contratación de un mayor número de personal para el servicio de atención al público, todo ello permitirá evitar largo tiempo de espera y con ello reducir el número de reclamos.
3. Se sugiere que la gerencia general de la ONP que implemente un programa de capacitación en servicio a los pensionistas enfocado en mejorar, la confiabilidad, la certeza, la capacidad de respuesta, la empatía y la tangibilidad para lograr un mayor tino en el trato que se le brinda a los pensionistas y con ello reducir el número de adversidades que se presentan a la hora de ser atendidos los pensionistas.

## BIBLIOGRAFIA

- Campos, S., & Loza, P. (2000). *Diccionario Real academia de la lengua*. Ibarra: Universidad Tecnica del Norte.
- Definicion de . (14 de Febrero de 2015). *conceptodefinicion.de*. Recuperado el 08 de abril de 2017, de <http://conceptodefinicion.de/cliente/>
- Definicion de. (17 de febrero de 2014). *conceptodefinicion.de*. Recuperado el 08 de abril de 2017, de <http://conceptodefinicion.de/calidad/>
- Definicion de. (12 de Marzo de 2017). *conceptodefinicion.de*. Recuperado el 04 de abril de 2017, de <http://conceptodefinicion.de/gestion/>
- Definicion de Estrategia. (22 de enero de 2013). *Conceptodefinicion.de*. Recuperado el 08 de abril de 2017, de <http://conceptodefinicion.de/estrategia/>
- Definicion de Recursos Humanos. (07 de octubre de 2017). *Definicionconcepto.de*. Recuperado el 08 de abril de 2017, de <http://conceptodefinicion.de/recursos-humanos/>
- Definicion de Servicio. (1 de Febrero de 2013). *Conceptodefinicion.de*. Recuperado el 08 de abril de 2017, de <http://conceptodefinicion.de/servicio/>
- Diario Correo. (28 de Enero de 2017). Indignante caso de hombre que aún no recibe pensión de jubilación por este motivo. *Diario Correo*.
- Diario la Republica. (17 de Diciembre de 2016). Cinco de cada 10 peruanos no hacen nada para cubrir gastos de la vejez. *Diario la Republica*.
- INEI. (11 de octubre de 2016). *Peru21.pe*. Recuperado el 15 de junio de 2017, de [Peru21.pe: http://peru21.pe/economia/inei-aumenta-poblacion-afiliada-algun-sistema-pensiones-2259448](http://peru21.pe/economia/inei-aumenta-poblacion-afiliada-algun-sistema-pensiones-2259448)



- Javier, C., & Veronica, J. (18 de julio de 2013). *Gestiopolis*. Recuperado el 29 de abril de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Julian, P. (2014). *definicion.de*. Recuperado el 08 de abril de 2017, de <http://definicion.de/dimension/>
- Julian, P., & Ana, G. (2012). *Definicion.de*. Recuperado el 08 de abril de 2017, de <http://definicion.de/proceso/>
- Julian, P., & Maria, M. (2008). *Definicion.de*. Recuperado el 08 de abril de 2017, de <http://definicion.de/organizacion/>
- Lombardi, O. (2016). *a. Reconocimiento de una Plataforma de Gestión de la Calidad sobre la cual se pueda establecer la Gestión de la Innovación, en una Mediana Empresa Peruana*. Lima.
- Oficina de Normalización previsional. (2015). <https://www.onp.gob.pe>. Recuperado el 31 de 05 de 2017, de [https://www.onp.gob.pe:https://www.onp.gob.pe/centro\\_de\\_búsqueda/Paginas/resultados.aspx?k=MEMORIA%20ANUAL%202015](https://www.onp.gob.pe:https://www.onp.gob.pe/centro_de_búsqueda/Paginas/resultados.aspx?k=MEMORIA%20ANUAL%202015)
- Perez, J. (2008). *definicion.de*. Recuperado el 08 de abril de 2017, de <http://definicion.de/empresa/>
- Perez, J. (2008). *Definicion.de*. Recuperado el 08 de abril de 2017, de <http://definicion.de/planeacion-estrategica/>
- Quichca, G. (2012). *a. Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*.

Lima.

Revilla, G. (2016). *Gestión directiva y gestión académica en el I.E.S.T.P. José Carlos*

*Mariátegui de Moquegua - 2015*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.

Reyes, S. (2014). *CALIDAD DEL SERVICIO PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL*

*CLIENTE DE LA ASOCIACIÓN SHARE, SEDE HUEHUETENANGO*. Quetzaltenango.

Serna, H. (6 de Mayo de 2011). <http://importacionesan.blogspot.pe>.

Ticona, A. (2010). *diagnóstico del sistema de racionalización y su influencia en la gestión*

*administrativa de la municipalidad distrital de Ilabaya, año 2010. una propuesta de un*

*sistema de control interno*. Tacna: Univerisidad Nacional Jorge Basadre Grohoman.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios*. ciudad de Mexico:

McGraw-Hill/Interamericana.

## ANEXOS

## Anexo 1

## Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<b><u>Problema General</u></b>	<b><u>Objetivo General</u></b>	<b><u>Hipótesis General</u></b>		Planeación Estratégica
¿Cómo incide La gestión administrativa en la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna?	Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna, para conocer qué tanto se cumplen los objetivos de brindar un servicio adecuado a los pensionistas	La gestión administrativa incide directamente en la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna	Variable Independiente: Gestión Administrativa	Organización
				Recursos Humanos
				Dirección y control
<b><u>Problemas específicos</u></b>	<b><u>Objetivos específicos</u></b>	<b><u>Hipótesis específicas</u></b>		Tangibles
¿Cómo incide La gestión administrativa en la satisfacción de los	Determinar el nivel de eficiencia de la gestión administrativa en la	El nivel de eficiencia de la gestión administrativa en la	Variable dependiente: Satisfacción al cliente	Confiabilidad
				Capacidad de Respuesta

pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna?	Oficina de Normalización Previsional sede Tacna, para conocer que tan adecuado es el desarrollo de la función administrativa de la entidad	Oficina de Normalización Previsional sede Tacna es regular.			
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna?	Analizar es el nivel en la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna para conocer la percepción de los usuarios respecto al sistema nacional de pensiones	El nivel de satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional sede Tacna es muy bajo.			
<b>METODO Y DISEÑO</b>		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>		<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	
Tipo de investigación:	Tipo básica	Población:	3500	Técnica:	Encuesta
Nivel de investigación:	Correlacional	Muestra:	346 Pensionistas	Instrumentos:	Cuestionario de encuesta
Diseño de investigación:	Transversal			Tratamiento estadístico:	SPSS para Windows / Statgraphics Centurion
					Certeza
					Empatía

