



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELCA**

(Creada por Ley N° 25265)



**ESCUELA DE POSGRADO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
UNIDAD DE POSGRADO**

**TESIS**

**“GESTIÓN TIC Y SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS  
EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP),  
HUANCAMELCA - 2018”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Organización y Modernización del Estado y/o Administración Pública

**PRESENTADO POR:**

Bach. Quincho Chahuayo Fanny Rossmery

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:  
CIENCIAS EMPRESARIALES**

**MENCIÓN:**

GESTIÓN PÚBLICA

**HUANCAMELCA – PERÚ**

**2019**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
(Creado por Ley N° 25265)



ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
UNIDAD DE POSGRADO

(APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 736-2005-ANR)

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado conformado por los docentes: Mg. LINO ANDRES QUIÑONEZ VALLADOLID, Mg. RUSBEL FREDDY RAMOS SERRANO y Mg. ALBERTO VERGARA AMES.

ASESOR: Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ.

De conformidad al Reglamento único de grados y títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 330-2019-CU- y ratificado con resolución N° 378-2019-CU-UNH.

El Candidato al GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES CON MENCIÓN GESTION PUBLICA.

Don, QUINCHO CHAHUAYO FANNY ROSSMERY, procedió a sustentar su trabajo de Investigación titulada "GESTIÓN TIC Y SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS EN LA OFICINA DE NORMALIZACION PREVISIONAL (ONP), HUANCAMELICA-2018".

Luego de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los Miembros del Jurado, se dio por concluido el ACTO de sustentación, realizándose la deliberación y calificación, resultando:

.... APROBADO ..... POR .....

Con el calificado

..... UNANIMIDAD .....

Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los 24 días del mes de setiembre del año 2019.

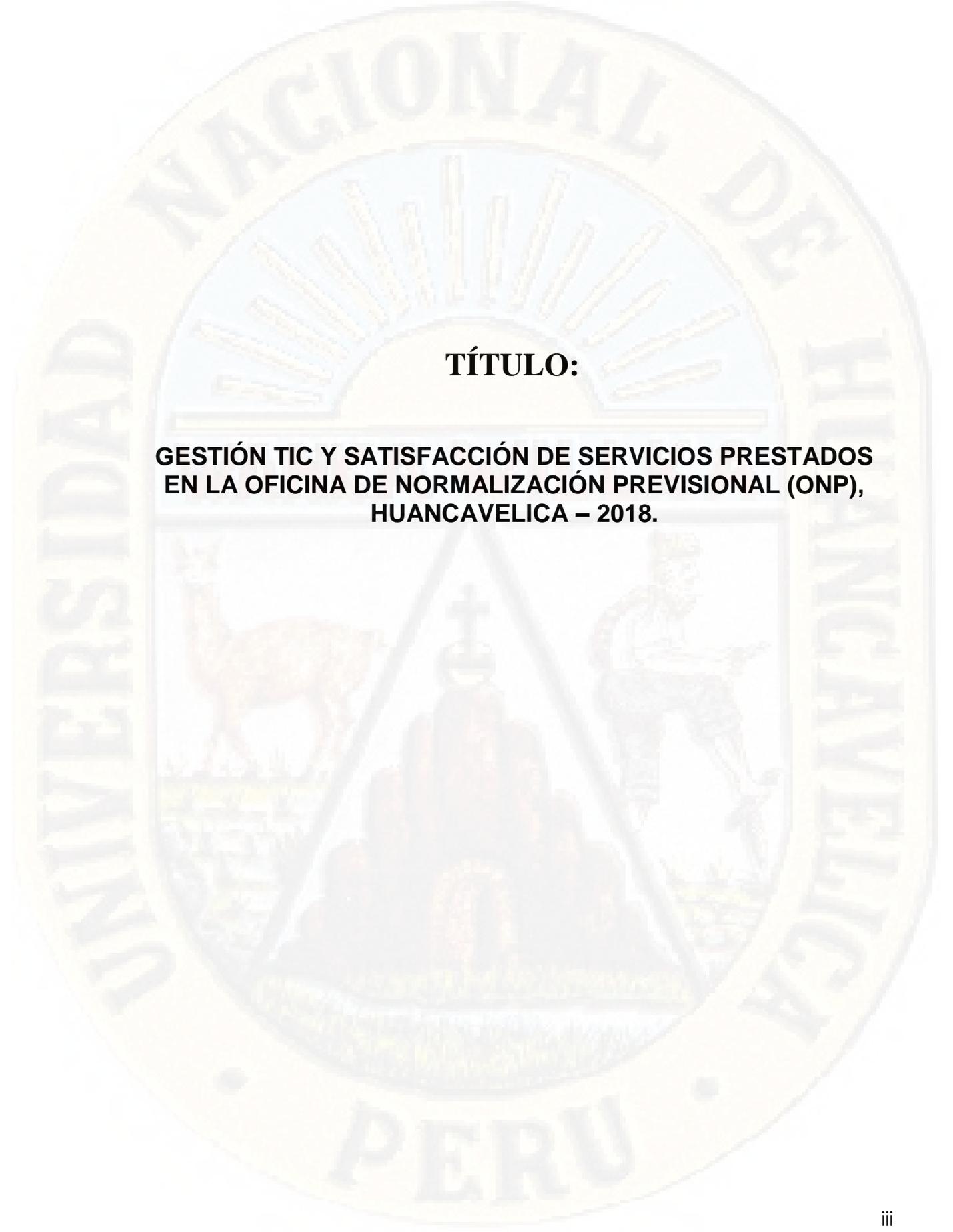
Mg. RUSBEL FREDDY RAMOS SERRANO  
Secretario del Jurado

Mg. LINO ANDRES QUIÑONEZ VALLADOLID  
Presidente del Jurado (Accesitario)

Mg. ALBERTO VERGARA AMES  
Vocal del Jurado

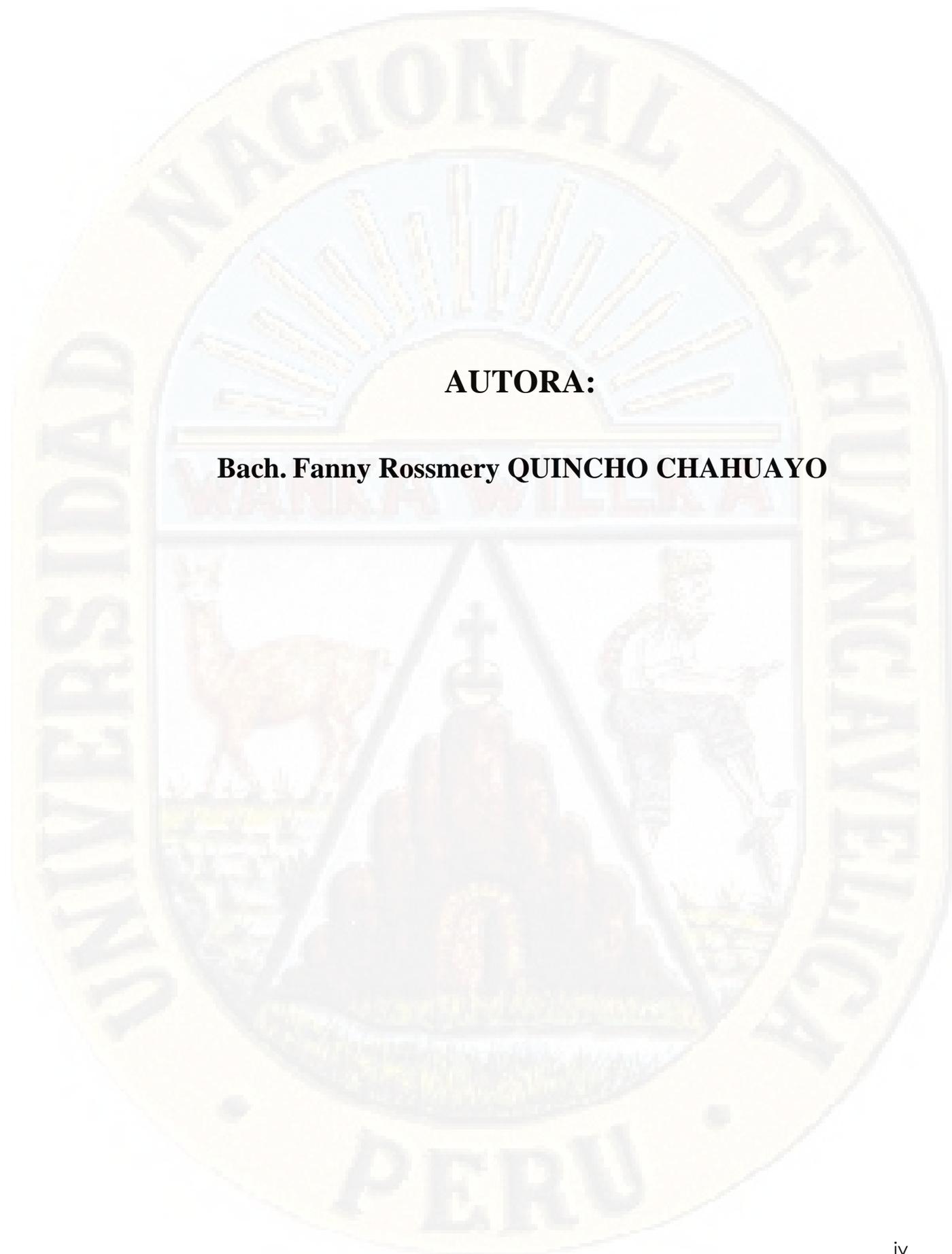
FANNY ROSSMERY QUINCHO CHAHUAYO  
46885434

Registro N° 03



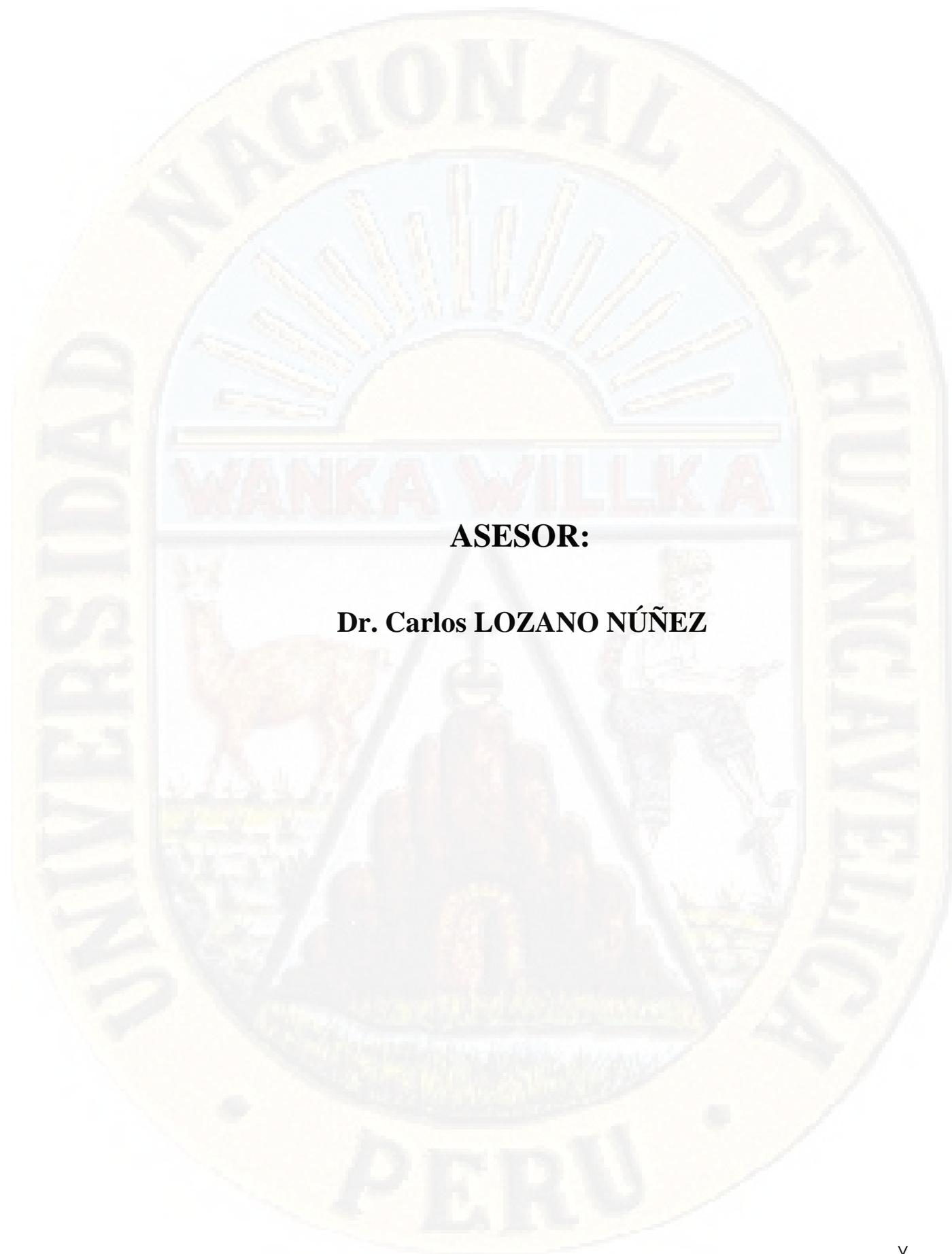
**TÍTULO:**

**GESTIÓN TIC Y SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS  
EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP),  
HUANCAVELICA – 2018.**



**AUTORA:**

**Bach. Fanny Rossmery QUINCHO CHAHUAYO**



**ASESOR:**

**Dr. Carlos LOZANO NÚÑEZ**



**MIEMBROS DEL JURADO:**

---

**Presidente**

---

**Secretario**

---

**Vocal**



## Resumen

En la Oficina de Normalización Previsional de la provincia de Huancavelica, observamos que no se aplican eficientemente las políticas públicas y directivas para la mejor atención al pensionista, pero sí existe buena intención de las autoridades para una mejor gestión de los presupuestos, monitoreo, evaluación y para una gestión orientada a servir eficientemente al administrado, mejorar la transparencia de gestión y acceso a la información pública a través del portal web. Existen trámites que deben simplificarse a través de la reorientación ofimática de las funciones de los trabajadores innovando los procesos y reduciéndolas. El ambiente de trabajo tiene escasa distribución adecuada, no hay privacidad y no están iluminados adecuadamente, requieren mejoras. Las relaciones interpersonales de los trabajadores y usuarios han mejorado poco por carecer de participación, compromiso y falta de reconocimiento por parte de las autoridades hacia los esfuerzos de algunos trabajadores. Actualmente existe un cumplimiento normativo y funcional tradicional de las autoridades para resolver y gestionar los conflictos orientado al bienestar de los trabajadores y hacia los usuarios, principalmente hacia el pensionista y al uso de las tecnologías de la información y comunicación en busca de mejorar y rediseñar las políticas actuales de atención al público a fin de descongestionar las plataformas y optimizar los tiempos de espera de atención. El problema recae en el desempeño de los colaboradores, pues en algunos casos, este disminuye en vez de aumentar, producto quizás de la negativa al cambio de algunos trabajadores y esta a su vez sobre la satisfacción de los pensionistas. La población estudiada es de 918 entre trabajadores, pensionistas del cercado de Huancavelica, aportantes y empleadores pertenecientes a la Oficina de Normalización Previsional de Huancavelica, siendo la muestra calculada de 91. Mediante la prueba Rho de Spearman se contrastó la hipótesis: existe una correlación baja de 0,157 entre la gestión de soluciones TIC y la satisfacción de atención del usuario (Significatividad,137), existe una correlación media de 0,438 entre los gestores TIC y la satisfacción percibida del usuario (Significatividad, 000) y existe una correlación media de 0,512 entre la gestión en innovación de TIC y la satisfacción del ambiente por los servicios prestados (significatividad 0,000) dado que 2 de ellos son menores que 0,05. Concluimos que existe correlación positiva entre la gestión TIC y la satisfacción de servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica.

**Palabras Clave:** Gestión de soluciones TIC, gestores, innovación TIC, satisfacción de servicios, satisfacción de pensionistas.

## Abstract

In the Office of Normalization Previsional of province of Huancavelica, we observe that they are not applied the public and directive politicians efficiently for the best attention to the pensioner, but exists good intention of the authorities for a better management of the budgets, monitoreo and evaluation and for a management guided to serve efficiently the one administered, to improve the management transparency and access to the public information through the portal web. Steps that should be simplified through the reorientation of informática of the functions of the workers being innovated the processes exists and reducing them. The work atmosphere has appropriate scarce distribution, there is not privacy and they are not illuminated appropriately, they require improvements. The interpersonal relationships of the workers and users have improved little to lack participation, commitment and recognition lack on the part of the authorities toward the efforts of some workers of the work in team to obtain labor recompenses. At the moment a normative and functional traditional execution of the authorities exists to solve and to negotiate the conflicts guided to the well-being of the workers and toward the users mainly toward the pensioner and to the use of the technologies of the information and communication in search of to improve and to redraw the current politicians of attention to the public in order to descongestionar the platforms and to optimize the times of wait of attention. The problem relapses in the acting of the collaborators, because in some cases, this it diminishes instead of increasing, product maybe of the negative to the change of some workers and this in turn on the satisfaction of the pensioners. The studied Population is of 1918 among Hard-working ONP, pensioners of the fence of Huancavelica, contributing and employers belonging to the Office of Normalization Previsional of Huancavelica, being the calculated sample 91. By means of the test Rho of Spearman contrasts the hypothesis: a low correlation of 0,157 exists among the the management of solutions TIC and the satisfaction of the user's attention (Significace 0,137), a half correlation of 0,438 exists between the agents TIC and the user's perceived satisfaction (Significance 0,000) and a half correlation of 0,512 exists among the management in innovation of TIC and the satisfaction of the atmosphere for the services presenting significance 0,000 since 2 of them are smaller than 0,05. We conclude that, positive correlation exists between the management TIC and the satisfaction of borrowed services in the Office of Normalization Previsional (ONP), Huancavelica.

**Key Words:** Management of solutions TICs, mangers, innovation TIC, satisfaction of services, pensioners' satisfaction.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Portada	i
Acta de sustentación	ii
Título	iii
Autora	iv
Asesor	v
Miembros del jurado	vi
Dedicatoria	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Índice	x
Índice de Tablas	xiv
Índice de Figuras	xv
Introducción	xvi

### **CAPÍTULO I**

#### **EL PROBLEMA**

1.1.	Planteamiento del problema	15
1.2.	Formulación del problema	19
1.2.1.	Problema general	19

1.2.2.	Problemas específicos	19
1.3.	Objetivos de la investigación	20
1.3.1.	Objetivo general	20
1.3.2.	Objetivos específicos	20
1.4.	Justificación	21
1.4.1.	Justificación teórica	21
1.4.2.	Justificación práctica	22
1.4.3.	Justificación social	22
1.4.4.	Justificación metodológica	23

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1.	Antecedentes de la investigación	24
2.1.1.	Antecedentes Locales	24
2.1.1.	Antecedentes Nacionales	27
2.1.2.	Antecedentes Internacionales	35
2.2.	Bases teóricas	41
2.2.1.	Oficina de Normalización Previsional	41
2.2.1.1.	Organigrama	41
2.2.1.2.	Breve historia	42
2.2.1.3.	Misión	43
2.2.1.4.	Visión	43
2.2.1.5.	Valores	44

2.2.1.6.	Descripción de la Oficina de Normalización Previsional	45
2.2.1.7.	Funciones que realiza la ONP	46
2.2.1.8.	Objetivos de la ONP	49
2.2.1.9.	Diagnóstico de la ONP	49
2.2.2.	Gestión y dirección estratégica	52
2.2.2.1.	Concepto	52
2.2.2.2.	Procesos de dirección	52
2.2.2.3.	Beneficios de dirección estratégica	53
2.2.2.4.	Proceso de gestión	55
2.2.2.5.	Subsistemas de gestión	57
2.2.2.6.	Dirección acción	58
2.2.3.	Gestión TICs hacia el cambio	59
2.2.3.1.	Concepto	59
2.2.3.2.	Gestión del cambio	59
2.2.3.3.	Gestión TICs	61
2.2.4.	Satisfacción de servicios	64
2.2.4.1.	Concepto	64
2.2.4.2.	Garantía de un buen servicio	64
2.2.4.3.	Quejas del servicio	67
2.2.4.4.	Satisfacción del usuario (cliente)	68
2.2.4.5.	Satisfacción del jubilado	69

2.3.	Definición de términos	72
2.4.	Formulación de hipótesis	78
2.4.1.	Hipótesis general	78
2.4.2.	Hipótesis específicas	78
2.5.	Identificación de variables	79
2.6.	Operacionalización de variable	81

### **CAPÍTULO III**

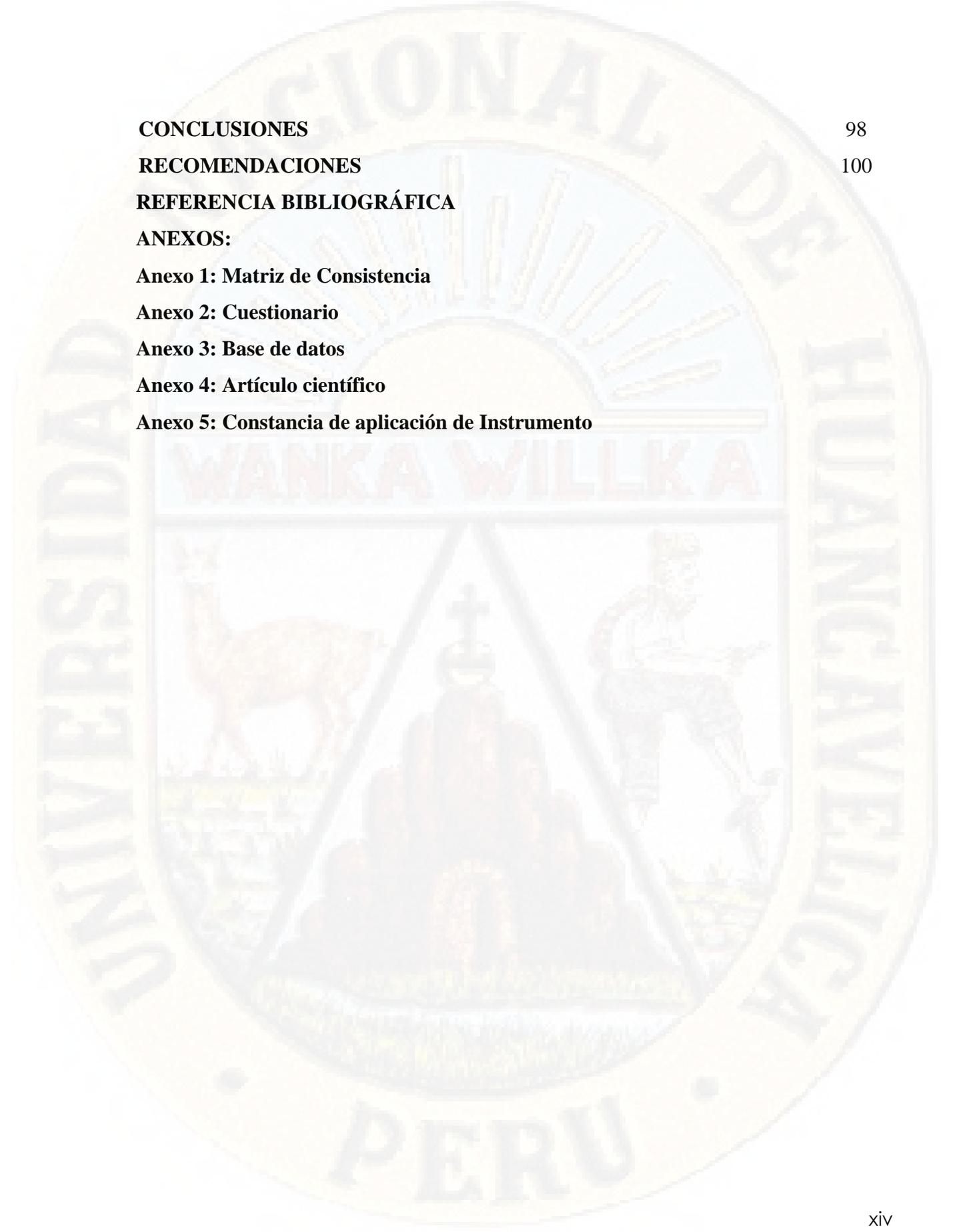
#### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1.	Tipo de investigación	82
3.2.	Nivel de investigación	82
3.3.	Métodos de investigación	83
3.4.	Diseño de investigación	83
3.5.	Población, muestra y muestreo	84
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	86
3.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	87
3.8.	Descripción de la prueba de hipótesis	87

### **CAPÍTULO IV**

#### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

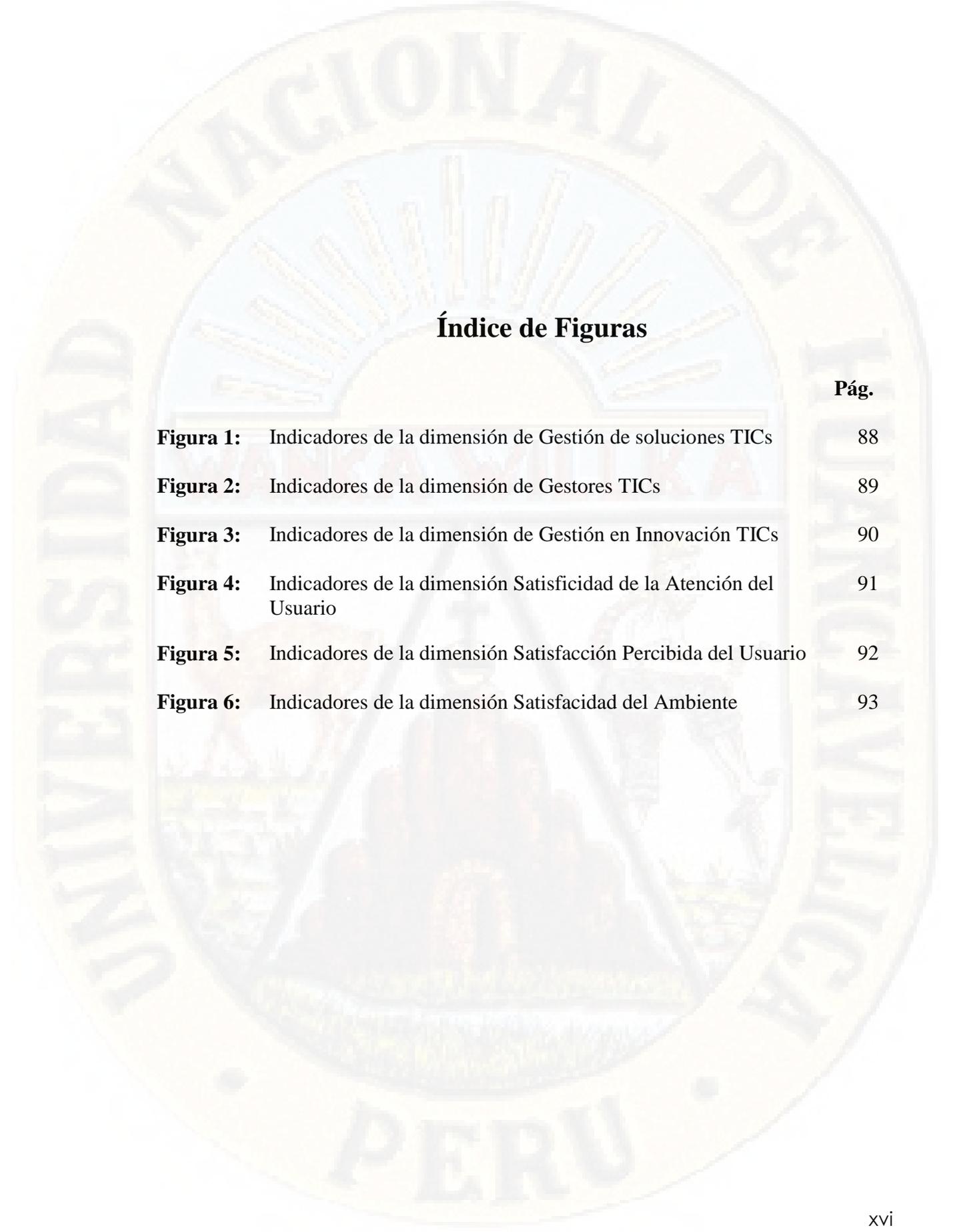
4.1.	Resultados de Gestión TIC	88
4.1.1.	Resultados de la gestión de soluciones TICs	88
4.1.2.	Resultados de gestores TICs	89
4.1.3.	Resultados de gestión en innovación TICs	90
4.2.	Resultados de satisfacción de servicios	91
4.2.1.	Resultados de la satisfacción de atención al usuario	91
4.2.2.	Resultados de la satisfacción percibida del usuario	92
4.2.3.	Resultados de la satisfacción del ambiente	93
4.3.	Discusión de resultados	94
4.4.	Proceso de prueba de hipótesis	96



<b>CONCLUSIONES</b>	98
<b>RECOMENDACIONES</b>	100
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA</b>	
<b>ANEXOS:</b>	
<b>Anexo 1: Matriz de Consistencia</b>	
<b>Anexo 2: Cuestionario</b>	
<b>Anexo 3: Base de datos</b>	
<b>Anexo 4: Artículo científico</b>	
<b>Anexo 5: Constancia de aplicación de Instrumento</b>	

## Índice de Tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Población de la Oficina de Normalización Previsional de Huancavelica 2018	85
<b>Tabla 2:</b> Muestra de la Oficina de Normalización Previsional de Huancavelica 2018	86
<b>Tabla 3:</b> Indicadores de la dimensión de Gestión de soluciones TICs	88
<b>Tabla 4:</b> Indicadores de la dimensión de Gestores TICs	89
<b>Tabla 5:</b> Indicadores de la dimensión de Gestión en Innovación TICs	90
<b>Tabla 6:</b> Indicadores de la dimensión Satisficidad de la Atención del Usuario	91
<b>Tabla 7:</b> Indicadores de la dimensión Satisfacción Percibida del Usuario	92
<b>Tabla 8:</b> Indicadores de la dimensión Satisfacidad del Ambiente	93

The background of the page features a large, semi-transparent watermark of the seal of the Universidad Nacional de Ingeniería (UNI) in Peru. The seal is circular and contains the text 'UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA' at the top and 'PERU' at the bottom. In the center, there is a sun with rays, a book, and a gear, symbolizing engineering and knowledge.

## Índice de Figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Indicadores de la dimensión de Gestión de soluciones TICs	88
<b>Figura 2:</b> Indicadores de la dimensión de Gestores TICs	89
<b>Figura 3:</b> Indicadores de la dimensión de Gestión en Innovación TICs	90
<b>Figura 4:</b> Indicadores de la dimensión Satisficidad de la Atención del Usuario	91
<b>Figura 5:</b> Indicadores de la dimensión Satisfacción Percibida del Usuario	92
<b>Figura 6:</b> Indicadores de la dimensión Satisfacidad del Ambiente	93

## Introducción

La utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, vienen experimentando un desarrollo positivo, este efecto se puede comprobar con los datos que provee el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017), donde se distingue un crecimiento positivo del uso de la telefonía móvil y del internet, con mayor énfasis en la zona urbana. Frente a esa situación y con la motivación de realizar la presente investigación científica, se sabe que una cosa es el punto normativo y otra la realidad su aplicación y cumplimiento en la práctica, ya que el interés público no es respetado por el interés particular en materia de cumplimiento de funciones y servicios como ente estatal; a pesar de lo que ordena la legislación actual para su cumplimiento, pues muchas veces no basta y es cuestionada. Observamos que en la ONP no se aplican eficientemente las políticas públicas y directivas para la mejor atención al pensionista, no se están aplicando estrategias de servicios, pero sí existe buena intención de las autoridades para una mejor gestión de los presupuestos, monitoreo y evaluación y para una gestión orientada a servir eficientemente al administrado. Asimismo, observamos que muchos trámites deben simplificarse a través de la reorientación ofimática de las funciones de los trabajadores innovando los procesos y reduciéndolos. También, existe intención por parte de las autoridades en mejorar la transparencia de gestión y acceder a los datos informativos públicos a través de la página web para que los usuarios que las componen fortalezcan sus capacidades. Consideramos que el punto neurálgico para que sucedan estos síntomas, es que existe voluntad de las autoridades para mejorarlos y no están capacitados, con la investigación realizada por Morales (2011) en su trabajo titulado “La Calidad de los Servicios Públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile (1990 - 2009)” para obtener el título de doctora en Investigación en Ciencias Sociales en mención en Ciencias Políticas de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales sede Académica de México, quién buscó mejorar el resultado que el gobierno chileno ofrece a la ciudadanía, para lo cual usó la investigación de tipo descriptiva, analizando el periodo de 1990 al 2009. La hipótesis que manejó fue que el sistema de evaluación de

desempeño en Chile tiene un efecto negativo medio y significativo en la eficiencia de los servicios públicos. Por lo cual, estableció la necesidad de un nuevo diseño institucional mediante el cual incorpore un esquema de incentivos al desempeño de funcionarios, un mecanismo de reclutamiento despolitizado y basado en el mérito, lo que permitiría una mejor gestión de las agencias públicas aumentando la eficiencia del gasto público y promoviendo mejoras en el bienestar social. En función a la investigación, se concluyó que la nueva gestión pública está basada en ocho principios en las cuales uno es el de mejorar el uso de las tecnologías de la información y como eje importante el de la participación ciudadana en el proceso de evaluación del desempeño, la cual debería convertirse en una estrategia para reducir la apatía de los ciudadanos para monitorear las acciones del gobierno. La investigación nace de la necesidad de investigar: ¿Cuál es la relación entre la administración de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados por la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018? Por la cual, nos trazamos el propósito de: Saber la relación entre la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018. Realizado el trabajo se contrastó la hipótesis: Es alta y significativa la relación entre la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica – 2018. (Hi) resultando una correlación media. El desarrollo metodológico del presente trabajo de investigación, se estructuró en base al esquema del reglamento de grados y títulos vigente en cuatro capítulos: En el Capítulo I: El Problema de investigación, contiene el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos y las justificaciones. En el Capítulo II: Marco Teórico, contiene los antecedentes, las bases teóricas, la formulación de las hipótesis, la definición de términos, identificación de variables y la definición operativa de las variables e indicadores. En el Capítulo III: Metodología de la investigación, contiene el tipo de investigación, el nivel de investigación, los métodos de investigación, el diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas

e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos y la descripción de la prueba de hipótesis. En el Capítulo IV: Contiene la presentación de resultados, la discusión de resultados y el proceso de prueba de las hipótesis. Finalmente, se esbozan las conclusiones y recomendaciones.

La autora.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

La utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, vienen experimentando en los años anteriores un enorme desarrollo tanto en el Perú como a nivel en todo el mundo. Este efecto se puede comprobar con los datos que brinda el Centro Nacional de Estadística e Informática (2017), donde se distingue un desarrollo positivo del uso de la telefonía móvil y del internet, con más grande énfasis en la región urbana. La telefonía móvil en el Perú pertenece a la vida diaria gracias a su simplicidad de propagación y también son la exclusiva opción de comunicación de los pobladores de muchas áreas despobladas, y por el lado del ingreso a internet en el país por rango de edades los jóvenes de 6 a 11 años entran el 35,3%, el 80,3% y el 71,2% de la gente de 19 a 24 años y de 12 a 18 años, respectivamente quienes son los superiores individuos de Internet; y la gente de 60 y más años solo utiliza internet en un 14,1%. En la presente exploración científica se quiere estudiar la administración de las tecnologías de información y comunicación y su relación con la agrado de los servicios prestados a los individuos y a los trabajadores ONP, los pensionistas, aportantes y empleadores que acuden a la Oficina de Normalización Previsional con origen en la ciudad de Huancavelica. Tomamos como referencia lo manifestado por Guillermo (2013) que dice: La administración pública es un desarrollo político - técnico de transformación de reacciones y de fortalecimiento de aptitudes, de agilización de procesos, simplificación de métodos, sistemas funcionales y administrativos, relaciones y construcciones administrativas, con el objetivo de hacerlos compatibles con los nuevos permisos de todos los escenarios de gobierno. La novedosa administración pública es un término frecuentado en el último período, primero en países anglosajones y después en el planeta entero, para denotar un grupo

de elecciones y prácticas administrativas orientadas a flexibilizar construcciones y procesos y a ingresar más grande rivalidad en el área público, con el objetivo de hacer mejor los resultados de la acción gubernativa. Además, teniendo en cuenta el antecedente local, Mencia (2017) en su proposición titulada: “Calidad del Servicio Administrativo y Agrado Modelo Q+4d del Estudiante de la Facultad Nacional de Huancavelica, 2017. Huancavelica: Unidad de Pos Nivel de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Pos Nivel de la Facultad Nacional de Huancavelica. Sintetiza, que el presente estudio se desarrolló gracias a la necesidad de entender si la calidad del servicio administrativo que brindan los empleados de la Facultad Nacional de Huancavelica a los alumnos y la agrado modelo Q+4D. Teniendo como inconveniente general: ¿De qué forma se relaciona la calidad del servicio administrativo con la agrado modelo Q+4D del estudiante de la Facultad Nacional de Huancavelica, 2017?, con la intención de conseguir el más destacable desarrollo del personal administrativo y ofrecer una mejor calidad de atención a los individuos, en las distintas facultades y hacer más ágil los procesos de trámites documentarios, garantizando un mejor manejo de la información de los materiales. Llega a la conclusión de que, hay una relación directa y importante entre la calidad del servicio administrativo y la agrado modelo Q+4D del estudiante de la Facultad Nacional de Huancavelica, 2017, precisa que la calidad de servicio administrativo que ofrece nuestra facultad en la sede central es regular, y que se debe tomar elecciones de los directivos para mejorarla y ofrecer un servicio de calidad. En el tema en todo el mundo, Benjumea (2015) en su proposición llamada “La Administración Directiva en las Instituciones Educativas del área Oficial: Configuraciones Emergentes y Complejas. Bogotá D.C.: Trabajo de nivel para elegir el encabezado de Magister en Educación en la Profesionalidad en Educación de la Facultad de Educación de la Pontifica Facultad Javeriana. El estudio caracteriza la administración directiva en el área oficial desde los contextos en que se lleva a cabo. La metodología se posiciona en una visión cualitativa con estudio de caso múltiple en tres localidades de Bogotá D.C.: Kennedy, Bosa y Barrios Unidos. Esto se lleva a cabo por medio de treinta entrevistas

en hondura llevadas a cabo con directivos docentes y directores de educación, se establecen tres entidades de exámen articuladas al objetivo: La administración en el contexto de lo público, el papel de la dirección, el contexto local y su incidencia en la administración directiva. Los hallazgos detallan como la escuela y la administración directiva está permeada por componentes que la hacen compleja: comprensiones de lo público, identidades de los sujetos, propiedades del contexto, configuraciones de los directivos docentes y las reglas educativas. Se concluye que, la administración se configura entre tensiones similares con las regulaciones de la política, el deber ser planteado en la teoría y las funcionalidades, las subjetividades de los actores y los contextos particulares. Creo que los inconvenientes abordados en estos antecedentes no alcanzan para tratar la materia de estudios por lo cual, no se aborda la circunstancia acerca de: a) ¿Cuál es la relación entre la administración de resoluciones de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la agrado de atención del usuario por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018?, b) ¿Cuál es la relación de los administradores de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la agrado percibida del usuario por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018? Y c) ¿Cuál es la relación entre la administración en originalidad de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la agrado del ámbito por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018? En la Oficina de Normalización Previsional, que es la entidad encargada de la gestión del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) a que refiere el Decreto Ley N° 19990, de esta forma como el Régimen de Seguridad Popular para Trabajadores y Pensionistas Pesqueros Ley N° 30003, etc regímenes de pensiones a cargo del Estado, empezó con una operación para llevar a cabo la utilización de las tecnologías de la información y comunicación en busca de hacer mejor y rediseñar las reglas recientes de atención al público a fin de descongestionar las interfaces y mejorar los período de espera de atención. No obstante, el inconveniente recae en el desarrollo de los ayudantes, ya que en algunas ocasiones, este decrece en lugar de incrementar, producto a lo mejor de la

negativa al cambio de algunos trabajadores y esta a su vez sobre la agrado de los individuos. Por esto la presente exploración busca estudiar la utilización de las tecnologías de la información en el plantel de la Oficina de Normalización Previsional de Huancavelica y considerar más adelante el desarrollo de los trabajadores y la agrado de los individuos. Actualmente, observamos que no se aplican eficientemente las políticas públicas y directivas para la mejor atención al pensionista, no se están aplicando estrategias de servicios, pero sí existe buena intención de las autoridades para una mejor gestión de los presupuestos, monitoreo y evaluación y para una gestión orientada a servir eficientemente al administrado. Asimismo, observamos muchos trámites que deben simplificarse a través de la reorientación ofimática de las funciones de los trabajadores innovándose los procesos y reduciéndolas. También, existe intención por parte de las autoridades de mejorar la transparencia de gestión y acceso a la información pública a través del portal web para que los usuarios que las componen fortalezcan sus capacidades. De esta manera el punto neurálgico para que sucedan estos síntomas es que existe voluntad de las autoridades para mejorarlos y estar capacitados. Por otro lado, el ambiente de trabajo tiene escasa distribución adecuada, no hay privacidad y no están iluminados adecuadamente los ambientes requieren mejoras. Asimismo, las relaciones interpersonales de los trabajadores y usuarios han mejorado poco y están negativas por carecer de participación, compromiso y falta de reconocimiento por parte de las autoridades hacia los administrados careciendo de un trabajo en equipo para obtener recompensas laborales. Mayormente se aprecia estos síntomas por carecer de recursos, mayor exigencia de cumplimiento normativo y falta de apoyo de las autoridades para resolver y gestionar los conflictos orientado al bienestar de los trabajadores y hacia los usuarios principalmente al pensionista. De seguir esta problemática pronosticamos que se incrementarán estos síntomas descritos y no permitirán una labor de gestión TIC de las autoridades y trabajadores eficientemente y no prevalecerá un clima institucional favorable agudizándose los problemas. Para controlar este pronóstico las autoridades deberían tomar acciones inmediatas de gestión TIC orientada al cambio y moderna

con políticas de puertas abiertas, hechos que permitirán mejorar e instaurar una mejor atención institucional en aspectos del ambiente de trabajo, mejorar las relaciones interpersonales, dotándoles a los actores de una estructura organizacional que satisfaga los intereses de la ONP. Sintetizo la problemática con la siguiente interrogante a investigar: ¿Cuál es la relación entre la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados por la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados por la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

- a) ¿Cuál es la relación entre la gestión de soluciones de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de atención del usuario por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018?
- b) ¿Cuál es la relación de los gestores de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción percibida del usuario por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018?

- c) ¿Cuál es la relación entre la gestión en innovación de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción del ambiente por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- a) Determinar la relación entre la gestión de soluciones de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de atención del usuario por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018.
- b) Determinar la relación de los gestores de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción percibida del usuario por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018.
- c) Determinar la relación entre la gestión en innovación de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción del ambiente por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018.
- d)

## **1.4. Justificación**

Se estudió la relación entre la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica – 2018 para lograr los objetivos de estudio, se utilizó la técnica de investigación como el cuestionario y su procesamiento en software, para determinar en qué medida las tecnologías de información y comunicación han mejorado el desempeño de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional de Huancavelica, se demostró procedimentalmente la hipótesis y se formula los aportes tanto científico como tecnológico; entre ellos desde la etapa del estudio: la problematización, el diseño del marco teórico (matriz de análisis y seguimiento del estudio), el proceso metodológico de captura de datos y sistematización de información, la validación de la hipótesis (matriz de resultados y validación de hipótesis). Así, la importancia radica en que los resultados de la investigación de trabajo de campo se apoyaron en técnicas e instrumentos de medición válidos y confiables, que sirven a estas y otras investigaciones similares. Se justificó la investigación por los siguientes aspectos:

### **1.4.1. Justificación teórica**

La modernidad del Estado, es un tema que requiere seguir siendo investigado de toda perspectiva para poder generalizar e incorporar conocimiento científico en esta rama. Es así que el proyecto investigó el uso de las tecnologías de información y comunicación en la Oficina de Normalización Previsional, lo cual nos han permitido llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes, permitiendo mejorar la línea de política y estrategias asociadas al uso de la tecnología de información y comunicación para satisfacer a los usuarios respecto de los servicios prestados en al ONP.

### **1.4.2. Justificación práctica**

La investigación fue de gran utilidad para la Oficina de Normalización Previsional de Huancavelica, ya que contamos con información respecto al grado de desempeño laboral en la que se encuentran sus colaboradores, bajo las condiciones laborales actuales permitiéndoles al mismo tiempo tomar decisiones para mejorarlos y a su vez poder corroborar el grado de satisfacción que provoca en sus usuarios. Los resultados de la investigación dan propuestas de mejora de gestión de TIC y para reforzar aquellos elementos que permitan un mejor desempeño laboral y mayor satisfacción en los usuarios. Asimismo, los resultados del estudio sirven de base para la realización de futuras investigaciones en el área.

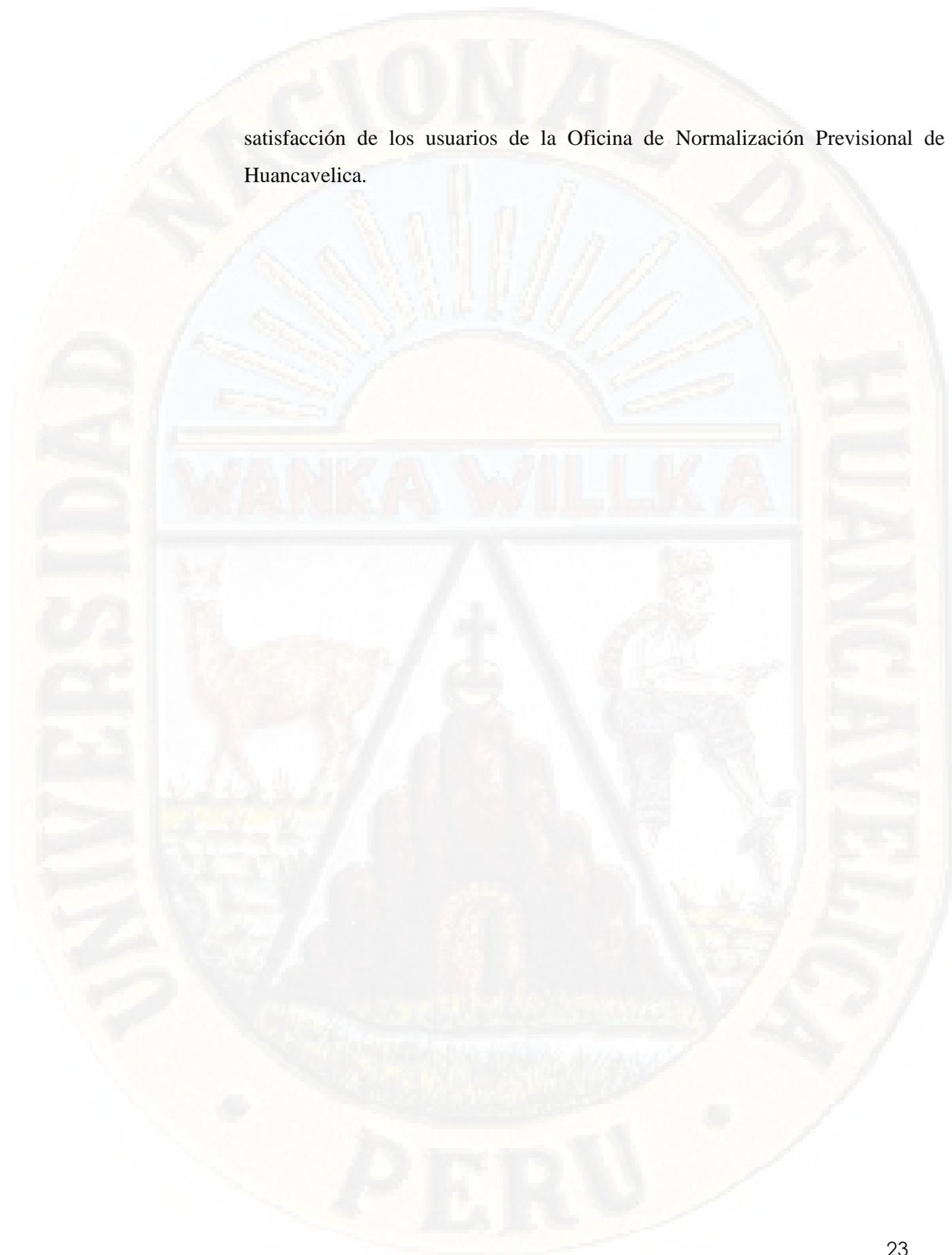
### **1.4.3. Justificación social**

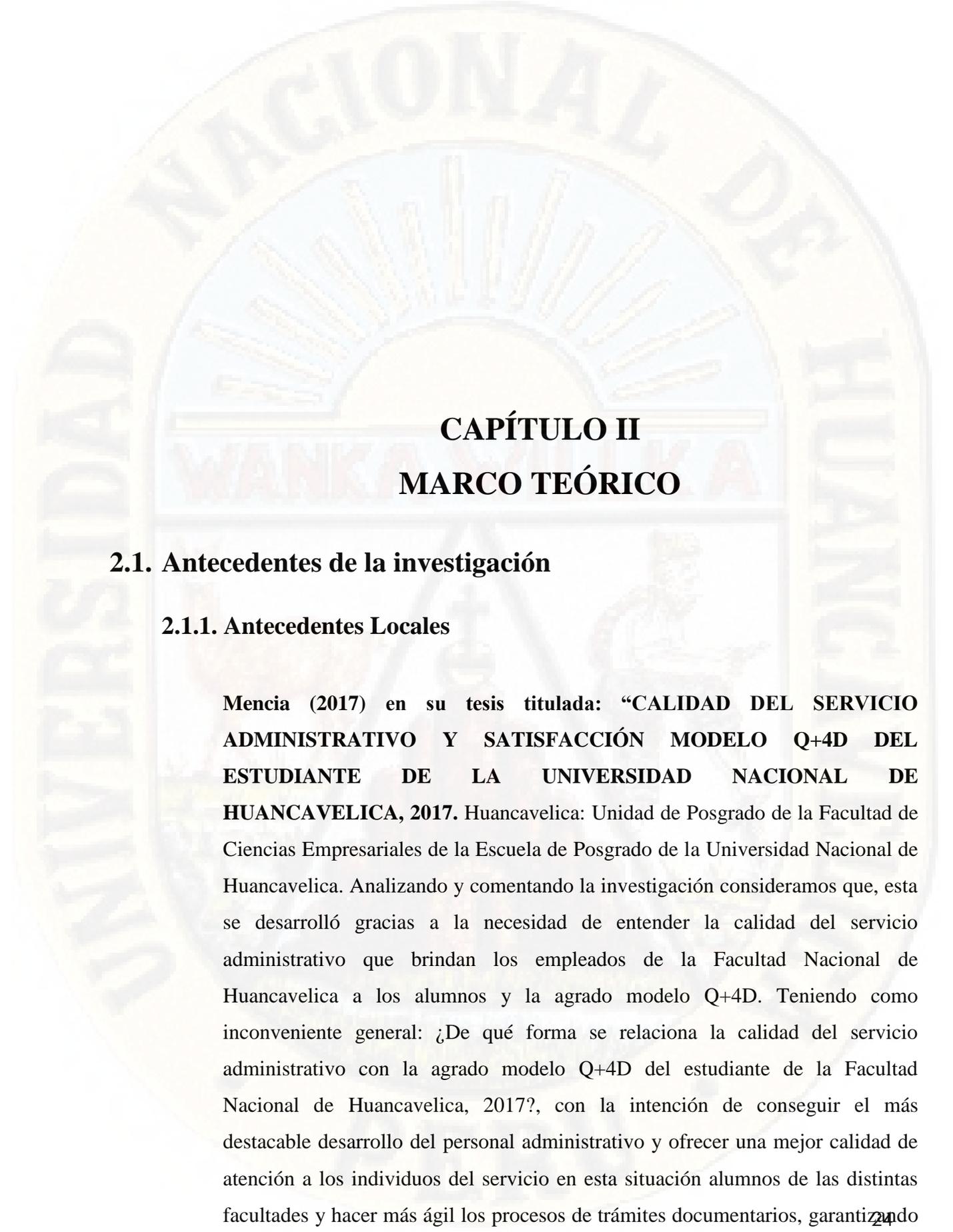
La incorporación de las tecnologías de información y comunicación en el aparato estatal permite mejorar los objetivos institucionales trazados, dentro de los cuales está la satisfacción de los ciudadanos con la reducción de tiempos de espera para la realización de trámites y hasta la eliminación de costos, es así que se ha verificado cual ha sido el efecto del uso de mejores tecnologías de información y comunicación en el desempeño de los trabajadores y en la satisfacción de los usuarios.

### **1.4.4. Justificación metodológica**

Para lograr los objetivos de estudio, se utilizaron los métodos: inductivo – deductivo, de análisis – síntesis y el método estadístico que nos ha permitido recopilar, tabular, analizar e interpretar los resultados del trabajo de campo de nuestra investigación acerca de la gestión de las tecnologías de información y comunicación, se precisa que mejoraron el desempeño de los trabajadores y la

satisfacción de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional de Huancavelica.





## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes Locales**

**Mencia (2017)** en su tesis titulada: **“CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN MODELO Q+4D DEL ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, 2017**. Huancavelica: Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huancavelica. Analizando y comentando la investigación consideramos que, esta se desarrolló gracias a la necesidad de entender la calidad del servicio administrativo que brindan los empleados de la Facultad Nacional de Huancavelica a los alumnos y la agrado modelo Q+4D. Teniendo como inconveniente general: ¿De qué forma se relaciona la calidad del servicio administrativo con la agrado modelo Q+4D del estudiante de la Facultad Nacional de Huancavelica, 2017?, con la intención de conseguir el más destacable desarrollo del personal administrativo y ofrecer una mejor calidad de atención a los individuos del servicio en esta situación alumnos de las distintas facultades y hacer más ágil los procesos de trámites documentarios, garantizando un mejor manejo de la información de los materiales. El emprendimiento está enmarcado en el tipo de exploración aplicada, nivel de exploración, descriptiva y

### **2.2.1.2. Breve Historia**

La historia de la Oficina de Normalización Previsional – ONP comentaremos que, fue construida por medio del Decreto Ley N° 25967, modificada por la Ley N° 26323 que le encargó, desde el 1 de junio de 1994, la gestión del Sistema Nacional de Pensiones – SNP y del Fondo de Pensiones regulados por el Decreto Ley N° 19990. Complementariamente se otorgó a la institución la administración de otros regímenes pensionarios administrados por el Estado. Para tal fin, por medio de el Decreto Supremo N° 061-95-EF se aprueba su estatuto, definiéndola como una Institución Pública descentralizada del área Economía y Finanzas, con personería jurídica de derecho público de adentro, con elementos y patrimonio propios, con plena soberanía servible, administrativa, técnica, económica y financiera dentro de la Ley, constituyendo un pliego presupuestal, cuya tarea es crear un sistema previsional justo y sostenible, por medio de novedades normativas, promoción de cultura previsional y excelencia en el servicio. Con fecha 26 de mayo de 2005 se promulga la Ley N° 28532, norma que establece la predisposición integral de la Oficina de Normalización Previsional. El 18 de julio de 2006 se aprueba el Reglamento de la Ley N° 28532, por medio de Decreto Supremo N° 118-2006-EF. Además, del Sistema Nacional de Pensiones, en la actualidad la ONP tiene a su cargo el Régimen Particular de Seguridad Popular para Trabajadores y Pensionistas Pesqueros (Ley N° 30003), el Fondo Complementario de Jubilación Minera, Metalúrgica y Siderúrgica (FCJMMS) (Ley N° 29741), el Seguro

Complementario de Trabajo de Peligro (SCTR) (Ley N° 26790), el Régimen del D.L. N° 18846 y el Régimen del D.L. N° 20530 (para la situación de entidades del Estado que fueron liquidadas).

#### **2.2.1.3. Misión**

Describe el propósito actual de la institución "quienes somos, que hacemos y porque estamos aquí". De esta manera se comunica el propósito de una institución en un lenguaje lo bastante específico para darle su propia identidad.

Para la Oficina de Normalización Previsional la misión es:

**“Brindar seguridad previsional otorgando pensiones mediante un servicio público eficiente, predecible y transparente”**

#### **2.2.1.4. Visión**

La visión describe las aspiraciones de la administración para el futuro y bosqueja el curso estratégico y la dirección de largo plazo de la institución. Nos permite comunicar lo que se quiere que sea la organización y ofrecer a los administradores un punto de referencia para tomar decisiones estratégicas.

Para la Oficina de Normalización Previsional la visión es:

**“Líderes del servicio público en materia previsional”.**

### **2.2.1.5. Valores**

Son las creencias, características y normas conductuales que deben guiar el cumplimiento de la misión y visión de la entidad.

Para la Oficina de Normalización Previsional sus valores son:

#### **a) Valores Institucionales de la ONP**

Responsabilidad. - La ONP admite que en el avance de las tareas que le son encomendadas, tiene la obligación de responsabilizarse por sus resultados y rendir cuentas frente el Estado y la Sociedad.

Predictibilidad. - La ONP admite que como responsable de ofrecer servicios previsionales, en la relación con sus individuos, debe crear probabilidad y seguridad por medio de la distribución de resultados que cumplan estándares satisfactorios en tiempo y calidad.

Transparencia. - La ONP admite que como entidad pública está obligada a desenvolverse exponiendo una conducta institucional intachable, proactivamente abierta a la supervisión pública.

#### **b) Valores Culturales de la ONP**

Compromiso. - En la ONP, sus pertenecientes forman parte y objeto de los retos de la institución. Su tarea se destaca por un pleno alineamiento con la perspectiva y la meta institucional; por una recurrente preocupación por el resultado de su quehacer y la auto-exigencia de un desempeño satisfactorio, de esta forma como por una persistente disposición a ayudar con los otros.

Profesionalismo. - En la ONP, sus pertenecientes emplean y desarrollan todo el saber, la aptitud y la rivalidad profesional que demanda su tarea. Aplican racional e inteligentemente las reglas institucionales para garantizar la calidad de los resultados y se esmeran por la persistente agregación de valor en un ámbito de excelencia.

Integridad. - En la ONP, sus pertenecientes se caracterizan por una probabilidad sustentada en una conducta intachable. Se empeñan por exhibir coherencia entre lo que se ofrece y lo que se ejecuta. Detallan total apertura para anunciar sus ideas, compartirlas, argumentarlas y discutir las. Discuten los inconvenientes, los distribuyen para llevar a cabo más simple su satisfacción y estudiar de ellos.

#### **2.2.1.6. Descripción de la Oficina de Normalización Previsional**

##### **a. ¿Qué es la ONP?**

La ONP es un Organismo Público Técnico Especializado del área Economía y Finanzas, con personería jurídica de derecho público de adentro, con elementos y patrimonio

propios, con soberanía servible, administrativa, técnica, económica y financiera, constituyendo un pliego presupuestal, cuya tarea es ofrecer seguridad previsional otorgando pensiones por medio de un servicio público eficaz, predecible y transparente.

**b. ¿Mediante qué Ley se crea la Oficina de Normalización Previsional?**

La ONP, fue construida por medio del Decreto Ley N° 25967, modificada por la Ley N° 26323, y reestructurada integralmente por medio de Ley N° 28532, como una entidad que tiene a su cargo la gestión del Sistema Nacional de Pensiones al que se refiere el Decreto Ley N° 19990, de esta forma como el Régimen de Accidentes de Trabajo y Anomalías de la salud Expertos del Decreto Ley N° 18846, la Ley que regula el Régimen Particular de Seguridad Popular para los Trabajadores y Pensionistas Pesqueros, Ley N° 30003, y de otros regímenes previsionales a cargo del Estado que le sean encargados acorde a ley.

**2.2.1.7. Funciones que realiza la ONP**

- ❖ Reconocer, declarar, calificar, comprobar, dar, liquidar y abonar derechos pensionarios con arreglo a ley, del Sistema Nacional de Pensiones al que tiene relación el Decreto Ley N° 19990, de los regímenes previsionales que se le encarguen o hayan solicitado, de esta forma como del Régimen de

Accidentes de Trabajo y Patologías Expertos, Decreto Ley N° 18846.

- ❖ Calificar, dar, liquidar y abonar el derecho a Bono de Reconocimiento a que tiene relación la Ley del Sistema Privado de Gestión de Fondos de Pensiones, Bono de Reconocimiento Complementario (BRC) a que tiene relación la Ley N° 27252, Bonos Complementarios de Pensión Mínima (BCPM) y de Jubilación Adelantada del Decreto Ley N° 19990 (BCJA) a que tiene relación la Ley N° 27617, y Pensiones Complementarias (PC) a que mencionan el Decreto de Urgencia N° 007-2007 y la Ley N° 28991, y algún otra obligación que se derive de sus objetivos, acorde a ley. Calificar, dar, liquidar y abonar la pensión por cobertura supletoria del Seguro Complementario de Trabajo de Compromiso (SCTR) a que tiene relación el artículo 88° del Reglamento de la Ley N° 26790, aprobado por medio de Decreto Supremo N°009-97-SA.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>
<b>1. Fortalecer la cultura previsional en los ciudadanos</b>	1.1. Asistencia integral para fomentar la cultura de ahorro en el ciudadano.
<b>2. Facilitar la afiliación al SNP a los</b>	2.1. Procesos de afiliación mejorados en beneficio de los ciudadanos.

<b>ciudadanos</b>	
<b>3. Fortalecer la gestión de los aportes de los afiliados al SNP</b>	3.1.Bases de datos Institucional (BDI) integrada en beneficio del afiliado.
	3.2.Estados de cuenta reportados al afiliado.
	3.3. Acreditación anticipada de aportes de los afiliados al SNP.
<b>4. Reducir el tiempo de atención al ciudadano</b>	4.1.Procesos de atención de requerimientos mejorados en beneficio de los cuidados.
<b>5. Fortalecer la gestión Institucional</b>	5.1.Fortalecer la Gobernanza de procesos.
	5.2.Eliminar las barreras burocráticas
	5.3. Implementar la interoperabilidad de la ONP con las entidades de la Administración Pública.
	5.4. Mejorar el soporte administrativo - operativo de la entidad.

**e la ONP**

Los objetivos centran esfuerzos y alinean avances de la institución. De esta manera motivan e inspiran a los empleados a esforzarse más. En este sentido, la ONP ha establecido sus objetivos y acciones estratégicas institucionales. Alineados a la acción estratégica identificada:

### **2.2.1.9. Diagnóstico de la ONP**

A partir de agosto de 2011, la Oficina de Normalización Previsional – ONP ingreso en un proceso de cambio que viene transformando a la entidad, partiendo la institucionalización de una cultura organizacional responsable, lo que ha llevado a entrar en un ritmo de permanente y constante superación.

La ONP era cargada de problemas. Nació en épocas difíciles, en medio de serios ajustes fiscales, heredando la tarea de otorgar pensiones sin la adecuada gestión de las historias de aportes de sus aseguradas/os. Con el transcurrir del tiempo, el país fue avanzando, pero la entidad se fue estacionando en su propia inercia. Las dificultades y la presión externa la fueron agobiando, sus procesos se hicieron morosos y sus resultados se fueron debilitando. Como tal, se fue ganando una reputación negativa, objeto de críticas y cuestionamiento.

La ONP mostraba, entre otros calificativos, el ser la entidad pública más quejada entre la defensoría del pueblo. Pero más allá de los informes defensoriales, los proyectos de ley y las notas periodísticas que centraban su atención en los servicios de la ONP, un análisis detallado de su ejecución presupuestal, ponía en relieve que, a través de los años, el 11% de presupuesto en promedio se aplicaba al pago de devengados e interés legal.

Ello evidenciaba que el tiempo de respuesta era particularmente un problema estructural en la operatividad de la entidad. El mayor embalse estaba en un proceso principal: el reconocimiento de derechos. Al cierre de julio del 2011, había

en espera de solución 126 871 expedientes, con tiempos de espera que en algunos años llegaban a 16 años.

La calidad de la respuesta también era parte del problema, lo cual se evidenciaba el volumen desmedido de quejas, impugnaciones y litigios judiciales que la entidad debía enfrentar como parte de su rutina. Se podía comprobar que en casos similares se encontraban resultados diferentes lo que demostraba la carencia de uniformidad de criterios.

Para construir la ruta del cambio de la ONP se viene efectuando acciones encaminadas a revertir una historia de poca credibilidad originada fundamentalmente por tres causas:

- **Debilidad de la data:** la inexistencia de un registro sistematizado de los aportes previos al año 1999, lo que originó un fenómeno de demora en tiempos y pagos deudas en el caso de pensiones provisionales.
- **Morosidad de procesos:** las dificultades en la resolución de solicitudes fueron produciendo el estancamiento de expediente, como consecuencia de ello se tenían embalses crónicos de solicitudes pendiente de atención, así sucedió en la ONP, alimentó una enorme carga de quejas y procesos judiciales.
- **Cultura pasiva:** La performance de la entidad era reflejo de una actitud totalmente pasiva de su reputación negativa.

## 2.2.2. Gestión y Dirección Estratégica

### APORTES:

#### ➤ Seguridad:

Se propuso como objetivo estratégico central minimizar el tiempo entre el cese de el/la trabajador/a y el reconocimiento de su pensión.

Para ello se apoyaba en tres conceptos básicos:

- ❖ Ajustar el modelo de negocios fortaleciendo la gestión de aportes, insumo principal del proceso.
- ❖ Promover la acreditación anticipada de aportes para garantizar un otorgamiento de pensiones fácil e inmediato
- ❖ Potenciar el poblamiento de la base de datos de aportes para minimizar las necesidades de verificación.

#### ➤ Productividad:

La eliminación de stocks de pendiente, la reingeniería de los procesos, la actualización tecnológica y la minimización de la carga judicial.

#### ➤ Sostenibilidad

Asegurar la institucionalidad mediante la instauración de una cultura de valor que garantice la irreversibilidad y sostenibilidad del cambio y que haga de la ONP una entidad de avance.

### **2.2.2.1. Concepto**

David (2003, pág. 15) sugiere que la dirección estratégica facilita a una compañía ser más pro activa que reactiva al determinar (Charles, 2001) su futuro, puesto que la compañía tiene la oportunidad de comenzar e influir en las ocupaciones (en lugar de solo responder), ejerciendo control en su destino. El desarrollo de dirección estratégica es cambiante y continuo. Un cambio en algún de los elementos indispensables del modelo podría necesitar un cambio en uno o en todos los otros componentes; entre otras cosas, un cambio en la economía podría representar una ocasión considerable y necesitar un cambio en los objetivos y tácticas a extenso plazo; el incumplimiento en los objetivos cada un año podría reclamar un cambio en la política, o el cambio de la estrategia de un contrincante podría necesitar un cambio en la meta de la compañía. Entonces, las ocupaciones de formulación, implementación y evaluación de las tácticas tienen que llevarse a cabo en forma continua, no solo en el final del año semestralmente. El desarrollo de dirección estratégica de todos modos jamás acaba.

### **2.2.2.2. Proceso de Dirección**

El proceso de dirección estratégica no se divide ni realiza con tal claridad en la práctica, según lo sugiere el modelo estratégico. Los estrategias no avanzan a través del proceso de manera independiente, pues, por lo general, existe una interacción entre los niveles jerárquicos de una empresa. Muchas empresas llevan acabo juntas formales semestralmente para analizar y actualizar la visión, misión,

oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades, estrategias, objetivos, políticas y rendimiento de la empresa. Estas juntas se realizan fuera de las instalaciones y se conocen como retiros. El motivo para efectuar de manera periódica juntas de dirección estratégica lejos del sitio de trabajo es fomentar la creatividad y la tranquilidad de los participantes. La buena comunicación y la reabastecimiento son primordiales por medio del desarrollo de dirección estratégica. La aplicación del desarrollo de dirección estratégica es más formal en las compañías más importantes y bien establecidas. La formalidad tiene relación al nivel en que se destina los competidores, las responsabilidades, la autoridad, los deberes y el abordaje. Las empresas pequeñas tienden a ser menos formales. Las empresas que compiten en ambientes complejos y en cambiantes, como las empresas de tecnología, son más formales en la planeación estratégica. Las empresas que cuentan con muchas divisiones, productos, mercados y tecnologías también tienden ser más formales en la aplicación de los conceptos de la dirección estratégica.

### **2.2.2.3. Beneficios de Dirección Estratégica**

Los dueños de compañías pequeñas con directores en general, presidentes, y gerentes de muchas compañías lucrativas y no lucrativas han reconocido los resultados positivos de la dirección estratégica. Desde hace tiempo, el primordial provecho de la dirección estratégica fué contribuir a las compañías a plantear superiores estrategias por medio del uso de un abordaje más sistemático, lógico y racional a la selección de la estrategia. Esto todavía es un provecho considerable de la dirección estratégica pero los estudios de exploración indican en este momento que el desarrollo, más que la elección o el archivo, es la

contribución más relevante de la dirección estratégica, la comunicación es una clave para la dirección estratégica triunfadora. Por medio de la participación en el desarrollo, los gerentes y empleados se comprometen apoyar a la compañía. El diálogo y participación son elementos destacables. La manera en que la dirección estratégica se lleve a cabo es primordial. Un propósito primordial es poder la comprensión y el deber de todos los gerentes y empleados. La comprensión a lo mejor sea el provecho más relevante de la dirección estratégica, seguida por el deber. Cuando los gerentes y empleados comprenden lo que la compañía hace y sus fundamentos, con continuidad sienten que pertenecen a la compañía y se comprometen apoyar esto es principalmente cierto cuando los empleados entienden los enlaces entre su propia compensación y desempeño de la compañía. Los gerentes y empleados de la compañía se vuelven increíblemente creativos e innovadores cuando comprenden y apoyan la meta, los objetivos y las tácticas de la compañía. Un enorme provecho de la dirección estratégica, es entonces, la posibilidad de que el desarrollo otorgue poder a los individuos. El otorgamiento de poder es el acto de alentar el sentido de eficacia de los empleados, animándolos y recompensándolos por formar parte en la toma de elecciones y ejercitando la idea y la creatividad. Un número cada vez mayor de empresas esta descentralizando el proceso de dirección estratégica y reconoce que la planeación debe incluir a los gerentes y empleados de niveles inferiores. La planeación. El diálogo en la dirección estratégica es más importante que un documento de dirección estratégica bien estructurado. Lo peor que los estrategas pueden hacer es elaborar planes estratégicos por si mismos y presentarlos después a los gerentes de operaciones para que los ejecuten, pues a través de la participación en el proceso, los gerentes

de línea se convierten en “propietarios” de la estrategia. La propiedad de las estrategias por el personal que debe ejecutarlas es una clave para lograr el éxito. Aunque la toma de decisiones estratégicas adecuadas a la responsabilidad principal del propietario o director general de una empresa, también los gerentes y empleados deben participar en las actividades de formulación, implantación y evaluación de las estrategias. La participación es una clave para obtener el compromiso de realizar los cambios necesarios.

#### **2.2.2.4. Proceso de Gestión**

Charles (2001) nos precisa que “El desarrollo de gestión estratégica se puede dividir en cinco elementos diferentes que son: (1) la selección de la meta y las primordiales misiones cooperativas; (2) el exámen del ámbito competitivo de afuera de la organización para detectar las oportunidades y las amenazas; (Villajuana, 2003), (3) el exámen del ámbito operativo de adentro de la organización para detectar las fortalezas y las debilidades de la organización; (4) la selección de tácticas basadas en las fortalezas de la organización y que corrijan sus debilidades con el objetivo de tomar virtudes de oportunidades ajenas y contrarrestar las amenazas externas; y (5) la utilización de las tácticas. La labor de hacer el ámbito de adentro y de afuera de la organización para después elegir un plan correcto, en la mayoría de los casos, se denomina formulación de tácticas. En contraste, la utilización de tácticas en forma habitual implica el diseño de construcciones organizacionales apropiadas y sistema de control a fin de poner en actividad la estrategia elegida por una organización”. El enfoque clásico a consistido en resaltar un paso secuencial en la gestión estratégica. Desde la visión clásica, cada período del desarrollo

empieza con una exposición de la meta corporativa y sus primordiales misiones. A la exposición de la meta le siguen el examen de afuera, el examen de adentro y la selección de tácticas. La construcción de la estrategia finaliza con el diseño de la composición y los sistemas de control necesarios para llevar a cabo la estrategia elegida por la organización. No obstante, en la costumbre tal secuencia seguramente tenga valides solo para la formulación e utilización de tácticas intentadas.

Villajuana (2003, pág. 45) explica que el proceso estratégico consta de las siguientes fases:

- Formulación de la visión y la misión.
- Proceso de visión del futuro.
- Determinación de las unidades estratégicas.
- Análisis estratégico de unidad estratégica (análisis externo y diagnóstico interno).
- Análisis estratégico corporativo.
- Establecimiento de objetivos y metas por unidad estratégica.
- Formulación de estrategias por unidad estratégica.
- Establecimiento de objetivos y metas corporativas.
- Formulación de estrategias corporativas.
- Aprobación de objetivos, metas y estrategias.
- Despliegue de objetivos, metas y estrategias.
- Implantación, seguimiento y evaluación.
- Re planeación.

Es importante destacar que nuestro modelo sugiere que los objetivos, las metas y sus correspondientes estrategias se formulen a dos niveles: por cada unidad estratégica o negocio y a dimensión corporativa o

total. Hacerlo en estos dos espacios permite afinar los esfuerzos e impulsar las metas específicas y al mismo tiempo, evitar la pérdida del rumbo fundamental organizacional y aprovechar las sinergias como resultado de trabajos conjuntos. A nivel global se puede corregir el error de caer en la tentación de ampliar en exceso las líneas de cada negocio y de esta manera, debilitar las marcas utilizadas como “sombrija” en uno y otro negocio; o puede lograrse la convergencia de recursos de cada unidad estratégica para aprovechar una oportunidad de mercado. Se podría evitar, asimismo, probables rivalidades entre negocios y posibles duplicidades de gastos en estudios de los mismos clientes. Establecer estrategias e implantarlas a nivel de cada unidad estratégica ofrece las ventajas derivadas de estar más cerca de la realidad de los mercados y de la competencia, así como, es conveniente para la explotación de las fortalezas y capacidades específicas de cada negocio.

#### **2.2.2.5. Subsistemas de Gestión**

Según Andía (2007, págs. 26-27) toda institución puede ser interpretada como un enorme sistema que interactúa con el medio (entorno) por medio de dos subsistemas: Un subsistema que recibe insumos, los procesos y distribución productos para atender las solicitudes de los usuarios. Un subsistema más extenso, que comprende al previo, que tiene como finalidad crear impactos en el ámbito y la causa del primer subsistema es producir los bienes y/o servicios eficientemente. Este subsistema “Interno”, se enfoca en los procesos (transito de insumo a producto) y se preocupa principalmente por comprobar que se generen los productos, que se cumplan los procesos con una racional utilización de los insumos. La eficacia se

ofrece mejorar la ejecución producto/insumo a la participación de la gerencia sobre este subsistema la vamos a llamar control de procesos. El segundo subsistema, el ámbito, se nutre de los productos del sistema de adentro y su salida es la generación de los efectos en el medio de afuera (en la red social, en el ambiente). Mencionamos que el sistema es eficiente, en la medida que se obtengan los resultados esperados en el ámbito. El subsistema de afuera se focaliza en la efectividad (medida de logro de los efectos deseados) y la participación gerencial que se preocupa por este tema, la vamos a llamar evaluación de resultados.

#### **2.2.2.6. Dirección Acción**

La dirección tercera funcionalidad administrativa, sigue a la planeación y a la organización. Definida la planeación, falta poner en marcha las ocupaciones y ejecutarlas. Este es el papel de la dirección: poner en actividad y dinamizar la compañía. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha y tiene bastante que ver con la gente. Está de manera directa relacionada con la disposición de los elementos humanos de la compañía (Abascal Rojas, 2001, págs. 426-427) La gente requieren ser asignadas a sus cargos y funcionalidades, ser entrenadas, guiadas y con ganas de lograr los resultados que se esperan de ellas. La capacidad de dirección se relaciona de manera directa con la forma de orientar a la gente que conforman la organización para lograr el propósito o los objetivos. La dirección es la funcionalidad administrativa que tiene relación a las relaciones entre personas de los gestores y sus propios inferiores en todos los escenarios de la organización logren ser eficaces, por medio de la correcta comunicación y capacidad de liderazgo y de razón.

## **2.2.3. Gestión TICs hacia el Cambio**

### **2.2.3.1. Concepto**

La administración de las TIC tiene dentro todas aquellas ocupaciones que capacitan a una organización para llevar a cabo el más destacable uso viable de las resoluciones TIC generadas tanto de manera externa como interna. Se conduce hacia una optimización de sus habilidades de originalidad, de manera que asiste para publicitar la eficacia y efectividad de la organización para conseguir virtudes competitivas. Las compañías tienen que aceptar este propósito difícil de cumplir de la innovación: tienen que anticiparse al futuro posible, a los efectos de sus experimentos, a las secuelas de sus creaciones, a las reacciones de los usuarios, competidores y del ámbito del negocio. Mientras la originalidad es por su naturaleza un desarrollo aleatorio, en el planeta de los negocios ésta debe ser fruto de un desarrollo deliberado, guiado por la intuición humana, el intelecto y la previsión. Amengual (2015).

### **2.2.3.2. Gestión del Cambio**

Entendemos que ninguna compañía o sujeto escapa al cambio. No obstante, la iniciativa del cambio crea ansiedad porque las compañías se preocupan a la pérdida económica, la irritación, la indecisión y a una separación de los patrones sociales normales. Algún cambio de la composición, la tecnología, el plantel o las tácticas tiene el potencial de modificar los patrones de interacción confortables. Por esto, la gente se resiste al cambio. La resistencia al cambio se considera como

la primordial amenaza para la implementación triunfadora de la estrategia. La gente se resisten con continuidad a la implementación de la estrategia porque no comprenden lo que pasa o la causa por la cual suceden los cambios. En ese caso, los empleados sólo requieren información precisa. La implementación triunfadora de la estrategia es dependiente de la capacidad de los gerentes para hacer un ámbito corporativo que favorezca el cambio; los gerentes y empleados tienen que ver el cambio como una ocasión más que como una amenaza. La resistencia al cambio aparece en alguna etapa o nivel del desarrollo de implementación de la estrategia. Aunque hay numerosos procedimientos para establecer los cambios, tres tácticas utilizadas en manera habitual son las tácticas de cambio forzado, las tácticas tienen la virtud de ser ligera, pero se destaca por un deber poco y mucha resistencia. La estrategia de cambio educativo es la que muestra información para seducir al personal de la necesidad del cambio. La desventaja de un plan de cambio educativo es que la implementación se regresa lenta y difícil; no obstante, esta clase de estrategia crea un más grande deber y menor resistencia que la estrategia de cambio forzado. Por último, un plan de cambio racional o que recalca el interés propio es la que intenta seducir a los humanos que el cambio es para su provecho personal; cuando este recurso es exitoso, la implementación de la estrategia puede ser subjetivamente simple, no obstante, los cambios de implementación extraña ocasiones favorecen a todos. La estrategia de cambio racional es la más interesante, por lo cual este procedimiento se analizará con más grande aspecto. Los gerentes incrementan la posibilidad de establecer con triunfo el cambio al crear de forma cuidadosa las etapas del cambio. Jack Duncan detalló un plan racional o que recalca el interés propio que viene dentro por 4 pasos. Antes que nada, se invita a los empleados a formar parte en el

desarrollo de cambio y en los datos de la transición; la participación facilita a todos ofrecer críticas, sentirse parte del desarrollo de cambio e detectar su interés propio respecto al cambio sugerido. En segundo lugar, se necesita alguna razón o atractivo al cambio; el interés propio es el motivador de mayor relevancia. En tercer lugar, la comunicación es que se requiere para que la gente entienda el objetivo de los cambios. El cuarto paso radica en ofrecer y recibir retroalimentación; todos disfrutan sabiendo cómo van las cosas y el avance que se logró. El cambio pertenece a la vida de las compañías como resultado de las distintas fuerzas ajenas e internas. La continuidad, la agilidad, la intensidad y la dirección de los cambios varían con el tiempo, en relación de la industria y la compañía. Los estrategas tienen que intentar hacer un ámbito laboral que valore el cambio como primordial benéfico, de tal forma que los individuos se adapten a este cambio con más grande simplicidad. La amoldación de la dirección estratégica para la toma de elecciones necesita en sí misma cambios destacables en la filosofía y las operaciones de una compañía.

### **2.2.3.3. Gestión TICs**

El futuro de la administración TIC se ve complicar cada vez más esa situación. Numerosos componentes provocarán impactos profundos en organizaciones y compañías como:

De la tecnología fácil a la delicada están apareciendo tecnologías completamente novedosas y no sencillamente avance de tecnología recientes. Además, la transformación de tecnología en un producto o servicio accesibles para el consumo es cada vez eficaz. Esto dejará la construcción de novedosas compañías con construcciones organizacionales más correctas a esas tecnologías, que van a hacer

obsoletas las considerables organizaciones recientes. La inclinación hacia la sofisticación de la tecnología tendrá que proveer más eficacia más grande exactitud y liberación de la actividad humana para ocupaciones más complicadas, que exijan conocimiento.

El desarrollo de las organizaciones, las organizaciones exitosas tienden al desarrollo y a la ampliación de sus ocupaciones, sea en relación a tamaño y elementos, en la propagación de sus mercados o en el volumen de operaciones. El desarrollo es una consecuencia ineludible del triunfo organizacional. Mientras una organización crece, sucede una subdivisión interna (división del trabajo) y una especialización de los órganos consecuentemente, hay más grande necesidad de sincronización e incorporación de las partes involucradas para asegurar la eficacia y la efectividad. El planeta de afuera se destaca por cambios veloces y recurrentes y, para acompañar con triunfo estos cambios, los gestores “generales” dotados de capacidades genéricas y variadas, van a tener perspectivas mas promisorias que los gestores “especialistas” y concentrados en escasas capacidades gerenciales.

Rivalidad más aguda. Mientras incrementan los mercados y los negocios, crecen además los peligros en la actividad empresarial. El producto o servicio que muestre ser mejor o superior va a tener más grande demanda. El avance de productos o servicios exigirá mas inversiones en exploración y avance, perfeccionamiento de la tecnología, disolución de los viejos departamentos, y creación de nuevos, búsqueda incesante de novedosos destinos empresariales y necesidad de desafiar a otras organizaciones para sobre vivir y crecer.

v Sofisticación de la tecnología. Con el avance de las telecomunicaciones, de la PC y los transportes, las organizaciones y las compañías hicieron de todo el mundo sus operaciones y ocupaciones. La tecnología brinda más eficacia y exactitud, y facilita

dedicar más tiempo a tareas más complicadas que exijan planeación y imaginación. La tecnología introducirá procesos e instrumentos nuevos que causarán impactos en las organizaciones.

Globalización de economía e internalización de los negocios. Las ocupaciones de exportación y la construcción de novedosas subsidiarias en territorios extranjeros son un fenómeno que influirá en las organizaciones del futuro y en su gestión.

La rivalidad se torna mundial gracias a la globalización y el trueque planetario. Más grande visibilidad de las organizaciones. Mientras crecen las organizaciones se vuelven competitivas, sofisticadas, se internacionalizan y consecuentemente, incrementa su predominación ambiental. En otros términos, las organizaciones llaman más la atención del ámbito y del público, pasando ser más visibles y aceptables a la opinión pública. La visibilidad de la organización (su aptitud de tener la atención de otros) puede ser efectiva (imagen efectiva frente el público) o negativa (imagen negativa). Estos retos van a tener una consecuencia para la gestión de las organizaciones. La gestión de la indecisión. Los cambios veloces e inesperados, el desarrollo organizacional, la rivalidad de las otras organizaciones, el avance tecnológico, los fenómenos baratos, de la inflación, la internalización de las ocupaciones, la visibilidad y la inferencia de la opinión pública van a hacer que las organizaciones de este milenio tendrán tomar en cuenta no sólo la previsión, la continuidad y la seguridad, sino además lo inesperado, la discontinuidad y la inestabilidad en todos los sectores de la actividad, consecuentemente, se van a necesitar novedosas formas y modelos de organización, y va a ser infaltable el cambio de forma de pensar de los gestores en los nuevos tiempos.

## **2.2.4. Satisfacción de servicios**

### **2.2.4.1. Concepto**

Según Álvarez (2012), el agrado de los individuos es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y sentimentales frente el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, dado que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados que se consiguieron. La administración de TI afirma que todos los elementos tecnológicos y los empleados asociados son usados de manera correcta y de una forma que brinda valor para la organización. La administración de TI eficaz facilita a una organización mejorar los elementos y la dotación de personal, hacer mejor los procesos de negocio y de comunicación y utilizar las superiores prácticas. La gente que trabajan en la administración de TI además tiene que mostrar capacidades en superficies en general de administración como liderazgo, idealización estratégica y asignación de elementos.

### **2.2.4.2. Garantía de un Buen Servicio**

Una forma eficiente de hacer mejor la imagen de calidad de una organización y de hacer mejor la excelencia de sus servicios a los ojos de los usuarios, es prestar garantías sobre todas las propiedades de estos servicios. Si la organización no puede prestar lo que ha prometido, va a existir una pérdida económica instantánea, debido a que va a tener que hacer la devolución del dinero al cliente. Esto provoca que el coste de la baja calidad sea insoportable; no obstante,

cuando el servicio se ejecuta bien, la garantía del servicio contribuye a la organización a centrarse en la prestación de una calidad superior de servicio. Sólo unas escasas compañías de servicios proponen garantías de calidad del servicio sin condiciones, pero su número va a ser cada vez más grande más adelante gracias a la rivalidad, y porque hay buenas causas para prestar estas garantías. Se identifica cinco causas para la garantía del servicio.

1. Una garantía ordena a centrarse en los usuarios. Una organización debe saber, antes que nada, lo que esperan los usuarios. La garantía de algo que los usuarios no esperan o que su valor no es importante, puede ser contraproducente.
2. La garantía establece estándares claros. Un servicio debe ser claro y sin ambigüedades. Estas promesas visibles de la garantía del servicio además refuerzan la organización y se usa para que los empleados identifiquen precisamente las expectativas del servicio y sepan cuál es el propósito del mismo.
3. Una garantía crea reabastecimiento. Cuando una organización no satisface a un cliente, esta información no en todos los casos llega a la organización, debido a que los servicios son intangibles y, en ocasiones, al cliente le faltan datos para expresar sus quejas; en otras oportunidades, además sucede que los usuarios no tienen idea cuáles son los estándares de los servicios. Cuando los usuarios no se quejan, la organización no recibe reabastecimiento. Una garantía del servicio incrementa de manera significativa las opciones de comprender la no agrado de los usuarios cuando algo va mal. La información brinda datos importantes para la optimización de la calidad.
4. Una garantía ordena a comprender cuáles son los probables errores y las causas que lo causan. Los datos sobre los errores y sus gastos de administración asisten a buscar las causas de los mismos.
5. Diseño previo del servicio, y en el diseño de la forma de prestación del mismo; además se buscan las causas del fallo en la forma en que

fueron seleccionados y formados los empleados que dan dicho servicio. Hallar las razones de la baja calidad, y la supresión de ellas, es la preferible forma de hacer mejor la calidad. 6. Una garantía de venta debe de ser fuerte. Cuando una organización ejecuta bien sus servicios, y mantiene vigente un servicio que da garantías, atrae a nuevos usuarios. Hay que tener particular precaución en esos servicios de los que los usuarios no tienen bastante conocimiento, debido a que la presencia de una garantía de servicio les da seguridad y les brinda un verdadero motivo para escoger siempre a esa organización. Una garantía de servicio debe cumplir cinco criterios: 1. Incondicional. Una garantía con condiciones pierde poder y es interesante para los usuarios. La preferible garantía de servicio es aquella que no pone condiciones. Una garantía sin condiciones es aquella en que los usuarios tienen la posibilidad de devolver algún mercadería cualquier ocasión y conseguir un reembolso, un crédito, u otra mercadería a cambio. 2. Simplicidad para estar comunicado y abarcar. Una garantía no debe estar redactada como un archivo legal. La redacción debe ser fácil y simple de comprender para algún cliente. 3. Significativo. La garantía de servicio debe prometer lo que es considerable para el cliente y además debe ser importante económicamente. Si la promesa de la garantía del servicio es la de hacer un pago cuando el cliente no está satisfecho, el pago debe ser proporcional al coste del servicio y a las afecciones ocasionadas al cliente. 4. Simple de invocar. Si una garantía de servicio necesita que el cliente tenga que sobrepasar muchas barreras para reclamar lo prometido, pierde todas sus virtudes y, seguramente, convierte a un cliente descontento en un cliente muy insatisfecho. 5. Simple de hallar. Cuando un cliente reclama lo prometido en una garantía de servicio, no debería tener que aguardar bastante tiempo, o tener que moverse a diferentes entidades de la

organización, para que se ejecute esa garantía. La calidad del servicio y la agrado de los usuarios están íntimamente similares. La agrado hace aparición cuando los usuarios perciben que recibieron un servicio de calidad superior al esperado. La calidad superior además conduce al incremento de la fidelidad de los usuarios y empleados, a una más grande rentabilidad para los inversores, a bajar los gastos y a la reducción de la sensibilidad en relación a la rivalidad de costos. Inclusive solo una de estas causas sería bastante fundamento para que una organización de servicio buscara la calidad y la optimización continua. Arias (2013).

#### **2.2.4.3. Quejas del Servicio**

Cuando un cliente protesta, es porque quiere que algo que considera “no conforme” cambie. Aquí el cliente tiene una actitud activa al denunciar su insatisfacción con algún servicio o producto, y hemos de reflexionar que esta actitud es siempre efectiva. Cuando alguien protesta está pidiendo asistencia, pero con pensamientos malos (enojo, desesperación, desilusión, etc.), y, frecuentemente, esto es lo que realmente incomoda a la organización, el sentimiento negativo de quien emite la queja, más que la queja en sí. Administrar las quejas no es simple, ya que hay prejuicio en todas las partes. El que protesta piensa que no se va a solucionar el inconveniente y mantiene una actitud agresiva; el que recibe la queja, piensa que el que protesta, lo realiza por algo sin consideración, y que la queja no posee sentido. Toda organización que ponga el foco en el cliente, debe establecer un trámite para administrar las quejas; sólo así, el cliente va a sentir la seguridad de que su queja es tenida en consideración y que, por consiguiente, tiene la posibilidad de tener satisfacción.

#### **2.2.4.4. Satisfacción del Usuario (Cliente)**

Diferentes autores han escrito sobre el criterio de agrado anunciado un abanico de criterios y puntos de vista. Reyes, S; Mayo, J. y Loredó, N. (2009) las cuales, comentaremos que, la “satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio sobre un aspecto del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que ofrece un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo.” (p.17). Para estos escritores, la agrado refleja el cumplimiento de una expectativa; oséa, brinda una respuesta al acto del consumo del servicio. Phillip Kotler mencionado por Labrador, H. (2006) define la agrado del cliente como “el nivel del estado de arrojo de un individuo que resulta de contrastar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus experiencias”. Expresa que después de la compra de un producto o servicio, los usuarios experimentan uno de estos tres escenarios o grados de agrado:

- ❖ Insatisfacción: se produce cuando el desarrollo percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- ❖ Satisfacción: se produce cuando el desarrollo percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: se produce cuando el desarrollo percibido excede a las expectativas del cliente.

Kotler mencionado por Reyes, S; Mayo, J. y Loredó, N. (2009, p. 17) asegura que “un cliente puede presenciar diferentes grados de agrado. Si la actuación del producto no llega a cumplimentar sus expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si la actuación está a la

altura de sus expectativas, el cliente va a estar satisfecho. Si la actuación sobrepasa las expectativas, el cliente va a estar muy satisfecho o encantado.” Esta definición se ajusta muy bien al criterio proclamado en la norma ISO 9000, donde se expresa que la agrado “es la percepción del cliente sobre el nivel en que se han cumplido sus pretensiones o expectativas establecidas”. Un servicio que apunte a la agrado del cliente debe apoyarse en un sistema de administración de la calidad debido que por medio de éste se tienen la posibilidad de asegurar de manera sistémica y articulada el avance de una sucesión de procesos que en el final van a contribuir con el cumplimiento de las pretensiones de los usuarios, lo que paralelamente debe ir acompañado de un plan maleable y dinámico acorde con las pretensiones del ámbito. La agrado es la evaluación que ejecuta el cliente en relación a un servicio y que es dependiente de que el servicio respondió a sus pretensiones y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción. Durante la búsqueda de este criterio, se descubrió que numerosos autores (Zambrano, A. 2007; Reyes, S. et al. 2009; Castillo, E. 2005) coinciden que la agrado de los usuarios es la medida de la calidad en los servicios.

#### **2.2.4.5. Satisfacción del Jubilado**

Según refiere Cándido y otros (2016) que el trabajo “es el grupo de ocupaciones humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo que, por medio de la utilización de técnicas, instrumentos, materias o aclaraciones accesibles, facilita conseguir, producir y prestar algunos bienes, productos o servicios. En esa actividad la persona contribuye energía, capacidades, entendimientos y otros distintos elementos y obtiene alguna clase de compensación material,

psicológica y/o popular.” (Peiró et al.,1996: 38) En esta definición de trabajo (Peiró et al.,1996) se muestran los primordiales objetivos que tiene el trabajador:

- Compensación material (hombre racional económico), al que no le agrada trabajar, si lo realiza es sólo por dinero, incentivos baratos y razón extrínseca.
- Compensación popular (hombre social), predominación de los grupos y relaciones entre personas. Sujeto busca en su trabajo agrandar pretensiones sociales.
- Compensación psicológica (autorrealización del hombre), necesidad de la gente para utilizar y desarrollar sus propias habilidades. Autodisciplina, destinado al logro personal y desarrollo psicológico.

Por lo cual en relación de los objetivos y la razón que la persona tenga con el trabajo y qué consideración le dé a satisfacerlos, puede que acepte o no la circunstancia de jubilación, y si la permite puede que esta requiera de un tiempo para su amoldación. La jubilación es una circunstancia por la que todas la gente que llegan a ella tienen que pasar. La percepción de la jubilación no es la misma en todos las situaciones, por lo cual es sustancial que la gente que se han desarrollado estereotipos des adaptativos de lo que significa la jubilación, aprendan que esta novedosa etapa de la vida hay que vivirla de una manera natural, que jubilarse es un derecho que todos poseemos y no es un castigo. La aceptación del fin del papel laboral es diferente para todas la gente, en varios casos esta novedosa circunstancia se puede transformar en algo traumático por varios componentes (la persona se siente inservible, vieja, etc). La aceptación de este nuevo papel es esencial para que la agrado con la vida en la etapa de jubilación sea correcta. Las indagaciones sobre los efectos de la jubilación fueron de distintos tipos. En los estudios que se usaron diseños transversales en los que se compararon los escenarios de agrado entre colectivos de personas recién jubiladas y personas en

activo. En algunos de estos estudios encontraron relaciones estadísticamente importantes entre la jubilación y una reducción en los escenarios de agrado esencial (Bossé, Aldwin, Levenson and Ekerdt, 1987; Bossé, Aldwin, Levenson and Workman-Daniels, 1990; Elwell and Maltbie-Crannell, 1981; Walker, Kimmel, and Price, 1981); otros, o bien, no hallaron ninguna organización negativa entre la jubilación y la agrado esencial (Gall et al. 1997) o bien la constataron efectiva (Midanik, Soghikian, Ransom and Te-kawa, 1995). Los datos resultantes tienen poca rigidez interna, la cual tenemos la posibilidad de argumentar por las restricciones metodológicas propias de los diseños transversales, las cuales se fundamentan en las comparaciones entre diferentes cohortes de competidores (Barnes and Parry, 2004). En referencia a estudios hechos con diseños de tipo longitudinal en los que se estudió los efectos de la jubilación sobre la agrado esencial, el confort, ansiedad y autovaloración en diferentes instantes temporales (un año antes de la jubilación en relación a seis, 12 o veinticuatro meses luego, de acuerdo con los trabajos) de los mismos individuos en el transcurso de un tiempo de tiempo preciso. Los resultados que se consiguieron no fueron más firmes que las indagaciones anteriores. A pesar de que los resultados desvelaron una reducción de la ansiedad y incremento de los escenarios de confort luego de la jubilación (Gall, et al. 1997; Nuttman-Shwartz, 2007; Quick and Moen, 1998; Reitzes, Mutran y Fernández, 1996; Thériault, 1994). Sin embargo, estos resultados contrastan con los obtenidos en otras indagaciones donde se descubrió una reducción del confort y la agrado esencial en los primeros seis meses luego de la jubilación (Richardson and Kilty, 1991). Aunque estos estudios nos aportan datos a tomar en cuenta, además es verdad que tienen la posibilidad de influir una secuencia de cambiantes raras, según Kim and Moen (2001, 2002), los individuos

tienen la posibilidad de tener diferentes tiempos adaptativos frente un cambio esencial como es la jubilación, con lo que podría ser más que posible que transcurrido un tiempo prefijado y recurrente para todos, pongamos por caso medio año luego del retiro laboral, sólo una sección de los individuos hubiera conseguido ajustarse a su novedosa condición. Acorde con lo que se dijo por Kim and Moen (2001,2002), Atchley (1975) investigó la amoldación a la jubilación, comentando de que esta pasa por una secuencia de fases que te llevan a una desvinculación de la persona del papel laboral hasta la acomodación al de jubilado. Las fases que ofrece Atchley (1975) son las siguientes: prejubilación, jubilación, infortunio, reorientación y seguridad. De acuerdo con la definición dada por Coopersmith (1987), la autovaloración es el juicio personal de valía, que es expresado en las reacciones que el sujeto toma hacia sí mismo. Una vivencia subjetiva que se transmite a los otros por reportes verbales o formas de proceder manifiestas. La baja autovaloración produce sentimientos de aislamiento, desidia y pasividad en tanto que la alta autovaloración se relaciona con personas más activas, menos ansiosas y con superiores relaciones sociales (Lundgren, 1978; Rosenberg, 1962; en Lara-Cantú, Verduzco, del Acevedo y Cortés, 1993). Una mala amoldación a la jubilación puede crear una baja autovaloración, y esta pérdida de autovaloración puede perjudicar de forma negativa al desempeño autónomo (Bravo y Caro, 2002). Por el contrario, una alta autovaloración se relaciona más con un tipo de jubilado activo y con un más grande nivel de confort psicológico (Bravo y Caro, 2002).

## **2.3. Definición de términos**

### **2.3.1. Gestión TICs**

La administración de las TIC tiene dentro todas aquellas ocupaciones que capacitan a una organización para llevar a cabo el más destacable uso viable de las resoluciones TIC generadas tanto de manera externa como interna. Este conocimiento conduce hacia una optimización de sus habilidades de originalidad, de manera que contribuye a publicitar la eficacia y efectividad de la organización para conseguir virtudes competitivas. Las compañías tienen que aceptar este propósito difícil de cumplir de la innovación: tienen que anticiparse al futuro posible, a los efectos de sus experimentos, a las secuelas de sus creaciones, a las reacciones de los usuarios, competidores y del ámbito del negocio. Mientras la originalidad es por su naturaleza un desarrollo aleatorio, en el planeta de los negocios ésta debe ser fruto de un desarrollo deliberado, guiado por la intuición humana, el intelecto y la previsión. Amengual (2015).

### **2.3.2. Tecnologías de Información y comunicación (TIC)**

Según Ayala y Gonzales (2015), las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) es un término que contempla toda forma de tecnología utilizada para: hacer, guardar, canjear y procesar información en sus numerosas formas, tales como: datos, diálogos de voz, imágenes fijas o en movimiento, muestras multimedia y otras formas, introduciendo aquéllas todavía no concebidas. Su propósito primordial es la optimización y el sustento a los procesos de operación y negocios para aumentar la competitividad y eficacia de la gente y organizaciones en el régimen de cualquier clase de información. Por lo cual la utilización de las novedosas tecnologías cambió intensamente la manera en la que la gente nos avisamos e interactuamos en todos los espacios,

agregado el Gobierno y la Gestión Pública.

### **2.3.3. Gestores**

La palabra gestores se le adjudica a aquellas personas que en representación de otra, es responsable de la ejecución de diferentes trámites ante diversos organismos, que por lo general se encuentran vinculados con el sector público. Su labor consiste en ahorrarles tiempo a sus clientes en diligencias que podrían necesitar de un trabajo enorme.

### **2.3.4. Soluciones Tecnológicas**

La solución tecnológica representa un proceso a través del cual, luego de analizar con una mirada crítica al objeto, se identifica un problema frente al cual se crea una respuesta. Esta respuesta obtenida, se constituye en una solución a un problema tecnológico.

### **2.3.5. Innovación en Tecnología**

Cubre todas las etapas científicas, técnicas, comerciales y financieras, primordiales para el avance y venta triunfadora del nuevo o mejorado producto, desarrollo o servicio popular. El acto por el cual se introduce por primera oportunidad un cambio tecnológico en un organismo o compañía se llama originalidad.

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

La ONP es un Organismo Público Técnico Especializado del área Economía y Finanzas, con personería jurídica de derecho público de adentro, con elementos y patrimonio propios, con soberanía servible, administrativa, técnica, económica y financiera, constituyendo un pliego presupuestal, cuya tarea es ofrecer seguridad previsional otorgando pensiones por medio de un servicio

público eficaz, predecible y transparente.

### **2.3.7. Dirección Estratégica**

David (2003, pág. 15) sugiere que “La dirección estratégica facilita a una compañía ser más pro activa que reactiva al determinar (Charles, 2001) su propio futuro, debido a que la compañía tiene la oportunidad de comenzar e influir en las ocupaciones (en lugar de solo responder), ejerciendo control en su destino. El desarrollo de dirección estratégica es cambiante y continuo. Un cambio en algún de los elementos indispensables del modelo podría necesitar un cambio en uno o en todos los otros componentes; entre otras cosas, un cambio en la economía podría representar una ocasión considerable y necesitar un cambio en los objetivos y tácticas a extenso plazo; el incumplimiento en los objetivos cada un año podría reclamar un cambio en la política, o el cambio de la estrategia de un contrincante podría necesitar un cambio en la meta de la compañía.

### **2.3.8. Objetivos ONP**

Los objetivos centran esfuerzos y alinean acciones en toda la organización, sirven como patrones de medida para seguir el desarrollo y adelantos de la institución. Así motivan e inspiran a los empleados a esforzarse más. En este sentido, la ONP ha predeterminado sus propósitos y acciones estratégicas institucionales. Ajustados a la acción estratégica identificada.

### **2.3.9. Gestión de Calidad**

Es un aspecto de función general de gestión que determina y establece las políticas y hace cumplir los objetivos de la calidad en toda la organización, se considera las siguientes actividades: planificación estrategia de la calidad, la asignación de recursos y la evaluación de la calidad. Comprende tanto el

control de calidad como el aseguramiento de la calidad, así como los conceptos suplementarios de política de la calidad, planificación de la calidad y mejoramiento de la calidad.

### **2.3.10. Gestión de Servicios**

La visión de administración está consiguiendo cada vez más fuerza en las compañías, gracias a la enorme competitividad, cambios en el ámbito empresarial, internacionalización y globalización de los mercados, de esta forma como a la eficacia con que se generan los cambios en los sistemas de información. Estudiaremos la administración contable como un aspecto que es aporta un beneficio para la administración y la necesidad de que se constituya de una forma eficiente y eficaz. Hasta hoy, en las prácticas empresariales, poco se hizo en relación a la incorporación de puntos contables, tributarios y empresariales en la administración, considerados una utilidad primordial en la visión de administración para la dirección de la compañía. (Esteban, 2011).

### **2.3.11. Gestión del Cambio**

La iniciativa de administración del cambio crea ansiedad porque las compañías se preocupan a la pérdida económica, la incomodidad, la indecisión y a una separación de los patrones sociales normales. Algún cambio de la composición, la tecnología, el plantel o las tácticas tiene el potencial de modificar los patrones de interacción confortables. Por esto, la gente se resiste al cambio. El cambio en la orientación de una compañía de tal forma que el plantel piense y actúe en forma estratégica no es una labor simple.

### **2.3.12. Gestión pública**

Es un término frecuentado en el último período, primero en países anglosajones y después en el planeta entero, para denotar un grupo de elecciones y prácticas

administrativas orientadas a flexibilizar construcciones y procesos y a ingresar más grande rivalidad en el área público, con el objetivo de hacer mejor los resultados de la acción gubernativa. (Guillermo M., 2013, pág. 17).

### **2.3.13. Gestión Pública del Cambio**

Es la gestión pública orientada al cambio estratégico en la organización, es decir el personal que labora dentro de la institución debe orientarse hacia el cambio de paradigmas de gestión tradicional.

### **2.3.14. Gestión**

Es un desarrollo que radica en llevar a cabo acciones y diligencias para conseguir un fin. La administración tiene un responsable, es de naturaleza cierta y tiene medios que le dan aptitud para conseguir resultados concretos, aptitud de integrar los elementos humanos, materiales, baratos necesarios para conseguir una cierta intención política. Por su naturaleza, es un desarrollo que quiere conseguir misiones maximizando la utilización de los elementos de la organización.

### **2.3.15. Satisfacción del Usuario**

Según Hernández (2011), el agrado de los individuos es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y sentimentales frente el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, debido a que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados que se consiguieron. La gestión de TI asegura que todos los elementos tecnológicos y los empleados asociados son usados de forma precisa y de una manera que ofrece valor para la organización. La gestión de TI eficiente posibilita a una organización hacer

mejor los elementos y la dotación de personal, llevar a cabo mejor los procesos de negocio y de comunicación y usar las superiores prácticas. La multitud que trabajan en la gestión de TI. Además, debe exhibir habilidades en superficies generalmente de gestión como liderazgo, idealización estratégica y asignación de elementos. Diferentes autores han escrito sobre el método de gusto comunicado un abanico de criterios y puntos de vista. Reyes, S; Mayo, J. y Loredo, N. (2009) definen que la “satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio sobre un aspecto del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que ofrece un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo.” (p.17).

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Es alta y significativa la relación entre la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica – 2018. (Hi)

No es alta y significativa la relación entre la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica – 2018. (Ho)

### **2.4.2. Hipótesis específicas:**

- a) Es alta y significativa la relación entre la gestión de soluciones de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de atención del usuario por los

servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018.

b) Es alta y significativa la relación entre los gestores de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción percibida del usuario por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018.

c) Es alta y significativa la relación entre la gestión en innovación de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción del ambiente por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018.

## **2.5. Identificación de variables**

### **Variable 1:**

Gestión TIC

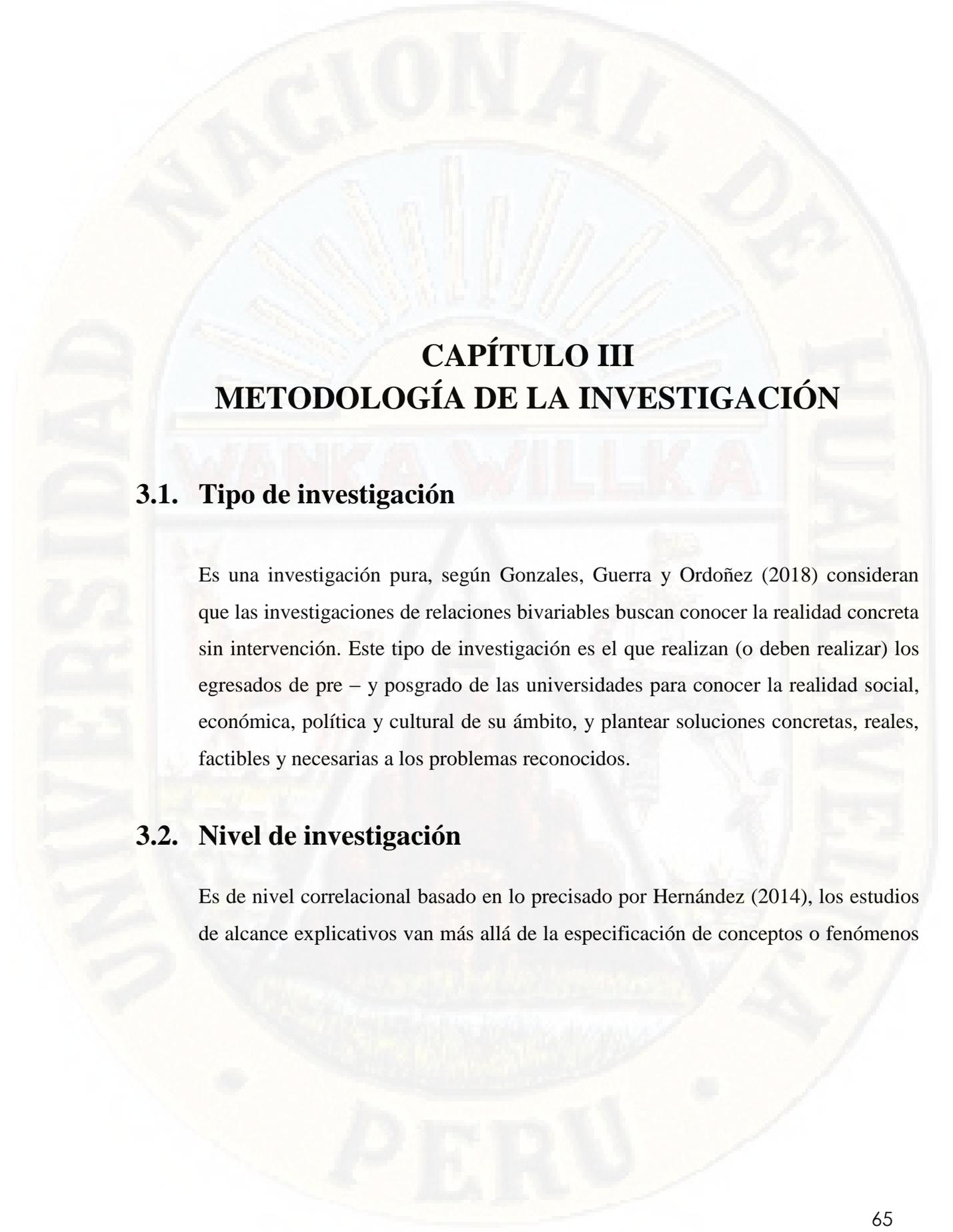
### **Variable 2:**

Satisfacción de Servicios Prestados

## 2.6. Definición operativa de variables e indicadores

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GESTIÓN TIC</b>	<p>La administración de las TIC tiene dentro todas aquellas ocupaciones que capacitan a una organización para llevar a cabo el más destacable uso viable de las resoluciones TIC generadas tanto de manera externa como interna. Este conocimiento conduce hacia una optimización de sus habilidades de originalidad, de manera que contribuye a publicitar la eficacia y efectividad de la organización para conseguir virtudes competitivas. Las compañías tienen que aceptar este proposito difícil de cumplir de la innovación: tienen que anticiparse al futuro posible, a los efectos de sus experimentos, a las secuelas de sus creaciones, a las reacciones de los usuarios, competidores y del ámbito del negocio. Mientras la originalidad es por su naturaleza un desarrollo aleatorio, en el planeta de los negocios ésta debe ser fruto de un desarrollo deliberado, guiado por la intuición humana, el intelecto y la previsión. Amengual (2015).</p>	<b>GESTIÓN DE SOLUCIONES TIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora de procesos TICs</li> <li>- Control contenido Portal WEB</li> <li>- Atención oportuna ONP</li> <li>- Gestión de recursos TICs</li> <li>- Atención On Line</li> <li>- Difusión de Servicios</li> <li>- Plataforma Ofimática</li> <li>- Utilidades (Programas)</li> <li>- Gestión administrativa telemática</li> </ul>
		<b>GESTORES TIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Destrezas en gestión TICs</li> <li>- Habilidades TICs</li> <li>- Conocimiento uso TICs</li> <li>- Especialización TICs</li> <li>- Capacidad de gestión TICs</li> <li>- Experiencia TICs</li> <li>- Uso Herramientas TICs</li> </ul>
		<b>Gestión en innovación TIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inversión en TICs</li> <li>- Gestión integral ONP</li> <li>- Herramientas de almacenamiento</li> <li>- Herramientas de comunicación</li> <li>- Escritorio On Line</li> <li>- Gestión automatizada</li> <li>- Seguridad lógica</li> <li>- Formación On Line</li> </ul>

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS</b>	<p>Según Álvarez (2012), la satisfacción de los usuarios es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos. La administración de TI afirma que todos los elementos tecnológicos y los empleados asociados son usados de manera correcta y de una forma que brinda valor para la organización. La administración de TI eficaz facilita a una organización mejorar los elementos y la dotación de personal, hacer mejor los procesos de negocio y de comunicación y utilizar las superiores prácticas. La gente que trabajan en la administración de TI además tienen que mostrar capacidades en superficies en general de administración como liderazgo, idealización estratégica y asignación de elementos.</p>	<b>SATISFICIDAD DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respuestas orientadoras</li> <li>- Información y Asistencia personalizada</li> <li>- Cumplimiento normativo</li> <li>- Comunicación y acercamiento</li> <li>- Defensa del Pensionista</li> <li>- Mejora de procesos</li> <li>- Automatización del servicio</li> <li>- Buenas prácticas de gestión</li> <li>- Tiempo de respuesta</li> <li>- Experiencia del personal</li> <li>- Preocupación de necesidades</li> </ul>
		<b>SATISFACCIÓN PERCIBIDA DEL USUARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejoras en el servicio</li> <li>- Liderazgo y trabajo en equipo</li> <li>- Cumplimiento funcional</li> <li>- Satisficidad de atención</li> <li>- Atención inmediata</li> <li>- Ser escuchado</li> <li>- Orientación satisfactoria</li> <li>- Solución de reclamos</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Imagen actual de la ONP</li> <li>- Maltrato al usuario</li> </ul>
		<b>SATISFICIDAD DEL AMBIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Equipos informáticos</li> <li>- Accesibilidad informativa</li> <li>- Franelógrafos de orientación</li> <li>- Buzón de quejas y sugerencias</li> <li>- Disposición de materiales</li> <li>- Logística administrativa</li> <li>- Actitud negativa del personal</li> </ul>



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Es una investigación pura, según Gonzales, Guerra y Ordoñez (2018) consideran que las investigaciones de relaciones bivariantes buscan conocer la realidad concreta sin intervención. Este tipo de investigación es el que realizan (o deben realizar) los egresados de pre – y posgrado de las universidades para conocer la realidad social, económica, política y cultural de su ámbito, y plantear soluciones concretas, reales, factibles y necesarias a los problemas reconocidos.

#### **3.2. Nivel de investigación**

Es de nivel correlacional basado en lo precisado por Hernández (2014), los estudios de alcance explicativos van más allá de la especificación de conceptos o fenómenos

o del establecimiento de relaciones entre conceptos; oséa, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo sugiere, su interés se enfoca en argumentar por qué sucede un fenómeno y en qué condiciones actúa, o por qué se relacionan dos o más cambiantes. En la presente investigación se correlacionó las dos variables: Gestión TIC y satisfacción de servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP) ubicada en el cercado del distrito de Huancavelica.

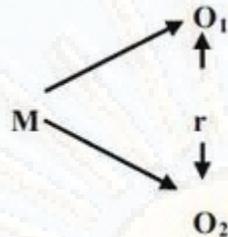
### **3.3. Métodos de investigación**

En la presente investigación se utilizó fundamentalmente el método científico seguido del método inductivo-deductivo; de análisis-síntesis, complementado con la aplicación del método estadístico. Basado en que, Carrasco (2006) precisa que el método, constituye un sistema de procedimientos, técnicas, instrumentos, acciones estratégicas y tácticas para resolver el problema de investigación, así como probar la hipótesis científica.

### **3.4. Diseño de investigación**

Según Hernández (2014) precisa que: “Los diseños transeccionales correlacionales-causales, estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causan - efecto (causales), (Hernández Sampieri, 2010, pág. 154). Por lo que, el esquema del diseño fue el siguiente:

**Esquema de diseño:**



**Donde:**

O1 = Gestión TIC

O2 = Satisfacción de Servicios Prestados

M = Muestra

r = Relación (De 0 a 1)

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

#### **3.5.1. Población**

Quezada (2012, pág. 38) refiere, que la población representa una colección completa de elementos (sujetos, objetos, fenómenos o datos) que poseen algunas características comunes. La población está compuesta por 918: por jefe (1) y trabajadores (3), pensionistas regímenes administrados ONP (104), aportantes ONP: Indep/Dep (Promedio 750), empleador de trabajadores afiliados a la ONP (60). Presentamos en el Cuadro N° 01 Población de la Oficina de Normalización Previsional de Huancavelica 2018:

**Tabla N° 01: Población de la Oficina de Normalización Previsional de**

## Huancavelica 2018

N°	Unidad de Análisis	Institución	Lugar	Total
1.	Trabajadores ONP	Jefe (1) y Trabajadores (3)	Oficina de Huancavelica	4
2.	Pensionistas Hvca.	Pensionistas Regímenes Administrados ONP (104)	Oficina de Huancavelica	104
3.	Aportantes	Aportantes ONP: Indep/Dep (Promedio 750)	Oficina de Huancavelica	750
4.	Empleadores	Empleador de trabajadores afiliados a la ONP (60)	Oficina de Huancavelica	60
<b>Total Población</b>				<b>918</b>

*FUENTE: Elaboración propia, ONP - 2018.*

### 3.5.2. Muestra:

Por otro lado, Según Alvarado (2009, pág. 385), a muestra, es un medio utilizado para inferir algo acerca de una población mediante la selección de una parte de la misma.

Determinamos el tamaño muestral en una población de los aportantes y los administrados de la ONP que, se calculó según la fórmula siguiente:

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

**Donde:**

$N$  = Es el tamaño de la población.

$\alpha$  = Riesgo o Nivel de Significancia.

$Z_{\frac{\alpha}{2}}$  = Puntuación correspondiente al riesgo  $\alpha$  que se haya elegido.

$p$  = Porcentaje estudiado.

$q$  =  $100 - p$ .

$e$  = Error permitido.

Cuyos cálculos de la muestra son 91 por: jefe (1) y trabajadores (3), pensionistas regímenes administrados ONP (104), aportantes ONP: Indep/Dep (Promedio 750), empleador de trabajadores afiliados a la ONP (60).

Para realizar la presente investigación, a un nivel de confianza del 90% con un riesgo del 5% y una precisión del 10% sabiendo que “p” y “q” es el 50% es de 91 el cual se detalla en el presente cuadro:

**Tabla N° 02: Muestra de la Oficina de Normalización Previsional de Huancavelica 2018**

N°	Unidad de Análisis	Institución	Lugar	Total
1.	Trabajadores ONP	Jefe (1) y Trabajadores (3)	Oficina de Huancavelica	4
2.	Pensionistas	Pensionistas Régimenes Administrados ONP (10)	Oficina de Huancavelica	10
3.	Aportantes	Aportantes ONP: Indep. /Dep. (Promedio 71)	Oficina de Huancavelica	71
4.	Empleadores	Empleador de trabajadores afiliados a la ONP (6)	Oficina de Huancavelica	6
<b>Total Población</b>				<b>91</b>

*FUENTE: Elaboración propia, ONP - 2018.*

### 3.5.3. Muestreo:

El muestreo implica determinar una porción de la población para luego basándose en la inferencia tomar decisiones bajo certeza (Álvarez Mauricio, 2006, pág. 83). El muestreo ha sido aleatorio simple.

## 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se realizó los análisis de documentos bibliográficos (fichas) y documentos de gestión pública regional, normativa e institucional, también se utilizó bibliografía especializada para el soporte del desarrollo de la presente tesis. Por la cual, se

recurrió a las diferentes bibliotecas de las Universidades y bibliografía electrónica a través de INTERNET para acceder a base de datos para revisar y consultar los papers de investigación y los repositorios. Se realizó el análisis de los documentos e instrumentos de gestión TIC y de satisfacción de servicios prestados, para poder contrastar con la realidad y otros instrumentos el cual, han permitido lograr un diagnóstico razonable (Instrumentos: Guías de revisión bibliográfica). Encuestas, se aplicó los cuestionarios pre establecido, estableciendo su validez y confiabilidad a la muestra (Instrumento: cuestionario) se sustentan con la constancia de aplicación de instrumento. Se realizó la observación durante el inicio, proceso y culminación de la investigación en las actividades de investigación para establecer los parámetros de medición de las variables en estudio (Instrumento: Guía de Observación).

### **3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Concluido el trabajo de campo y obtenido la información requerida, se realizó la tabulación; por consiguiente, se elaboraron los cuadros y gráficos estadísticos las cuales han sido la base para la interpretación y discusión. Además, informamos que se utilizó el paquete estadístico del programa SPSS 24 para realizar la estadística descriptiva e inferencial.

### **3.8. Descripción de la prueba de hipótesis**

Al haber culminado el trabajo de campo hemos procedido al procesamiento de la data mediante la cual, se realizó la prueba de hipótesis de correlación de las variables investigadas.

# CAPÍTULO IV

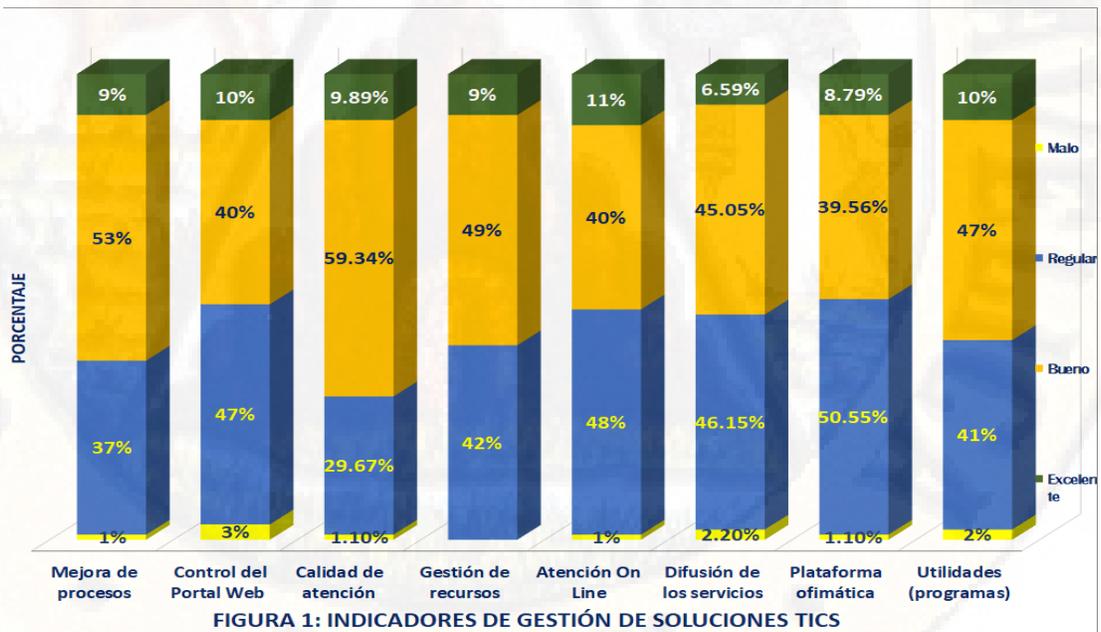
## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados de la gestión TIC

#### 4.1.1. Resultados de Gestión de soluciones TIC

**Tabla 3: Indicadores de la dimensión de Gestión de soluciones TICs**

GESTIÓN DE SOLUCIONES TICs	Malo		Regular		Bueno		Excelente		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mejora de los procesos	1	1%	34	37%	48	53%	8	9%	91	100%
Control del Portal Web	3	3%	43	47%	36	40%	9	10%	91	100%
Calidad de atención	1	1.10%	27	29.67%	54	59.34%	9	9.89%	91	100%
Gestión de recursos	0	0%	38	42%	45	49%	8	9%	91	100%
Atención On Line	1	1%	44	48%	36	40%	10	11%	91	100%
Difusión de los servicios	2	2.20%	42	46.15%	41	45.05%	6	6.59%	91	100%
Plataforma ofimática	1	1.10%	46	50.55%	36	39.56%	8	8.79%	91	100%
Utilidades (programas)	2	2%	37	41%	43	47%	9	10%	91	100%



**FIGURA 1: INDICADORES DE GESTIÓN DE SOLUCIONES TICs**

Fuente: Cuestionario de encuestas aplicadas.

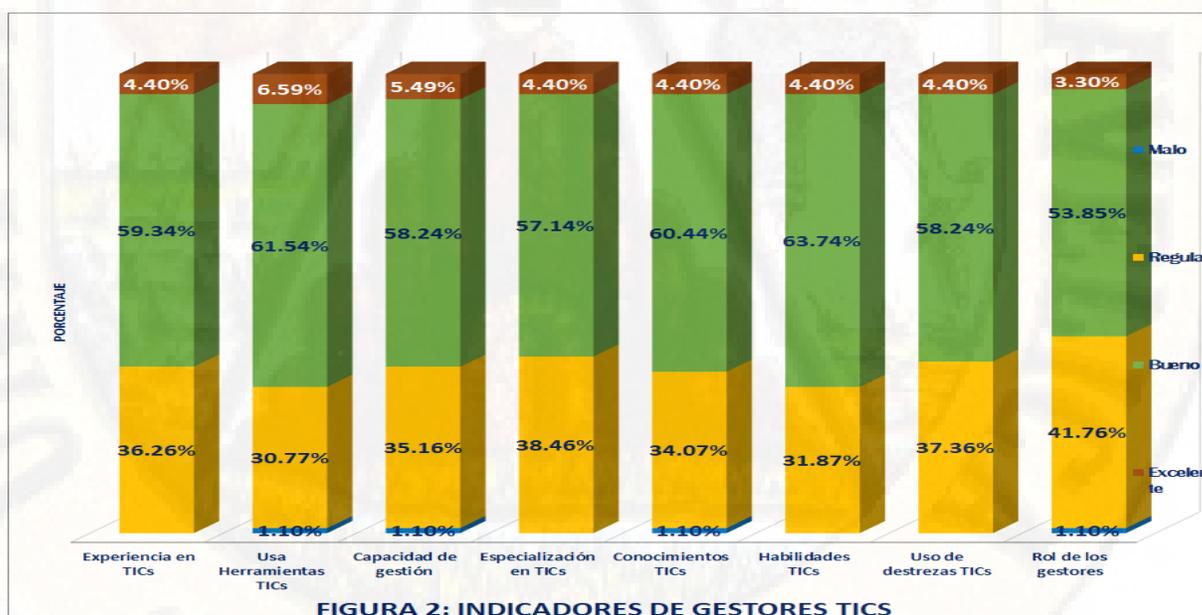
En la tabla 3 y figura 1 de la dimensión de gestión de soluciones TICs en la Oficina de

Normalización Previsional - Huancavelica, podemos apreciar que la mayoría de los encuestados opinan que es bueno la Mejora de procesos 48 (53%), la Calidad de atención 54 (59%), la Gestión de los recursos 45 (49%), la Difusión de los servicios 41 (45%) y la Utilidad de los programas 43(47%). La minoría entre el 1% al 3% opinan que es malo.

#### 4.1.2. Resultados de Gestores TIC

Tabla 4: Indicadores de la dimensión de Gestores TICs

GESTORES TICs	Malo		Regular		Bueno		Excelente		TOTAL	
	F	%	f	%	f	%	F	%	f	%
Experiencia en TICs	0	0%	33	36.26%	54	59.34%	4	4.40%	91	100%
Usa Herramientas TICs	1	1.10%	28	30.77%	56	61.54%	6	6.59%	91	100%
Capacidad de gestión	1	1.10%	32	35.16%	53	58.24%	5	5.49%	91	100%
Especialización en TICs	0	0%	35	38.46%	52	57.14%	4	4.40%	91	100%
Conocimientos TICs	1	1.10%	31	34.07%	55	60.44%	4	4.40%	91	100%
Habilidades TICs	0	0%	29	31.87%	58	63.74%	4	4.40%	91	100%
Uso de destrezas TICs	0	0%	34	37.36%	53	58.24%	4	4.40%	91	100%
Rol de los gestores	1	1.10%	38	41.76%	49	53.85%	3	3.30%	91	100%



Fuente: Cuestionario de encuestas aplicadas.

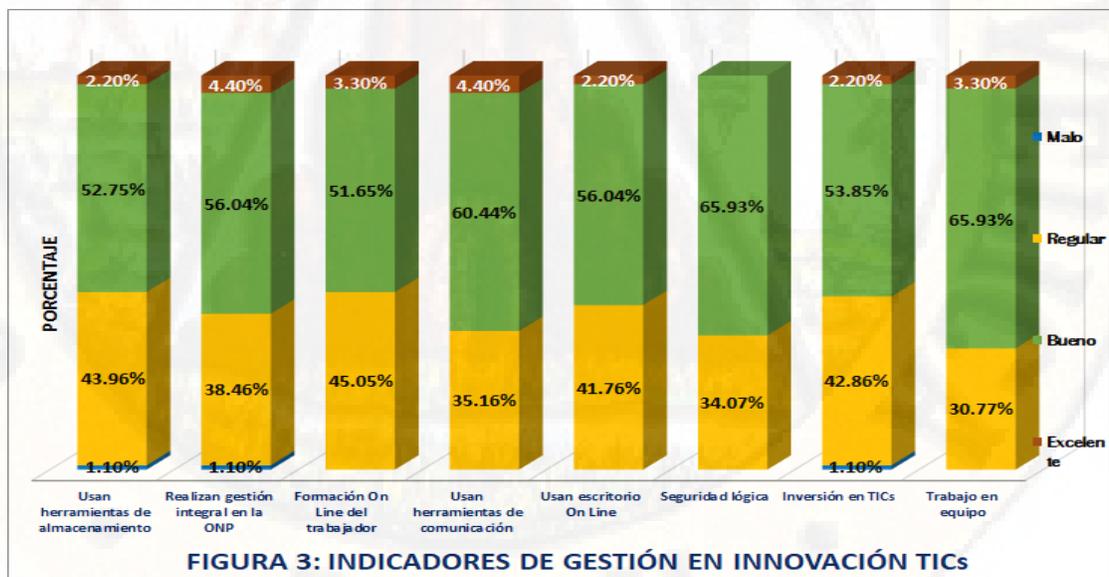
En la tabla 4 y figura 2 de la dimensión de gestores TICs en la Oficina de

Normalización Previsional - Huancavelica, podemos apreciar que la mayoría de los encuestados opinan que es bueno la Experiencia en TICs 54(59%), Usa Herramientas TICs 56(61%), Capacidad de gestión 53(58%), Especialización en TICs 52(57%), Conocimientos TICs 55(60%), Habilidades TICs 58(63%), Uso de destrezas TICs 53(58%) y Rol de los gestores 49(53%). La minoría el 1% opina que es malo.

#### 4.1.3. Resultados de Gestión en innovación TIC

Tabla 5: Indicadores de la dimensión de Gestión en innovación TICs

GESTIÓN EN INNOVACIÓN TICs	Malo		Regular		Bueno		Excelente		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Usan herramientas de almacenamiento	1	1.10%	40	43.96%	48	52.75%	2	2.20%	91	100%
Realizan gestión integral en la ONP	1	1.10%	35	38.46%	51	56.04%	4	4.40%	91	100%
Formación On Line del trabajador	0	0.00%	41	45.05%	47	51.65%	3	3.30%	91	100%
Usan herramientas de comunicación	0	0.00%	32	35.16%	55	60.44%	4	4.40%	91	100%
Usan escritorio On Line	0	0.00%	38	41.76%	51	56.04%	2	2.20%	91	100%
Seguridad lógica	0	0.00%	31	34.07%	60	65.93%	0	0.00%	91	100%
Inversión en TICs	1	1.10%	39	42.86%	49	53.85%	2	2.20%	91	100%
Trabajo en equipo	0	0.00%	28	30.77%	60	65.93%	3	3.30%	91	100%



Fuente: Cuestionario de encuestas aplicadas.

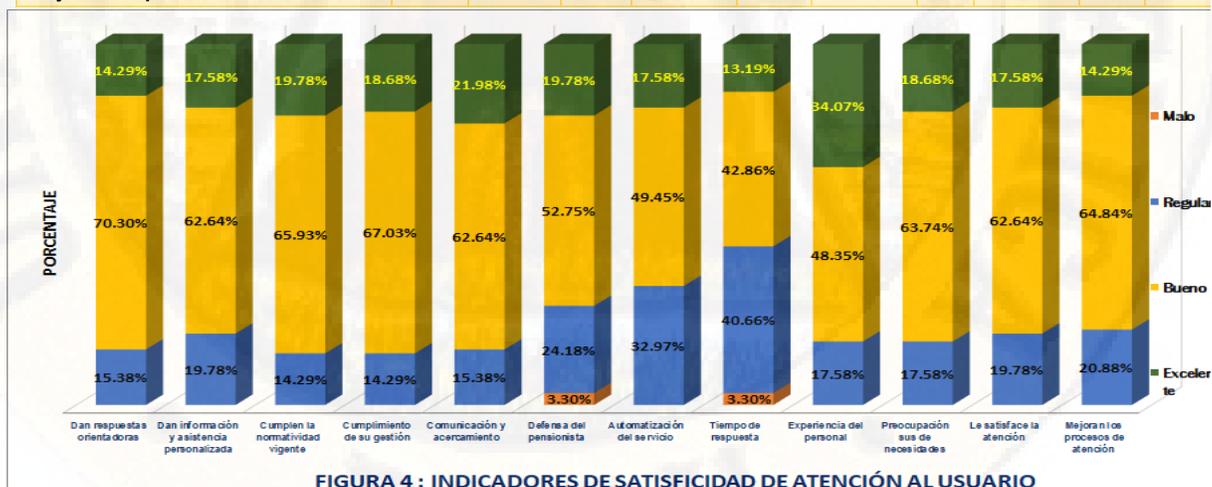
En la tabla 5 y figura 3 de la dimensión de gestión en innovación TICs en la Oficina de Normalización Previsional - Huancavelica, podemos apreciar que la mayoría de los encuestados opinan que es bueno pues, Usan herramientas de almacenamiento 48(52%), Realizan gestión integral en la ONP 51(56%), Formación On Line del trabajador 47(51%), Usan herramientas de comunicación 55(60%), Usan escritorio On Line 51(56%), Seguridad lógica 60(65%), Inversión en TICs 49(53%) y Trabajo en equipo 60(65%). La minoría el 1% opinan que es malo.

## 4.2. Resultados de Satisfacción de servicios

### 4.2.1. Resultados de Satisficidad de la atención del usuario

Tabla 6: Indicadores de la dimensión satisficidad de la atención del usuario

SATISFICIDAD DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO	Malo		Regular		Bueno		Excelente		TOTAL	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Dan respuestas orientadoras	0	0%	14	15.38%	64	70.33%	13	14.29%	91	100%
Dan información y asistencia	0	0%	18	19.78%	57	62.64%	16	17.58%	91	100%
Cumplen la normatividad vigente	0	0%	13	14.29%	60	65.93%	18	19.78%	91	100%
Cumplimiento de su gestión	0	0%	13	14.29%	61	67.03%	17	18.68%	91	100%
Comunicación y acercamiento	0	0%	14	15.38%	57	62.64%	20	21.98%	91	100%
Defensa del pensionista	3	3.30%	22	24.18%	48	52.75%	18	19.78%	91	100%
Automatización del servicio	0	0%	30	32.97%	45	49.45%	16	17.58%	91	100%
Tiempo de respuesta	3	3.30%	37	40.66%	39	42.86%	12	13.19%	91	100%
Experiencia del personal	0	0%	16	17.58%	44	48.35%	31	34.07%	91	100%
Preocupación sus de necesidades	0	0%	16	17.58%	58	63.74%	17	18.68%	91	100%
Le satisface la atención	0	0%	18	19.78%	57	62.64%	16	17.58%	91	100%
Mejoran los procesos de atención	0	0%	19	20.88%	59	64.84%	13	14.29%	91	100%



Fuente: Cuestionario de encuestas aplicadas.

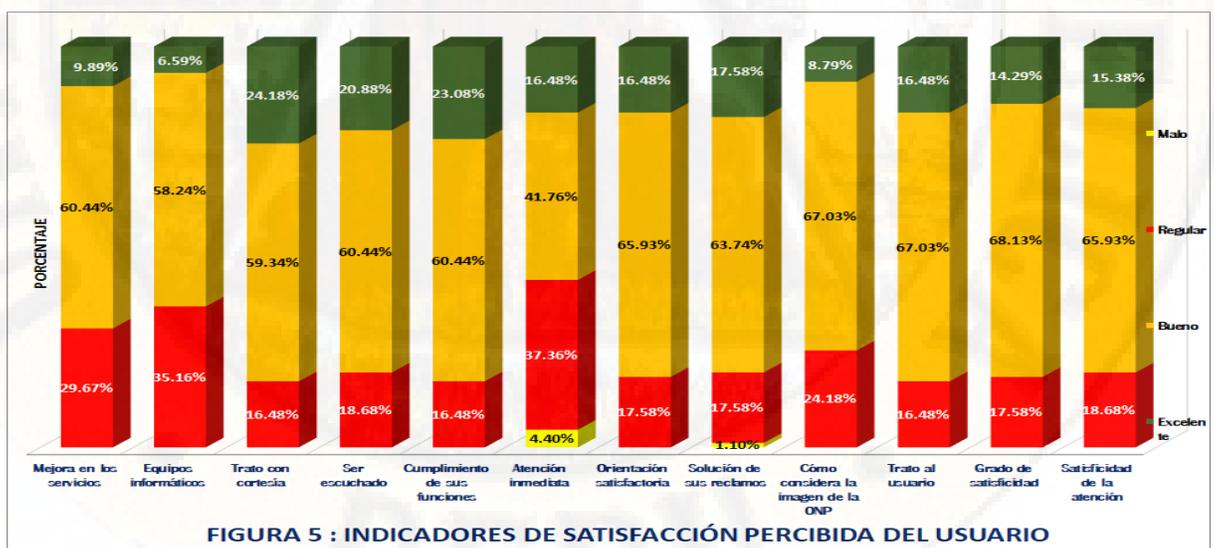
En la tabla 6 y figura 4 de la dimensión satisficidad de la atención al usuario en la Oficina

de Normalización Previsional - Huancavelica, podemos apreciar que la mayoría de los encuestados opinan que es bueno pues, Dan respuestas orientadoras 64(70%), Dan información y asistencia personalizada 57(62%), Cumplen la normatividad vigente 60(65%), Cumplimiento de su gestión 61(67%), Comunicación y acercamiento 57(62%), Defensa del pensionista 48(52%), Automatización del servicio 45(49%), Tiempo de respuesta 39(42%), Experiencia del personal 44(48%), Preocupación sus de necesidades 58(63%), Le satisface la atención 57(62%) y Mejoran los procesos de atención 59(64%). Sólo la minoría 3 (3.30%) opinan que es malo la defensa del pensionista y el tiempo de respuesta.

#### 4.2.2. Resultados de Satisfacción percibida del usuario

Tabla 7: Indicadores de la dimensión satisfacción percibida del usuario

SATISFACCIÓN PERCIBIDA DEL USUARIO	Malo		Regular		Bueno		Excelente		TOTAL	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mejora en los servicios	0	0%	27	29.67%	55	60.44%	9	9.89%	91	100%
Equipos informáticos	0	0%	32	35.16%	53	58.24%	6	6.59%	91	100%
Trato con cortesía	0	0%	15	16.48%	54	59.34%	22	24.18%	91	100%
Ser escuchado	0	0%	17	18.68%	55	60.44%	19	20.88%	91	100%
Cumplimiento de sus funciones	0	0%	15	16.48%	55	60.44%	21	23.08%	91	100%
Atención inmediata	4	4.40%	34	37.36%	38	41.76%	15	16.48%	91	100%
Orientación satisfactoria	0	0%	16	17.58%	60	65.93%	15	16.48%	91	100%
Solución de sus reclamos	1	1.10%	16	17.58%	58	63.74%	16	17.58%	91	100%
Cómo considera la imagen de la ONP	0	0%	22	24.18%	61	67.03%	8	8.79%	91	100%
Trato al usuario	0	0%	15	16.48%	61	67.03%	15	16.48%	91	100%
Grado de satisfacción	0	0%	16	17.58%	62	68.13%	13	14.29%	91	100%
Satisficidad de la atención	0	0%	17	18.68%	60	65.93%	14	15.38%	91	100%



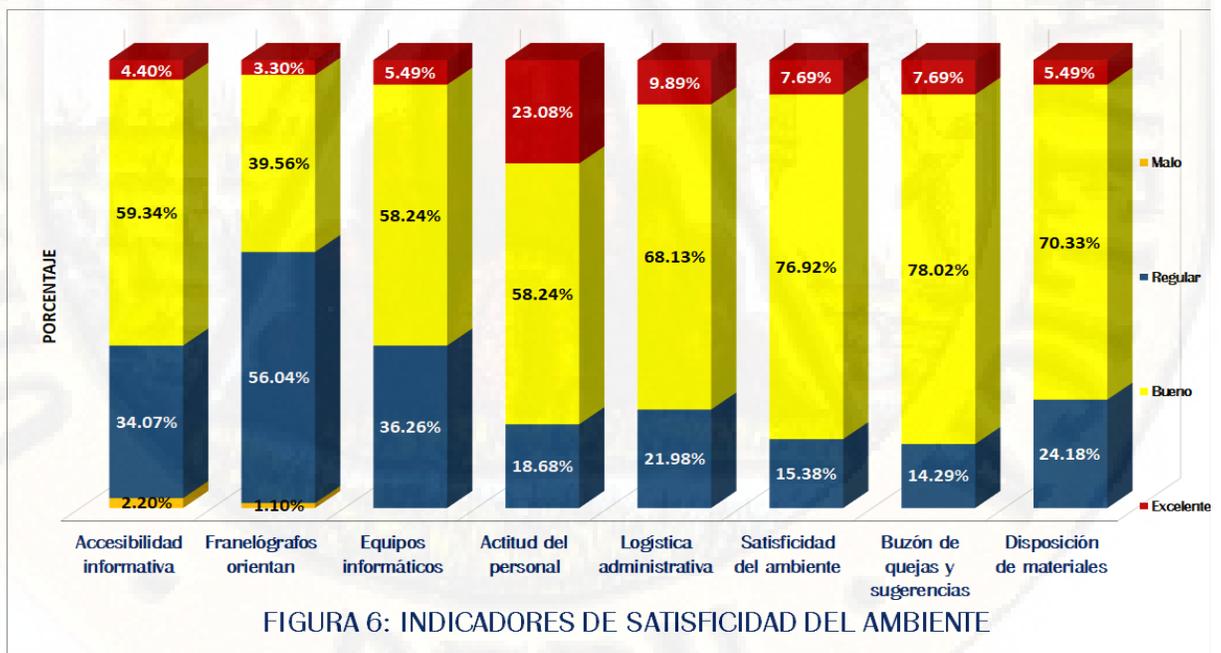
Fuente: Cuestionario de encuestas aplicadas.

En la tabla 7 y figura 5 de la dimensión satisfacción percibida del usuario en la Oficina de Normalización Previsional - Huancavelica, podemos apreciar que la mayoría de los encuestados opinan que es bueno la Mejora en los servicios 55(60%), los Equipos informáticos 53(58%), el Trato con cortesía 54(59%), Ser escuchado 55(60%), el Cumplimiento de sus funciones 55(60%), la Atención es inmediata 38(41%), la Orientación es satisfactoria 60(65%), la Solución de sus reclamos 58(63%), Considera la imagen de la ONP 61(67%), el Trato al usuario 61(67%), el Grado de satisfacción 62(68%) y la Satisficidad de la atención 60(65%). La minoría 1(1%) solución a sus reclamos y el 4(4%) atención inmediata opinan que es malo.

#### 4.2.3. Resultados de Satisficidad del ambiente

Tabla 8: Indicadores de la dimensión satisficidad del ambiente

SATISFACIDAD DEL AMBIENTE	Malo		Regular		Bueno		Excelente		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Accesibilidad informativa	2	2.20%	31	34.07%	54	59.34%	4	4.40%	91	100%
Franelógrafos orientan	1	1.10%	51	56.04%	36	39.56%	3	3.30%	91	100%
Equipos informáticos	0	0%	33	36.26%	53	58.24%	5	5.49%	91	100%
Actitud del personal	0	0%	17	18.68%	53	58.24%	21	23.08%	91	100%
Logística administrativa	0	0%	20	21.98%	62	68.13%	9	9.89%	91	100%
Satisficidad del ambiente	0	0%	14	15.38%	70	76.92%	7	7.69%	91	100%
Buzón de quejas y sugerencias	0	0%	13	14.29%	71	78.02%	7	7.69%	91	100%
Disposición de materiales	0	0%	22	24.18%	64	70.33%	5	5.49%	91	100%



Fuente: Cuestionario de encuestas aplicadas.

En la tabla 8 y figura 6 de la dimensión satisficidad del ambiente en la Oficina de Normalización Previsional - Huancavelica, podemos apreciar que la mayoría de los encuestados opinan que es bueno la Accesibilidad informativa 54(59%), los Equipos informáticos 53(58%), la Actitud del personal 53(58%), la Logística administrativa 62(68%), la Satisficidad del ambiente 70(76), tener el Buzón de quejas y sugerencias 71(78%) y la Disposición de materiales 64(70%). La minoría 1(1%) los Franelógrafos oirentan y 2(2%) la accesibilidad informativa opina que es malo.

#### **4.3. Discusión de resultados**

Actualmente, observamos que en la Oficina de Normalización Previsional sede Huancavelica no se están aplicando eficientemente las políticas públicas y directivas para la mejor atención al pensionista, asimismo no se están aplicando estrategias de servicios, pero sí existe buena intención de las autoridades para una mejor gestión de los presupuestos, monitoreo, evaluación y para una gestión orientada a servir eficientemente al administrado. También, observamos muchos trámites que deben simplificarse a través de la reorientación ofimática de las funciones de los trabajadores, innovándose los procesos y reduciéndolas. Además, existe intención por parte de las autoridades para mejorar la transparencia de gestión y acceso a la data a través de la página web de la institución ONP, para que los usuarios que las componen fortalezcan sus capacidades.

Consideramos que el punto neurálgico para que sucedan estos síntomas es que existe voluntad de las autoridades para mejorarlos, pero no están capacitado adecuadamente al personal. Por otro lado, el ambiente de trabajo tiene escasa distribución, no hay privacidad y no están iluminados adecuadamente los ambientes, requiriendo mejoras. Asimismo, las relaciones interpersonales de los trabajadores y usuarios han mejorado poco, por carecer de participación, compromiso y falta de reconocimiento por parte de las autoridades hacia los trabajadores. Mayormente se aprecia estos síntomas por

carecer de recursos, mayor exigencia de cumplimiento normativo y falta de apoyo de las autoridades para resolver y gestionar los conflictos orientado al bienestar de los trabajadores y hacia los usuarios principales (el pensionista). La gestión pública es un proceso político – técnico, que permite transformar las actitudes y de fortalecimiento de aptitudes, de agilización de procesos, simplificación de procedimientos, con el objetivo de mejorar y ajustarse a los nuevos roles de cualquier nivel de gobierno. El uso de las tecnologías de la información y comunicación en busca de mejorar y rediseñar las políticas actuales de atención al público en la ONP sede Huancavelica, con el objetivo de descongestionar las plataformas y optimizar los tiempos de espera de atención aún no tiene el efecto esperado, ya que el problema recae en el desempeño de los colaboradores, pues en algunos casos, este disminuye en vez de aumentar, producto quizás de la negativa al cambio de algunos trabajadores y esta a su vez sobre la satisfacción de los usuarios.

La población está compuesta por 918 entre trabajadores ONP, pensionistas del cercado de Huancavelica, aportantes y empleadores pertenecientes a la Oficina de Normalización Previsional de Huancavelica, siendo la muestra 91. Mediante la prueba Rho de Spearman contrastamos la hipótesis: existe una correlación baja de 0,157 entre la la gestión de soluciones TIC y la satisfacción de atención del usuario (Significatividad ,137), existe una correlación media de 0,438 entre los gestores TIC y la satisfacción percibida del usuario (Significatividad ,000) y existe una correlación media de 0,512 entre la gestión en innovación de TIC y la satisfacción del ambiente por los servicios presentando significatividad 0,000 dado que 2 de ellos son menores que 0,05. Concluimos que, existe correlación positiva entre gestión TIC y satisfacción de servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica.

#### 4.4. Proceso de prueba de hipótesis

##### 4.4.1. Prueba de hipótesis “a”

###### Correlaciones

			Gestión Soluciones TICS	Satisficidad de Atenciónal Usuario
Rho de Spearman	Gestión Soluciones TICS	Coeficiente de correlación	1,000	,157
		Sig. (bilateral)	.	,137
		N	91	91
	Satisficidad de Atenciónal Usuario	Coeficiente de correlación	,157	1,000
		Sig. (bilateral)	,137	.
		N	91	91

Luego de tabular y procesar los datos se procedió a realizar la prueba de hipótesis planteada en el programa SPSS la cual, en el cuadro nos muestra que: existe una correlación baja de 0,157 entre la gestión de soluciones TIC y la satisfacción de atención del usuario (Significatividad,137).

##### 4.3.1. Prueba de hipótesis “b”

###### Correlaciones

			Gestores TICS	Satisfacción Percibida del Usuario
Rho de Spearman	Gestores TICS	Coeficiente de correlación	1,000	,438**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Satisfacción Percibida del Usuario	Coeficiente de correlación	,438**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

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

Luego de tabular y procesar los datos se procedió a realizar la prueba de hipótesis planteada en el programa SPSS la cual, en el cuadro nos muestra que: existe una

correlación media de 0,438 entre los gestores TIC y la satisfacción percibida del usuario (Significatividad ,000).

#### 4.3.1. Prueba de hipótesis “c”

##### Correlaciones

			Gestión e Innovación TICs	Satisficidad del Ambiente
Rho de Spearman	Gestión e Innovación TICs	Coeficiente de correlación	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Satisficidad del Ambiente	Coeficiente de correlación	,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

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

Luego de tabular y procesar los datos se procedió a realizar la prueba de hipótesis planteada en el programa SPSS la cual, en el cuadro nos muestra que: existe una correlación media de 0,512 entre la gestión en innovación de TIC y la satisfacción del ambiente por los servicios presentando significatividad 0,000.

## Conclusiones

1. Existe una correlación baja de 0,157 entre la la gestión de soluciones TIC y la satisfacción de atención del usuario (Significatividad ,137). Se sustenta en los resultados del trabajo de campo realizado mostrado en la tabla 3 y figura 1 de la dimensión de gestión de soluciones TICs en la Oficina de Normalización Previsional - Huancavelica, podemos apreciar que la mayoría de los encuestados opinan que es bueno la Mejora de procesos 48(53%), la Calidad de atención 54(59%), la Gestión de los recursos 45(49%), la Difusión de los servicios 41(45%) y la Utilidad de los programas 43(47%). La minoría entre el 1% al 3% opinan que es malo. También, se sustenta en la tabla 4 y figura 4 de la dimensión satisficidad de la atención al usuario en la Oficina de Normalización Previsional - Huancavelica, podemos apreciar que la mayoría de los encuestados opinan que es bueno pues, dan respuestas orientadoras 64(70%), dan información y asistencia personalizada 57(62%), Cumplen la normatividad vigente 60(65%), Cumplimiento de su gestión 61(67%), Comunicación y acercamiento 57(62%), Defensa del pensionista 48(52%), Automatización del servicio 45(49%), Tiempo de respuesta 39(42%), Experiencia del personal 44(48%), Preocupación en sus necesidades 58(63%), Le satisface la atención 57(62%) y Mejoran los procesos de atención 59(64%). Sólo la minoría 3 (3.30%) opinan que es malo la defensa del pensionista y el tiempo de respuesta.
2. Existe una correlación media de 0,438 entre los gestores TIC y la satisfacción percibida del usuario (Significatividad ,000). Se sustenta en los resultados del trabajo de campo realizado mostrado en la tabla 4 y figura 2 de la dimensión de gestores TICs en la Oficina de Normalización Previsional - Huancavelica, podemos apreciar que la mayoría de los encuestados opinan que es bueno la Experiencia en TICs 54(59%), Usa Herramientas TICs 56(61%), Capacidad de gestión 53(58%), Especialización en TICs 52(57%), Conocimientos TICs 55(60%), Habilidades TICs 58(63%), Uso de destrezas TICs 53(58%) y Rol de los gestores 49(53%). La minoría el 1% opinan que es malo. También, se sustenta en la tabla 5 y figura 5 de la dimensión satisfacción percibida del

usuario en la Oficina de Normalización Previsional - Huancavelica, podemos apreciar que la mayoría de los encuestados opinan que es bueno la Mejora en los servicios 55(60%), los Equipos informáticos 53(58%), el Trato con cortesía 54(59%), Ser escuchado 55(60%), el Cumplimiento de sus funciones 55(60%), la Atención es inmediata 38(41%), la Orientación es satisfactoria 60(65%), la Solución de sus reclamos 58(63%), Considera la imagen de la ONP 61(67%), el Trato al usuario 61(67%), el Grado de satisfacción 62(68%) y la Satisfacción de la atención 60(65%). La minoría 1(1%) solución a sus reclamos y el 4(4%) atención inmediata opinan que es malo.

3. Existe una correlación media de 0,512 entre la gestión en innovación de TIC y la satisfacción del ambiente por los servicios presentando significatividad 0,000. Se sustenta en los resultados del trabajo de campo realizado mostrado en la tabla 5 y figura 3 de la dimensión de gestión en innovación TICs en la Oficina de Normalización Previsional - Huancavelica, podemos apreciar que la mayoría de los encuestados opinan que es bueno pues, Usan herramientas de almacenamiento 48(52%), Realizan gestión integral en la ONP 51(56%), Formación On Line del trabajador 47(51%), Usan herramientas de comunicación 55(60%), Usan escritorio On Line 51(56%), Seguridad lógica 60(65%), Inversión en TICs 49(53%) y Trabajo en equipo 60(65%). La minoría el 1% opinan que es malo. También, se sustenta en la tabla 6 y figura 6 de la dimensión satisfacción del ambiente en la Oficina de Normalización Previsional - Huancavelica, podemos apreciar que la mayoría de los encuestados opinan que es bueno la Accesibilidad informativa 54(59%), los Equipos informáticos 53(58%), la Actitud del personal 53(58%), la Logística administrativa 62(68%), la Satisfacción del ambiente 70(76), tener el Buzón de quejas y sugerencias 71(78%) y la Disposición de materiales 64(70%). La minoría 1(1%) los Fanelógrafos orientan y 2(2%) la accesibilidad informativa opina que es malo.

## **Recomendaciones**

- 1.** Se recomienda, mejorar las capacidades de innovación, de forma que ayude a promocionar la eficiencia y eficacia de atención en la Oficina de Normalización Previsional (ONP) - Huancavelica para obtener ventajas competitivas. Como sabemos “cuando un administrado (Trabajadores ONP, Pensionistas, Aportantes y Empleadores) se queja”, es porque algo consideran como “no conforme” y esta debe ser mejorado o cambiado al instante.
- 2.** Se recomienda, que la Oficina de Normalización Previsional (ONP) - Huancavelica deben anticiparse al futuro probable, a los efectos de sus planes estratégicos, a las reacciones de los clientes, competidores y del entorno del servicio estatal y sobre todo a la satisfacción de los administrados (Trabajadores ONP, Pensionistas, Aportantes y Empleadores) que reflejen el cumplimiento de una expectativa; es decir, debe proporcionarse una respuesta al acto del servicio.
- 3.** Se recomienda, promover frecuentemente la gestión de TIC en la Oficina de Normalización Previsional (ONP) - Huancavelica ya que, permite a su organización optimizar los recursos y la dotación de personal. Asimismo, mejora los procesos de servicio hacia los administrados (Trabajadores ONP, Pensionistas, Aportantes y Empleadores) y de comunicación para así aplicar las mejores prácticas de gestión y atención. Las personas que trabajan en la gestión de TIC también deben reforzar sus habilidades en cada área.

## Referencia Bibliográfica

- Abascal Rojas, F. (2001). *Cómo se hace un plan estratégico - La teoría del marketing*. Madrid -España: ESIC.
- Aldana Guadalupe, E. W. (2013). *La gestión institucional y el clima laboral en las I. E. "Francisco Bolognesi" y "Nuestra Señora de Fátima" de la Oroya - Junín*. Lima - Perú: Tesis para Optar el Grado Académico de Magister en Educación en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Álvarez Mauricio, O. (2006). *Método para optar el título profesional y los grados de magíster y doctor*. Lima: Megabyte S.A.C.
- Álvarez C., Gelsi M. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes en supermercados gubernamentales*. Caracas - Venezuela: Tesis para optar el título de Magíster en sistemas de la Calidad.
- Andía Valencia, W. (2007). *Planeamiento estratégico en el sector público*. Lima - Perú: El Saber.
- Arias Coello, Alicia (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Madrid-España: Facultad de Ciencias de la Documentación. Cuaderno de Trabajo N° 11.
- Amengual, Ataliva (2013) *Tecnología y Pedagogía*. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Ayala y Gonzales (2015), *las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)*
- Barbarán Barragán, G. (2015). *La auditoría gubernamental y su incidencia en el desarrollo de la gestión de las entidades públicas en el Perú*. Lima:

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Sección de Posgrado de la USMP.

- Benjumea Pamplona, H. A., Lancheros Nuñez, N., & Zárate Farias, N. (2015). *La gestión directiva en las instituciones educativas del sector oficial: configuraciones emergentes y complejas*. Bogotá D.C.: Trabajo de grado para optar por el título de Magister en Educación en la Maestría en Educación de la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Javeriana.
- Briones Álvarez, M. d. (2018). *Influencia del clima institucional en la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Ramón Castilla N° 063, Cajamarca - 2014*. Lima - Perú: Tesis para Optar el Grado Académico de Magíster en Educación en la Unidad de Pos grado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Canales Aybar, E. (2008). *Gestión Estratégica del gobierno local para el desarrollo sustentable caso Lunahuná (2003-2006)*. Tesis para optar el grado académico de magíster en ciencias administrativas con mención en gestión empresarial. Lima, Perú: Escuela de Pos Grado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cándido Corral, Andrés y otros S. (2006). *Influencia de la jubilación en la satisfacción con la vida y la autoestima*. Revista Psicología y Salud Artículo 4. Pags. 21-26.
- Carrasco Días, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima - Perú: San Marcos.
- Charles, W. (2001). *Administración estratégica un enfoque integrado*. Bogotá, Colombia: Mc graw Hill.
- David, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Educación.

Diez (2016) “Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de san Martín. año 2016” para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública de la Unidad de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Decreto Ley N° 25967, modificada por la Ley N° 26323, y reestructurada integralmente mediante Ley N° 28532, como una entidad que tiene a su cargo la administración del Sistema Nacional de Pensiones al que hace referencia el Decreto Ley N° 19990, así como el Régimen de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales del Decreto Ley N° 18846, la Ley que regula el Régimen Especial de Seguridad Social para los Trabajadores y Pensionistas Pesqueros, Ley N° 30003, y de otros regímenes previsionales a cargo del Estado que le sean encargados conforme a ley.

Gonzales A., Guerra T. S. y Ordoñez G. (2018). Guía para elaborar proyectos de investigación. Perú: Huancavelica.

Guillermo M., C. (2013). *La nueva gestión pública. Una introducción al concepto y a la práctica*. México: Siglo Veintiuno.

Hernández Sampieri, R. y. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández y Otros (2002). Didáctica. Revista de investigación educativa-Revistas Científicas. 19-38 ISSN 1136-1034.

Lozano Núñez, C. E. (2007). *¿Cómo elaborar el proyecto de investigación científica en Contabilidad, Administración, Economía y Educación*. Huancayo: GRAPEX PERÚ S.R.L.

Lozano Núñez, C., & D., L. N. (2014). Metamethodologie of Level III For Rational Accounting Research. *XXIV Congreso Nacional de Contadores Públicos del Perú* (pág. 20). Huánuco: Colegio de Contadores Públicos de Huánuco.

- Mejía Mejía, E. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima -Perú: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM.
- Mencia Sánchez, N. G. (2017). *Calidad del servicio administrativo y satisfacción modelo Q+4D del estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2017*. Huancavelica: Unidad de Pos Grado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional de Huancavelica.
- Merino (2012), en su tesis titulada “*Tecnologías de información y comunicación en la gestión municipal del distrito de Colcabamba, 2012*” para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas.
- Morales (2011) en su trabajo titulado “*LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: REFORMAS DE GESTIÓN PÚBLICA EN CHILE (1990 - 2009)*” para obtener el título de doctora en Investigación en Ciencias Sociales en mención en Ciencias Políticas de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales sede Académica de México
- Quezada Lucio, N. (2012). *Estadística con SPSS 20*. Lima: Macro E.I.R.L.
- Rodríguez (2015) en su tesis titulada “*TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE 2015*”, para optar el grado académico de magister en Gestión Pública.
- Rojas (2015), en su tesis titulada “*UN MODELO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS COMO HERRAMIENTA DE APOYO A LA GESTIÓN DE UNA MUNICIPALIDAD: ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS ENTREGADOS EN EDIFICIO CONSISTORIAL Y DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD LO PRADO*” para optar al grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas.
- Sánchez Carlessi, H. H., & Reyes Meza, C. (2006). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Visión Universitaria E.I.R.L.

Sánchez (2013), en su tesis titulada “GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA” para optar el título profesional en Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Huancavelica.

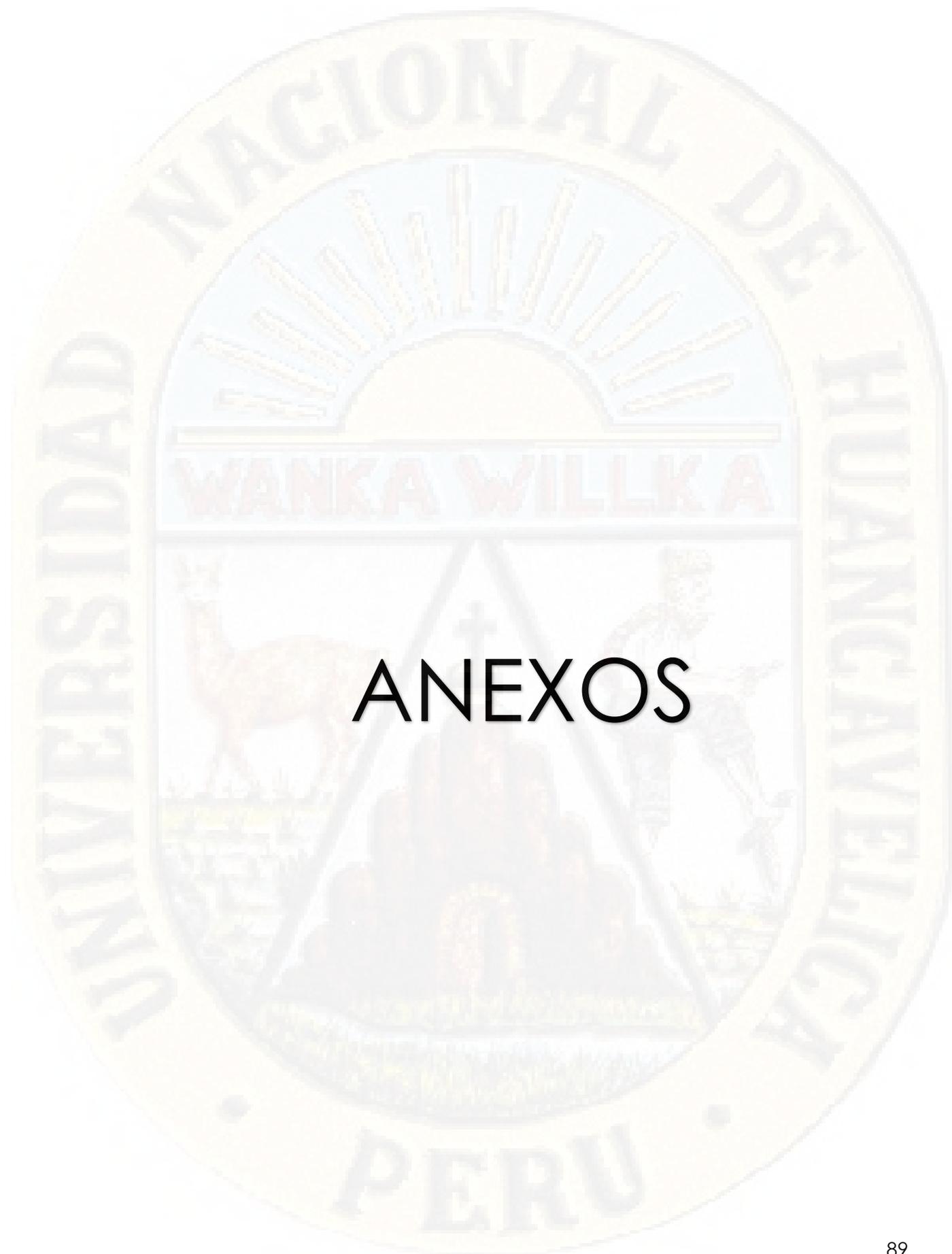
Segovia (2013), quien en su tesis titulada “GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN UNA ENTIDAD PÚBLICA A TRAVÉS DEL USO DE PLATAFORMAS VIRTUALES DE ENSEÑANZA: CASO DEFENSORÍA DEL PUEBLO” con el objetivo de identificar las características de la gestión del conocimiento, los tipos de capacitación en entornos virtuales en la Defensoría del pueblo del Perú.

Torres (2016) en su tesis titulada “EL EMPODERAMIENTO DE LAS TIC DESDE LA GERENCIA Y LAS POLÍTICAS PÚBLICAS. UNA VISIÓN SOCIO CRÍTICA Y CONSTRUCTIVA DEL PROCESO EDUCATIVO TRANSFORMADOR”, para optar el grado de doctor en la Facultad de Educación de la Universidad de Córdoba,

Valderrama Mendoza, S. y. (2009). *Técnicas e Instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica*. Lima - Perú: San Marcos.

Villajuana, C. (2003). *Gestión estratégica integral*. Lima- Perú: Master Empresarial EIRL.

Vera (2017), quien en su tesis “LAS TIC’S Y LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR 2015” para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.



# ANEXOS

**“GESTIÓN TIC Y SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP), HUANCAMELICA - 2018”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO NIVEL MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados por la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la gestión de soluciones de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de atención del usuario por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación de los gestores de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción percibida del usuario por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la gestión en innovación de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción del ambiente por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) Determinar la relación entre la gestión de soluciones de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de atención del usuario por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018.</p> <p>b) Determinar la relación de los gestores de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción percibida del usuario por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018.</p> <p>c) Determinar la relación entre la gestión en innovación de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción del ambiente por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Es alta y significativa la relación entre la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica – 2018. (H<sub>i</sub>)</p> <p>No es alta y significativa la relación entre la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica – 2018. (H<sub>o</sub>)</p> <p><b>HIPÓTESIS SECUNDARIAS (H<sub>i</sub>)</b></p> <p>a) Es alta y significativa la relación entre la gestión de soluciones de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de atención del usuario por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018.</p> <p>b) Es alta y significativa la relación entre los gestores de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción percibida del usuario por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018.</p> <p>c) Es alta y significativa la relación entre la gestión en innovación de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción del ambiente por los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018.</p>	<p><b>VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>GESTIÓN TICs</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gestión de soluciones TICs</li> <li>❖ Gestores tics</li> <li>❖ Gestión en Innovación TICs</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Satisficididad de la Atención del Usuario</li> <li>❖ Satisficididad Percibida del Usuario</li> <li>❖ Satisficididad del Ambiente</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Es una investigación pura, según Gonzales, Guerra y Ordoñez (2018) consideran que las investigaciones de relaciones bivariadas buscan conocer la realidad concreta sin intervención.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>La presente tesis es de nivel correlacional basado en lo precisado por Hernández (2010), los estudios de alcance explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos</p> <p><b>MÉTODOS:</b></p> <p>Científico, Análisis, -Síntesis, Inductivo-Deductivo, Estadístico Complementado con el método estadístico.</p> <p><b>DISEÑO:</b></p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>La Población está compuesta por 918: Jefe (1) y Trabajadores (3) Pensionistas Régimenes Administrados ONP (104) Aportantes ONP: Indep/Dep (Promedio 750) Empleador de trabajadores afiliados a la ONP (60)</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>La muestra está compuesta por 91: Jefe (1) y Trabajadores (3) Pensionistas Régimenes Administrados ONP (10) Aportantes ONP: Indep/Dep (Promedio 71) Empleador de trabajadores afiliados a la ONP (6)</p> <p><b>MUESTREO:</b></p> <p>El muestreo fue aleatorio simple.</p>	<p><b>TÉCNICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Encuestas</li> </ul> <p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de Observación</li> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p><b>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p>Concluido el trabajo de campo y obtenido la información requerida, se realizó la tabulación; por consiguiente, se elaboraron los cuadros y gráficos estadísticos las cuales han sido la base para la interpretación y discusión. Por lo que, se dió inicio con la utilización del paquete estadístico del programa SPSS24.</p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS</b></p> <p>Para poder realizar la contrastación de Hipótesis se realizó, cumpliendo los requisitos de su aplicación. Se ha medido la correlación de las variables investigadas aplicando la prueba de hipótesis Rho de Spearman utilizando la estadística inferencial.</p>



Estimado: Pensionista/Trabajador ONP/Aportante/Empleador, estamos realizando un trabajo de investigación acerca de la **“GESTIÓN TIC Y SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP), HUANCVELICA - 2018”** en tal sentido le pedimos su colaboración para responder el presente cuestionario, agradeciéndole anticipadamente por la valoración de sus calificaciones marcadas en cada alternativa. El cual, será totalmente confidencial y anónimo para efectos de investigación.

**Instrucciones:** Califique: **1 =Pésimo, 2=Malo, 3=Regular, 4=Bueno y 5=Excelente**

En cada respuesta marque y escriba en cada círculo su alternativa de valoración que usted crea conveniente.

**I. GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

<b>1.</b>	Evalúe la gestión de soluciones TICs			
	<input type="radio"/> Mejora de los procesos	<input type="radio"/> Control del Portal Web	<input type="radio"/> Calidad de atención	<input type="radio"/> Gestión de recursos
	<input type="radio"/> Atención On Line	<input type="radio"/> Difusión de los servicios	<input type="radio"/> Plataforma ofimática	<input type="radio"/> Utilidades (programas)
<b>2.</b>	Evalúe a los gestores TICs			
	<input type="radio"/> Experiencia en TICs	<input type="radio"/> Usa Herramientas TICs	<input type="radio"/> Capacidad de gestión	<input type="radio"/> Especialización en TICs
	<input type="radio"/> Conocimientos TICs	<input type="radio"/> Habilidades TICs	<input type="radio"/> Uso de destrezas TICs	<input type="radio"/> Rol de los gestores
<b>3.</b>	Evalúe la gestión en innovación TICs			
	<input type="radio"/> Usan herramientas de almacenamiento	<input type="radio"/> Realizan gestión integral en la ONP	<input type="radio"/> Formación On Line del trabajador	<input type="radio"/> Usan herramientas de comunicación
	<input type="radio"/> Usan escritorio On Line	<input type="radio"/> Seguridad lógica	<input type="radio"/> Inversión en TICs	<input type="radio"/> Trabajo en equipo

**II. SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS EN LA ONP SEDE HUANCVELICA**

<b>4.</b>	Evalúe la satisfacción de la atención del usuario			
	<input type="radio"/> Dan respuestas orientadoras	<input type="radio"/> Dan información y asistencia personalizada	<input type="radio"/> Cumplen la normatividad vigente	<input type="radio"/> Cumplimiento de su gestión
	<input type="radio"/> Comunicación y acercamiento	<input type="radio"/> Defensa del pensionista	<input type="radio"/> Automatización del servicio	<input type="radio"/> Tiempo de respuesta
	<input type="radio"/> Experiencia personal del	<input type="radio"/> Preocupación de sus necesidades	<input type="radio"/> Le satisface la atención	<input type="radio"/> Mejoran los procesos de atención
<b>5.</b>	Evalúe la satisfacción percibida del usuario			
	<input type="radio"/> Mejora en los servicios	<input type="radio"/> Equipos informáticos	<input type="radio"/> Trato con cortesía	<input type="radio"/> Ser escuchado
	<input type="radio"/> Cumplimiento de sus funciones	<input type="radio"/> Atención inmediata	<input type="radio"/> Orientación satisfactoria	<input type="radio"/> Solución de sus reclamos
	<input type="radio"/> Cómo considera la imagen de la ONP	<input type="radio"/> Trato al usuario	<input type="radio"/> Grado de satisfacción	<input type="radio"/> Satisfacción de la atención
<b>6.</b>	Evalúe la satisfacción del ambiente			
	<input type="radio"/> Accesibilidad informativa	<input type="radio"/> Franelógrafos orientan	<input type="radio"/> Equipos informáticos	<input type="radio"/> Actitud del personal
	<input type="radio"/> Logística administrativa	<input type="radio"/> Satisfacción del ambiente	<input type="radio"/> Buzón de quejas y sugerencias	<input type="radio"/> Disposición de materiales



## BASE DE DATOS







**GESTIÓN TIC Y SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS  
EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP),  
HUANCAVELICA - 2018**

**MANAGEMENT TIC AND SATISFACTION OF SERVICES  
PROVIDED IN THE OFFICE OF PREVISIONAL NORMALIZATION  
(ONP), HUANCAVELICA – 2018**

*Fanny Rossmery Quincho Chahuayo, [fanny03\\_07@hotmail.com](mailto:fanny03_07@hotmail.com)*

*Universidad Nacional de Huancavelica*

**RESUMEN**

En la Oficina de Normalización Previsional de la provincia de Huancavelica, observamos que no se aplican eficientemente las políticas públicas y directivas para la mejor atención al pensionista, pero sí existe buena intención de las autoridades para una mejor gestión de los presupuestos, monitoreo, evaluación y para una gestión orientada a servir eficientemente al administrado, mejorar la transparencia de gestión y acceso a la información pública a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Es por ello la presente investigación tiene por objetivo conocer la relación entre la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica – 2018. La población estudiada es de 918 entre trabajadores, pensionistas, aportantes y empleadores pertenecientes a la Oficina de Normalización Previsional del cercado de Huancavelica, con una muestra de 91. Mediante la prueba Rho de Spearman se contrastó que existe una correlación baja de 0,157 entre la gestión de soluciones TIC y la satisfacción de atención del usuario (Significatividad,137), existe una correlación media de 0,438 entre los gestores TIC y la satisfacción percibida del usuario (Significatividad, 000) y existe una correlación media de 0,512 entre la gestión en innovación de TIC y la satisfacción del ambiente por los servicios prestados (significatividad 0,000) dado que 2 de ellos son menores que 0,05. Concluimos que existe correlación positiva entre la gestión TIC y la satisfacción de servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica.

**Palabras Clave:** Gestión de soluciones TIC, gestores, innovación TIC, satisfacción de servicios, satisfacción de pensionistas.

## **ABSTRACT**

In the Office of Social Security Normalization of the province of Huancavelica, we observe that public policies and directives for the best care for the pensioner are not efficiently applied, but there is a good intention of the authorities for a better management of budgets, monitoring, evaluation and for a management oriented to efficiently serve the managed, improve management transparency and access to public information through the use of Information and Communication Technologies (ICT). That is why this research aims to know the relationship between the management of information and communication technologies (ICT) and the satisfaction of the services provided in the Office of Pension Standardization (ONP), Huancavelica - 2018. The population studied is 918 among workers, pensioners, contributors and employers belonging to the Office of Pension Standardization of the Huancavelica fence, with a sample of 91. By means of the Spearman Rho test, it was contrasted that there is a low correlation of 0.157 between the management of ICT solutions and the user attention satisfaction (Significance, 137), there is an average correlation of 0.438 between ICT managers and perceived user satisfaction (Significance, 000) and there is an average correlation of 0.512 between ICT innovation management and customer satisfaction environment for the services provided (significance 0.000) since 2 of them are less than 0, 05. We conclude that there is a positive correlation between ICT management and the satisfaction of services provided in the Office of Pension Standardization (ONP), Huancavelica.

**Key Words:** Management of solutions TICs, managers, innovation TIC, satisfaction of services, pensioners' satisfaction.

## 1. INTRODUCCIÓN

La utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, vienen experimentando un desarrollo positivo, este efecto se puede comprobar con los datos que provee el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017), donde se distingue un crecimiento positivo del uso de la telefonía móvil y del internet, con mayor énfasis en la zona urbana. Frente a esa situación y con la motivación de realizar la presente investigación científica, se sabe que una cosa es el punto normativo y otra la realidad su aplicación y cumplimiento en la práctica, ya que el interés público no es respetado por el interés particular en materia de cumplimiento de funciones y servicios como ente estatal; a pesar de lo que ordena la legislación actual para su cumplimiento, pues muchas veces no basta y es cuestionada. Observamos que en la ONP no se aplican eficientemente las políticas públicas y directivas para la mejor atención al pensionista, no se están aplicando estrategias de servicios, pero sí existe buena intención de las autoridades para una mejor gestión de los presupuestos, monitoreo y evaluación y para una gestión orientada a servir eficientemente al administrado. Asimismo, observamos que muchos trámites deben simplificarse a través de la reorientación ofimática de las funciones de los trabajadores innovando los procesos y reduciéndolas. También, existe intención por parte de las autoridades en mejorar la transparencia de gestión y acceder a los datos informativos públicos a través de la página web para que los usuarios que las componen fortalezcan sus capacidades. Consideramos que el punto neurálgico para que sucedan estos síntomas, es que existe voluntad de las autoridades para mejorarlos y no están capacitados, con la investigación realizada por Morales (2011) en su trabajo titulado “La Calidad de los Servicios Públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile (1990 - 2009)” con el uso de la investigación de tipo descriptiva, estableció la necesidad de un nuevo diseño institucional mediante el cual se incorpore el uso de las tecnologías de la información y como eje importante el de la participación ciudadana en el proceso de evaluación del desempeño, la cual debería convertirse en una estrategia para reducir la apatía de los ciudadanos para monitorear las acciones del gobierno. Asimismo Vera (2017), en su tesis “LAS TIC’S Y LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR 2015” para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública y Rodríguez (2015) en su tesis titulada “TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE 2015”

para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, consideran importante incluir el término de nueva gestión pública, definido por Guillermo (2013) como un término frecuentado en las últimas décadas, para denotar un conjunto de decisiones y prácticas administrativas, orientadas a flexibilizar estructuras, procesos y a introducir a mayor competencia al sector público, con el propósito de mejorar los resultados de la acción gubernativa.

La investigación nace de la necesidad de conocer: ¿Cuál es la relación entre la administración de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados por la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018? Realizado el trabajo se contrastó la hipótesis: Es alta y significativa la relación entre la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica – 2018. (Hi) resultando una correlación media. El desarrollo metodológico del presente trabajo de investigación, se estructuró en base al esquema del reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica.

## **2. MÉTODO**

La investigación es pura, según Gonzales, Guerra y Ordoñez (2018) consideran que las investigaciones de relaciones bivariadas buscan conocer la realidad concreta sin intervención, el nivel de investigación fue correlacional. Se utilizó fundamentalmente el método científico seguido del método inductivo-deductivo; de análisis-síntesis, complementado con la aplicación del método estadístico.

Se realizó el análisis de los documentos e instrumentos de gestión TIC y de satisfacción de servicios prestados, para poder contrastar con la realidad y otros instrumentos el cual, han permitido lograr un diagnóstico razonable (Instrumentos: Guías de revisión bibliográfica). Se aplicó los cuestionarios pre establecido, estableciendo su validez y confiabilidad a la muestra (Instrumento: cuestionario) se sustentan con la constancia de aplicación de instrumento. Se realizó la observación durante el inicio, proceso y culminación de la investigación en las actividades de investigación para establecer los parámetros de medición de las variables en estudio (Instrumento: Guía de Observación). Concluido el trabajo de campo y obtenido la información requerida, se realizó la tabulación; por consiguiente, se elaboraron los cuadros y gráficos estadísticos las cuales han sido la base para la interpretación y discusión. Además, informamos que se utilizó

el paquete estadístico del programa SPSS 24 para realizar la estadística descriptiva e inferencial.

### **3. RESULTADOS**

En el análisis descriptivo por cada variable:



### 3.1. Gestión TIC

Amengual (2013), quien la define como toda aquella actividad que capacitan a una organización para hacer el mejor uso posible de las soluciones TIC generadas tanto de forma externa como interna. En cada dimensión se obtuvieron los siguientes resultados:

- Gestión de soluciones TIC; La mayoría de los encuestados opinan que es bueno la Mejora de procesos 48 (53%), la Calidad de atención 54 (59%), la Gestión de los recursos 45 (49%), la Difusión de los servicios 41 (45%) y la Utilidad de los programas 43(47%); solo una minoría entre el 1% al 3% opinan que es malo.
- Gestores TIC; La mayoría de los encuestados opinan que es bueno la Experiencia en TICs 54(59%), Usa Herramientas TICs 56(61%), Capacidad de gestión 53(58%), Especialización en TICs 52(57%), Conocimientos TICs 55(60%), Habilidades TICs 58(63%), Uso de destrezas TICs 53(58%) y Rol de los gestores 49(53%). La minoría el 1% opina que es malo.
- Gestión en innovación TIC; La mayoría de los encuestados opinan que es bueno pues, Usan herramientas de almacenamiento 48(52%), Realizan gestión integral en la ONP 51(56%), Formación On Line del trabajador 47(51%), Usan herramientas de comunicación 55(60%), Usan escritorio On Line 51(56%), Seguridad lógica 60(65%), Inversión en TICs 49(53%) y Trabajo en equipo 60(65%). La minoría el 1% opinan que es malo.

### 3.2. Satisfacción de servicios prestados

Según Álvarez (2012), la satisfacción de los usuarios es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos. En sus tres dimensiones se obtuvieron los siguientes resultados:

- Satisficidad de la atención del usuario; La mayoría de los encuestados opinan que es bueno pues, Dan respuestas orientadoras 64(70%), Dan información y asistencia personalizada 57(62%), Cumplen la normatividad vigente 60(65%), Cumplimiento de su gestión 61(67%), Comunicación y acercamiento 57(62%), Defensa del pensionista 48(52%), Automatización

del servicio 45(49%), Tiempo de respuesta 39(42%), Experiencia del personal 44(48%), Preocupación sus de necesidades 58(63%), Le satisface la atención 57(62%) y Mejoran los procesos de atención 59(64%). Sólo la minoría 3 (3.30%) opinan que es malo la defensa del pensionista y el tiempo de respuesta.

- Satisfacción percibida del usuario; La mayoría de los encuestados opinan que es bueno la Mejora en los servicios 55(60%), los Equipos informáticos 53(58%), el Trato con cortesía 54(59%), Ser escuchado 55(60%), el Cumplimiento de sus funciones 55(60%), la Atención es inmediata 38(41%), la Orientación es satisfactoria 60(65%), la Solución de sus reclamos 58(63%), Considera la imagen de la ONP 61(67%), el Trato al usuario 61(67%), el Grado de satisficidad 62(68%) y la Satisficidad de la atención 60(65%). La minoría 1(1%) solución a sus reclamos y el 4(4%) atención inmediata opinan que es malo.
- Satisficidad del ambiente; La mayoría de los encuestados opinan que es bueno la Accesibilidad informativa 54(59%), los Equipos informáticos 53(58%), la Actitud del personal 53(58%), la Logística administrativa 62(68%), la Satisficidad del ambiente 70(76), tener el Buzón de quejas y sugerencias 71(78%) y la Disposición de materiales 64(70%). La minoría 1(1%) los Franelógrafos orientan y 2(2%) la accesibilidad informativa opina que es malo.

### **3.3.Proceso de prueba de hipótesis**

Mediante la prueba Rho de Spearman contrastamos la hipótesis: existe una correlación baja de 0,157 entre la la gestión de soluciones TIC y la satisfacción de atención del usuario (Significatividad ,137), existe una correlación media de 0,438 entre los gestores TIC y la satisfacción percibida del usuario (Significatividad ,000) y existe una correlación media de 0,512 entre la gestión en innovación de TIC y la satisfacción del ambiente por los servicios presentando significatividad 0,000 dado que 2 de ellos son menores que 0,05. Concluimos que acorde al objetivo general, se logró validar la hipótesis general, la cual señaló que es alta y significativa la relación entre la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y la satisfacción de los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica – 2018.

**Tabla 1: Correlación por cada hipótesis**

Correlaciones				
			Gestión Soluciones TICs	Satisficidad de Atenciónal Usuario
Rho de Spearman	Gestión Soluciones TICs	Coefficiente de correlación	1,000	,157
		Sig. (bilateral)	.	,137
		N	91	91
	Satisficidad de Atenciónal Usuario	Coefficiente de correlación	,157	1,000
		Sig. (bilateral)	,137	.
		N	91	91

Correlaciones				
			Gestores TICs	Satisfacción Percibida del Usuario
Rho de Spearman	Gestores TICs	Coefficiente de correlación	1,000	,438**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Satisfacción Percibida del Usuario	Coefficiente de correlación	,438**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

Correlaciones				
			Gestión e Innovación TICs	Satisficidad del Ambiente
Rho de Spearman	Gestión e Innovación TICs	Coefficiente de correlación	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Satisficidad del Ambiente	Coefficiente de correlación	,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

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

Fuente: Cuestionario de encuestas aplicadas.

#### 4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) ha mejorado la satisfacción de los servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP) sede Huancavelica y a nivel nacional ya que los tiempos de atención al público y de respuesta a las solicitudes disminuyeron, por los aplicativos informáticos que se vienen usando. Sin embargo, el reto digital no atañe simplemente a las interacciones en línea, sino también de cómo opera la entidad internamente, por lo que la Oficina de Normalización Previsional necesita personas con conocimiento adecuado y sensible a las necesidades de los adultos mayores. Por lo que es primordial la promoción de políticas basadas en la investigación del usuario y experiencias de éxito para mejorar las estrategias de gobierno electrónico, así como

fortalecer las capacidades en cuanto a la gestión de servicios. Asimismo, formar equipos multidisciplinarios, con una política de expertos, diseñadores de servicios y especialistas en la ciencia de datos, con la finalidad de crear servicios fáciles de usar y seguros.

## 5. REFERENCIAS

Amengual, Ataliva (2013) *Tecnología y Pedagogía*. Pontificia Universidad Católica de Chile.

Álvarez C., Gelsi M. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes en supermercados gubernamentales*. Caracas - Venezuela: Tesis para optar el título de Magíster en sistemas de la Calidad.

Gonzales A., Guerra T. S. y Ordoñez G. (2018). *Guía para elaborar proyectos de investigación*. Perú: Huancavelica.

Guillermo M., C. (2013). *La nueva gestión pública. Una introducción al concepto y a la práctica*. México: Siglo Veintiuno.

Morales (2011) en su trabajo titulado “*LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: REFORMAS DE GESTIÓN PÚBLICA EN CHILE (1990 - 2009)*” para obtener el título de doctora en Investigación en Ciencias Sociales en mención en Ciencias Políticas de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales sede Académica de México

Rodríguez (2015) en su tesis titulada “*TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE 2015*”, para optar el grado académico de magister en Gestión Pública.

Vera (2017), quien en su tesis “*LAS TIC’S Y LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR 2015*” para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

**SOLICITO: FACILIDADES PARA REALIZAR ENCUESTAS EN  
EL CENTRO DE ATENCION DE ONP -  
HUANCAVELICA**

**Señores:**

**OFICINA DE NORMALIZACION PREVISIONAL (ONP) - HUANCAVELICA**

Presente.-

Yo, Fanny Rossmery Quincho Chahuayo identificada con DNI N° 46885434, domiciliada en Av. Universitaria S/N. Distrito: **HUANCAVELICA**, Provincia: **HUANCAVELICA** y Departamento: **HUANCAVELICA**, con debido respecto me presento y expongo:

Que, siendo alumna egresada de la Maestría en Ciencias Empresariales mención Gestión Pública de la Universidad Nacional de Huancavelica, y estando realizando un trabajo de investigación acerca de la "GESTIÓN TIC Y SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP), HUANCAVELICA - 2018" en tal sentido le pedimos su colaboración para acceder en realizar el cuestionario correspondiente, el cual, será totalmente confidencial y anónimo para efectos de investigación.

**POR LO TANTO:**

Sírvase acceder a mi petición ser de justicia que espero alcanzar.

Huancavelica, 25 de Febrero del 2019.

  
-----  
**FANNY ROSSMERY QUINCHO CHAHUAYO**

**DNI N° 46885434**

OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL  
OFICINAS DEPARTAMENTALES  
CENTRO DE ATENCIÓN HUANCAVELICA

25 FEB. 2019

**RECIBIDO**

FIRMA:  HORA: 10:00 a.m.



PERÚ

Ministerio  
de Economía  
y Finanzas

Oficina de  
Normalización  
Previsional

Dirección de  
Prestaciones

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Huancavelica, 26 de febrero de 2019

Señora: QUINCHO CHAHUAYO FANNY ROSSMERY

Presente.-

En respuesta a su solicitud que pide autorización para desarrollar la investigación en la Oficina de Normalización Previsional sede Huancavelica, petitorio presentado a mi despacho el día 25 de febrero de 2019, le doy a conocer lo siguiente:

Se autoriza su ingreso a la oficina sede Huancavelica de ONP, ubicada en Av. Celestino Manchego Muñoz N° 457, para desarrollar la investigación titulada “GESTIÓN TIC Y SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP), HUANCVELICA - 2018”.

Comunicándole, además que le brindaremos todas las facilidades para el desarrollo de dicha investigación.

Atentamente;

CARLOS ALFARO VENEGAS  
COORDINADOR DEPARTAMENTAL HUANCVELICA  
OFICINA DE NORMALIZACION PREVISIONAL

Av. Celestino Manchego Muñoz N° 457, Huancavelica – Perú • ☎ 067 - 451013 • [www.onp.gob.pe](http://www.onp.gob.pe)

Autor de entrega:  
**Carlos Lozano Nuñez**

Fecha de comprobación:  
**30.09.2019 17:43:26 GMT+0**

Fecha del Informe:  
**30.09.2019 17:52:24 GMT+0**

ID de Comprobación:  
**12682755**

Tipo de comprobación:  
**Doc vs Internet**

ID de Usuario:  
**95394**

Nombre de archivo: **f**

ID de archivo: **16902689** Recuento de páginas: **118** Recuento de palabras: **26955** Recuento de caracteres: **174827** Tamaño de archivo: **1.62 MB**

## 16.3% de Coincidencias

La coincidencia más alta: **1.79%** con fuente [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/958/diez\\_gn.pdf?sequence=1&isA](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/958/diez_gn.pdf?sequence=1&isA)

16.3% de Coincidencias con Internet 1000

Page 120

No se han encontrado Fuentes de Biblioteca

## 0% de Citas

No se han encontrado Citas

## 0% de Exclusiones

No se han encontrado exclusiones

## Reemplazamiento

No se han encontrado caracteres reemplazados