UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Vigo Vivar, Seit Alasman

Asesor – Código ORCID

Luján Torres, Jorge Alejandro

0000-0001-7194-2917

Chimbote – Perú

2022

ÍNDICE GENERAL

Índice general..... i

Índice de tablas..... iii

Índice de figuras..... vi

1. Palabras clave..... vii

2. Constancia de originalidad.....viii

3. Título.....ix

4. Resumen.....x

5. Abstract.....xi

6. Introducción…….....1

6.1. Antecedentes y fundamentación científica 1

6.2. Justificación de la Investigación 12

6.3. Problema 13

6.4. Conceptualización y operacionalización de variables 13

6.4.1. Conceptualización..... 13

6.4.2. Operacionalización de las variables..... 16

6.5. Hipótesis 16

6.6. Objetivos..... 17

7. Metodología del trabajo.....18

7.1. Tipo y diseño de Investigación.....18

7.2. Población y muestra.....19

7.3. Técnica e instrumento de Investigación.....20

7.4. Procesamiento y análisis de la información.....20

8. Resultados.....22

9. Análisis y discusión de resultados.....52

10. Conclusiones.....59

11. Recomendaciones.....61

12. Agradecimiento.....63

13. Referencias bibliográficas..... 64

14. Anexos y apéndices 72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de la calidad de servicio de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 32

Tabla 2: Establecimiento de la influencia entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 33

Tabla 3: Definición de la influencia entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 33

Tabla 4: Explicación de la influencia entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 34

Tabla 5: Establecimiento de la influencia entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 35

Tabla 6: Evaluación de la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 35

Tabla 7: Descripción del valor percibido del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 36

Tabla 8: Establecimiento de la confianza y expectativas del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 37

Tabla 9: Descripción de la conformidad del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 37

Tabla 10: Establecimiento de la accesibilidad de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 38

Tabla 11: Determinación de cómo influyó la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 39

Tabla 12: Correlación de las variables Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 40

Tabla 13: Establecimiento de la influencia entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 41

Tabla 14: Correlación de las variables Fiabilidad y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 42

Tabla 15: Definición de la influencia entre la capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 44

Tabla 16: Correlación de la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 46

Tabla 17: Explicación de la influencia entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 47

Tabla 18: Correlación de la dimensión Seguridad y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 48

Tabla 19: Establecimiento de la influencia entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 50

Tabla 20: Correlación de la dimensión Empatía y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 51

Tabla 21: Caracterización de la muestra – variable calidad de servicio..... 54

Tabla 22: Caracterización de la muestra – variable calidad de servicio..... 56

Tabla 23: Caracterización de la muestra – variable satisfacción del usuario..... 58

Tabla 24: Caracterización de la muestra – variable satisfacción del usuario..... 60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de dispersión de las variables Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 40

Figura 2: Diagrama de dispersión de la dimensión fiabilidad y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 43

Figura 3: Diagrama de dispersión de la dimensión capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 46

Figura 4: Diagrama de dispersión de la dimensión seguridad y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.....49

Figura 5: Diagrama de dispersión de la dimensión Empatía y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020..... 52

1. PALABRAS CLAVE:

Tema	Calidad de servicio, Satisfacción del usuario
Especialidad	Administración

KEY WORDS:

Topic	Quality of service, User satisfaction
Specialty	Management

Línea de investigación

Línea del programa	Marketing
Área	5. Ciencias sociales
Sub-área	5.2. Economía y negocios
Disciplina	Negocios y Management

2. CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

USP UNIVERSIDAD SAN PEDRO | VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **"Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020"** del (a) estudiante: **Seit Alasman Vigo Vivar,** identificado(a) con **Código Nº 2006000780,** se ha verificado un porcentaje de similitud del 29%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario Nº 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 11 de Noviembre de 2022

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URBINA SANJINES
VICERRECTOR

NOTA:
Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

3. TÍTULO

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020

4. RESUMEN

En el estudio desarrollado se ha precisado como objetivo determinar cómo influyó la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

La metodología utilizada ha sido: De un diseño descriptivo, con enfoque cuantitativo, modelo correlacional y transversal, básica, y con un diseño no experimental. Por ese motivo, la población de estudio fue de 4,738 usuarios de ONP de la ciudad de Chimbote, siendo la muestra 330 usuarios. Así mismo, se consideró como técnica principal una encuesta y como instrumento un cuestionario adecuadamente estructurado.

A través del presente estudio, se determinó que la calidad de servicio si influyó en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

5. ABSTRACT

In the developed study, the objective has been specified to determine how the quality of service influenced the satisfaction of the user of the Office of Social Security Normalization, during COVID-19, Chimbote, 2020.

The methodology used has been: Descriptive design, with a quantitative approach, correlational and cross-sectional model, basic, and with a non-experimental design. For this reason, the study population was 4,738 ONP users in the city of Chimbote, with a sample of 330 users. Likewise, a survey was considered as the main technique and a properly structured questionnaire as an instrument.

Through the present study, it was determined that the quality of service did influence the satisfaction of the user of the Office of Social Security Normalization, during COVID-19, Chimbote, 2020.

6. INTRODUCCIÓN

6.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

ANTECEDENTES

Según Aliaga (2020), argumentó que un sistema de gestión documental afecta a la satisfacción del cliente interno. Finalmente, concluyó que el usuario afirma que las funciones administrativas han mejorado desde la creación del sistema de gestión documental de acuerdo a las funciones definidas en el documento de texto único de procedimiento administrativo de la entidad

Tal como indican Argomedo y Cardenas (2020), en la investigación que consideraron como objetivo conocer el vínculo de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del restaurante - Toro Rojo en el contexto del Covid 19. De manera que, se utilizaron dos cuestionarios: Uno aplicando el método Servqual y la otra con el método Kotler. Concluyendo que la calidad del servicio está íntimamente relacionada con la satisfacción del cliente.

Como expresa Benavente (2019), sintetizando que la calidad del servicio incurre positivamente en la satisfacción del usuario, ratificado con la satisfacción del usuario, quien calificó que el centro de atención brindó un servicio de calidad. De modo que, debe tener como prioridad concentrarse en mejorar la calidad del servicio y, en consecuencia, la satisfacción del cliente.

Según Canzio (2019), encontró que la calidad de servicio tiene un gran vínculo con la satisfacción del usuario externo del hospital DIRIS LE; consecuentemente, la calidad de servicio puede afectar positivamente la satisfacción de los usuarios. Pudo concluir que, cuando un hospital tiene la capacidad de responder rápidamente a los pacientes, la satisfacción aumenta significativamente.

En su estudio, Carbajal (2021) mostró el nexo de la calidad de atención y la satisfacción de un hospital de Lima, debido a los resultados le permitió identificar un vínculo entre las variables y los objetivos específicos que se había planteado. Por esta razón, recomendó instalar equipos modernos, así como, capacitar al personal médico en su correcto uso, con el fin de atender la salud de los usuarios.

Según Carbajal y Molla (2021). En su tesis, basada en la observación de las ecuaciones estructurales, pudo concluir que solo una variable aplicada del modelo SERVPERF afecta la satisfacción de los usuarios del Metropolitano, dicha variable correspondía a la empatía, la cual si es resuelta correctamente traerá alta satisfacción al usuario del servicio de transporte. Además, el índice de satisfacción durante los últimos 9 años es bastante bajo; y pese a ello, se ha considerado al Metropolitano como uno de los medios de transporte público más modernos y óptimos de la ciudad de Lima.

Citando a Ccoñislla (2022), quien realizó una investigación sobre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en la UNAMBA durante el Covid-19; y de acuerdo al procesamiento de los datos obtenidos luego de utilizar las herramientas adecuadas, se deprende que: Coexiste un nexo moderadamente positivo entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante. Que las dimensiones de la calidad del servicio, se vinculan positivamente con la satisfacción del estudiante.

Según Contreras (2018), en su investigación basada en los siguientes principios: Teoría de Parazuman, Berry y Zeithaml para la variable de calidad del servicio y la teoría de Kloter para evaluar la variable satisfacción. Concluyó que, la calidad del servicio está asociada a la satisfacción de los usuarios bancarios.

De acuerdo a Herrera (2021), en su tesis analizó el efecto de los canales de banca digital en la satisfacción del usuario a través del Balance Scorecard. Al observar las percepciones de los usuarios sobre los servicios que se brindan en la aplicación móvil, se precisó que algunos factores como el nivel educativo y los ingresos fueron claves para entender las preferencias en el uso de los canales financieros y la banca móvil en general, esto puede deberse a varias razones, entre ellas la concentración de conocimientos tecnológicos. Debido a esto, hay personas que tienen los medios para ingresar al sistema financiero (teléfono móvil), y no la utilizaron por motivos como desconfianza, razones culturales o cobertura limitada. De igual forma, por los productos financieros ofrecidos, el 39% de usuarios encuestados identificaron como aceptables a los productos financieros manejados a través de la aplicación móvil que es el canal digital. Finalmente, se conoce que el 44% de los usuarios consideraron que el banco cumplió con la entrega de los productos financieros ofrecidos como canal digital a través de la aplicación móvil.

Citando a Huashuayo (2018), el estudio concluye revelando que prevalece una correlación significativa de variables como: Calidad de la información del servicio y la satisfacción del usuario del RENIEC y sus dimensiones: accesibilidad, diseño, trámite documentario y servicios en línea.

De acuerdo con Madrid (2021), en su tesis sobre el vínculo de la atención virtual de rehabilitación física y la satisfacción de los adultos mayores en tiempos de COVID-19; de lo que se concluye que, prevalece una relación entre ambas variables. Se evidenció un predominio del nivel bueno, en las dimensiones empatía 76,68% y accesibilidad 84,64%.

Citando a Huayllasi (2019), en su investigación para determinar de manera realista cómo la calidad del servicio afecta la satisfacción del usuario, en la

empresa de limpieza SEDAPAR S.A; después de aplicar la encuesta y probar las estadísticas, se pudo validar que la calidad del servicio afecta la satisfacción del cliente. Además, con la aplicación de la estadística Chi-cuadrado se determinó que el grado de influencia es bueno.

De acuerdo con López (2019), en su investigación concluyó que, prevalece un vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción de las usuarias del centro de emergencia mujer de la comisaría, demostrando una correlación significativa.

Según Meléndez & Huayta (2021), con base en los resultados que pudo obtener durante su investigación con pacientes del Instituto de Oftalmología La Luz, precisó que la calidad del servicio se debe considerar trascendental para poder incrementar la satisfacción del paciente. Por ello, se confirmó que esta calidad del servicio está vinculada con la satisfacción del paciente, afirmando que, si la entidad optimiza sus servicios y de esta manera los pacientes puedan comparar sus expectativas y la percepción de cómo se brindó el servicio, entonces la satisfacción del paciente aumentaría significativamente.

Citando a Martel (2020), quien estableció el objetivo de evaluar el vínculo de la gestión por procesos y satisfacción del usuario de ONP, abarcando toda la población del universo (30 colaboradores) los cuales estaban comprendidos por el área de verificación y de igual manera por el área de acreditación de la ONP. Por consiguiente, demostró la prevalencia del nexo de las variables que fueron objeto de su estudio.

Según Mendoza (2022), el cual estableció el vínculo entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del Programa Nacional de Apoyo Solidario Pensión 65. Concluyendo que, prevalece un vínculo importante entre

dichas variables, registrándose una relación lineal positiva con una magnitud significativa de 0,689.

Como lo señala Noriega (2020), en su tesis sobre el nexo de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo del Juzgado Laboral. A partir de entonces, para la recolección de datos utilizó un cuestionario del modelo SERVQUAL, la cual fue empleada para evaluar la variable calidad del servicio y para analizar la variable satisfacción del usuario se basó en un cuestionario del modelo SERVPERF. Los resultados determinaron que ambas variables tienen una relación significativa.

Citando a Ortega (2018), en la tesis, el autor identificó una serie de debilidades, algunas de las cuales están relacionadas con la ineficiencia con la que trabaja la tecnología de la información para apoyar los planes de negocios de la organización. Y esto significa que hay aspectos importantes que necesitan mejorar en la calidad del servicio prestado, como la gestión de ventas, el horario de los servicios, la gestión administrativa, los gastos de personal, etc. Sin mejorar los aspectos mencionados anteriormente no se logrará la satisfacción de clientes y empleados, considerando que el aspecto principal es optimizar la calidad del servicio y mitigar las amenazas que pueden afectarla, incluida la competencia.

Como lo señala Parra (2021), que planteó como objetivo averiguar la coexistencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. En resumen, demostró la prevalencia de correlación de las mencionadas variables, según el nivel de significancia de 0,001.

Citando a Prada (2018), en su estudio realizado para conocer los elementos de calidad que influyen en la satisfacción del cliente, el cual emplea los servicios brindados por el banco. Entonces, se aplicó un cuestionario para el usuario que

realizó transacciones financieras con el banco; concluyendo que, la correlación fue positiva y significativa, este estudio fue muy importante para el banco, porque analiza el efecto sobre la satisfacción del cliente.

Según Ramos (2018), en sus tesis, cuyo principal objetivo fue conocer la calidad y satisfacción de los huéspedes, aplicando un cuestionario con el modelo SERVQUAL. Consecuentemente, 71.47% de clientes percibió que el hotel brinda un servicio de alta calidad. Valoración de la percepción, encontró un 77.34% de clientes satisfechos con la atención del servicio. Con todo lo anterior, concluyó que la calidad del servicio que se brinda es alta.

Citando a Tejada (2020), en su investigación su objetivo fue establecer el vínculo de calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la SUNARP. En pocas palabras, determinó que prevalece un vínculo de la calidad del servicio y los usuarios con el Rho Spearman de 0,535.

Tal como lo señala Teran (2022), quien analizó el nexo de la calidad de atención y la satisfacción usuaria en el contexto actual del COVID 19 del Centro de Emergencia Mujer. Se desprende que, la calidad de atención afecta al usuario, determinado por el nivel de significancia de 0.003. Consecuentemente, determinó que coexiste el vínculo entre ambas variables.

Según Torres (2020), quien evaluó la coexistencia de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el municipio de Yauya. Consecuentemente, a través de las estadísticas de Spearman, desprendiendo que, si coexiste un vinculo directo entre las mencionadas variables.

Finalmente Vilchez (2019), examinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del pensionista en la Oficina de Normalización Previsional, el trabajo

tuvo éxito al concluir que la calidad del servicio se relacionó con la satisfacción del usuario. Consecuentemente, esto le permitió afirmar que dependiendo del modelo Servqual se determinará que, se logre cumplir con sus expectativas en cuanto a servicio, respuesta a consultas, tiempo de atención y generación de opiniones comparativas.

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

CALIDAD DE SERVICIO:

Varios estudios revisados acerca de la calidad del servicio la han relacionado a la satisfacción del cliente, en diversos ámbitos (Argomedo y Cardenas, 2020; Benavente, 2019; Ccoñislla, 2022 y Ramos, 2018). Según los autores más experimentados sobre el tema como Grönroos (1984), indica que la calidad del servicio puede definirse como el producto del juicio de evaluación de un cliente comparando sus expectativas con su percepción del servicio prestado por la empresa. (Pág. 36).

De igual forma, Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) indican que se puede definir como la confrontación de las expectativas del consumidor con la experiencia del servicio prestado, que es subjetiva y se mide desde múltiples dimensiones. (Pág. 42).

De ello, se podría decir que la calidad del servicio, es la experiencia del cliente con el negocio y las operaciones físicas. Si quisiéramos identificar variables relacionadas con el servicio en entornos virtuales, lo entenderíamos como el proceso de interacción desde Internet entre el cliente y la empresa. Del mismo modo, los clientes emiten juicios subjetivos sobre los servicios virtuales proporcionados por las empresas. En este ámbito, muchos usuarios priorizan la calidad del servicio y confían en las empresas online.

Metodología SERVQUAL

El modelo de la escuela estadounidense se denominó SERVQUAL, dada la cantidad de investigaciones que utilizan esta escala en el campo, se puede decir que, este enfoque es el más aprovechado por los científicos hasta la actualidad.

Los autores Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), proponen un modelo basado en encuestas para mesurar la calidad del servicio, utilizando la escala SERVQUAL, la cual principalmente se basa en las diferencias de las percepciones y expectativas del cliente, con respecto de los aspectos sustanciales de un servicio evaluado de manera particular. El modelo propuesto mejoró sus estudios en cinco aspectos:

- Empatía: El nivel de interés e interés individual que una empresa brinda a sus clientes.
- Fiabilidad: Habilidad para realizar los servicios prometidos de manera confiable y diligente.
- Seguridad: Cuidado y capacidad de los empleados para aumentar la confianza y la credibilidad.
- Capacidad de respuesta: Voluntad de asistir a los clientes y brindar un servicio oportuno.
- Tangibilidad: Aspecto de instalaciones físicas, del personal, equipos con los que se cuenta y de las comunicaciones. (Pág. 23).

La importancia de dichas dimensiones depende tanto del tipo de servicios que ofrece una empresa, como la valoración que contribuye hacia sus clientes, y por medio de las encuestas se plasma en la satisfacción del mismo, dependiendo de la disconformidad de las expectativas del usuario y la percepción del servicio.

Este enfoque se orienta al trato directo del personal con el cliente en las instalaciones del negocio. Por otro lado, la calidad del servicio virtual es

apreciada por muchos clientes a través de plataformas web, siendo una conexión entre los usuarios y la empresa. Además, los empleados de las empresas deben generar la fiabilidad de su negocio, manteniendo la seguridad en sus servicios y la entrega de información de manera veraz y oportuna.

Según las investigaciones de Dhingra, Gupta, & Bhatt (2020); Praveen Kumar, Soundarapandiyan, & Manorselvi (2019) que tomaron las dimensiones del SERVQUAL, que desarrolló por primera vez un modelo de cinco dimensiones: Capacidad de respuesta, confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía para medir la calidad del servicio percibida por el cliente. Sin embargo, estas dimensiones no son suficientes para valorar la calidad del servicio online, por la disimilitud del entorno virtual y el físico en el que se desarrolló el modelo SERVQUAL. Ciertamente, por la falta de elementos tangibles (incluye todo lo correspondiente a instalaciones físicas, equipos y recursos) en dichos servicios virtuales.

Por ello, Dhingra, Gupta, & Bhatt, (2020) identificaron aspectos de la calidad del servicio electrónico estableciendo las siguientes dimensiones: El diseño del sitio web, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la confiabilidad y la personalización. Los resultados mostraron que la confianza es el único aspecto de la calidad del servicio electrónico que tiene un resultado significativo en la calidad general del servicio.

Debido al COVID-19, se hizo inminente la virtualización de los servicios en las diferentes entidades y negocios, sabiendo que las expectativas y también las necesidades del usuario han cambiado por una aceptación a los entornos virtuales, teniendo en cuenta que los adultos mayores son el grupo de personas más vulnerables ante el contagio de la COVID-19. En este contexto, los clientes buscan realizar sus transacciones de forma virtual, a

través de plataformas web y/o aplicaciones. Por ello, es importante la alfabetización digital de manera que los clientes puedan interactuar ante estas herramientas, dicho esto las entidades deben priorizar la personalización de sus aplicaciones o diseño web, sobre todo la seguridad de sus servicios para minimizar riesgos de fraudes para sus clientes.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

Son muchas las definiciones a las que se ha aplicado este concepto. Según Kotler & Keller (2012) indican que la satisfacción refleja la valoración que hace una persona de la eficacia percibida de un artículo en comparación con sus perspectivas. Cabe señalar que, si su rendimiento no cumple con las perspectivas, consecuentemente, el cliente se considera desencantado. Por supuesto que, si se cumple con las perspectivas, el cliente quedará satisfecho. Y definitivamente, si los rebasa, el cliente quedará contento. (Pág. 11).

Según Morillo & Morillo (2016). En un sentido más amplio, la satisfacción es la realización de las expectativas del usuario. Es por este motivo, que la satisfacción es esencialmente una concepción psicológica vinculada con la sensación de felicidad y alegría, debido al logro de lo que se desea y se espera de un producto o servicio. Por supuesto, al medir sus necesidades, expectativas y deseos evaluamos de forma directa la satisfacción del usuario. Por consiguiente, inferimos un estrecho vínculo de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. (Pág. 113).

Según Bustamante (2021), en su investigación destaca como aspectos de la satisfacción del usuario las siguientes dimensiones: Calidad técnica y funcional percibida, confianza y expectativas y el valor percibido. A su juicio, las define como calidad funcional o técnica, a la forma en que se ejecuta la prestación que se entrega al consumidor y por ende eso impacta en

la mente de las personas; el valor percibido, determinada por el valor monetario del servicio prestado, y el aprecio por la calidad del servicio consumido; la confianza y expectativa, se mide si el servicio brindado realmente satisface las necesidades del consumidor o de otra manera es medir los resultados, con esto puede estar seguro de que el cliente seguirá usando el producto o será fiel en dar buenas recomendaciones a los demás. Demostrando en su tesis que las variables tienen influencia mutua, a mayor calidad, mayor satisfacción.

Como lo hace notar Madrid (2021), en su trabajo de investigación en el que evaluó la satisfacción de los adultos mayores en base a la atención virtual de rehabilitación física percibidas durante el COVID-19, estableciendo las siguientes dimensiones: Actitudes profesionales, disponibilidad, comunicación, seguridad y accesibilidad. Teniendo como resultado un predominio de la dimensión de accesibilidad 84,64%.

Como señala Kotler & Keller (2012) para la creación de valor, lealtad y satisfacción del cliente, define los siguientes aspectos:

- Valor percibido por el cliente: Los clientes están mejor informados y educados que nunca y tienen las herramientas para comprobar lo que ofrece la empresa e investigar mejores alternativas. El valor percibido se basa entre los beneficios recibidos y los costos incurridos por el cliente.
- Satisfacción total del cliente: Los consumidores a menudo desarrollan una percepción más favorable de un producto cuya marca les ha provocado emociones positivas. Las expectativas surgen de hábitos pasados de compras, recomendaciones de amigos, información y propuestas recibidas de las empresas y sus contrincantes.

- Control de la satisfacción: Actualmente, se tiene en cuenta que, las empresas inteligentes miden periódicamente la satisfacción y conformidad del cliente, ya que este es un factor clave de la lealtad del cliente. Un cliente muy satisfecho suele durar más; comprar más cuando la empresa incluye productos nuevos o mejorados; informar bien a los demás sobre la empresa y sus productos; prestan menos interés a las marcas de la competencia, son menos sensibles a los precios y presentan ideas para desarrollar productos y servicios; así mismo, le cuesta menos atenderles a los nuevos clientes, debido a que, las transacciones pueden transformarse en rutinarias. (Pág. 124-128).

6.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:

Como justificación teórica presentaremos las teorías relacionadas con la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020; así como brindar resultados para determinar si es necesario mejorar la calidad de servicio para el usuario de la Oficina de Normalización Previsional, ya que esto brindará información auténtica.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:

Justificada en el estudio debido a la evaluación de las dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la satisfacción del usuario, con la intención de brindar las recomendaciones a la Oficina de Normalización Previsional, para tomar decisiones relacionadas sobre los servicios virtuales brindados para mejorar la satisfacción del usuario.

JUSTIFICACIÓN SOCIAL:

Se ha planificado mejorar la calidad del servicio para la complacencia de los usuarios, mediante el enriquecimiento de estrategias de los servicios virtuales, lo que también permitirá a la Oficina de Normalización Previsional documentar referencias y entonces mejorar los procedimientos administrativos de los servicios en los entornos virtuales, en este caso en el Centro de Atención Virtual (Onpvirtual.pe).

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA:

La investigación será objetiva, honesta y relevante ya que se trabajará científicamente, usando métodos y procedimientos sistemáticos establecidos, en particular usaremos una investigación básica, con un método hipotético deductivo, de nivel correlacional, con el diseño transversal no experimental y para recolectar información trabajaremos con escala Likert. Los resultados de este estudio servirán de base para que otros investigadores profundicen en sus estudios.

6.3. PROBLEMA

¿Cómo influyó la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020?

6.4. CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

6.4.1. Conceptualización de variables:

Definición conceptual de la Calidad de servicio:

Grönroos (1984) indica que la calidad del servicio, se explica como resultado del juicio del cliente, comparando sus expectativas con su percepción del servicio brindado por la empresa. (Pág. 36).

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) sostienen que la calidad del servicio es el cotejo de las expectativas del consumidor y sus experiencias del servicio prestado, subjetiva y medida desde muchas dimensiones. (Pág. 42).

Cronin & Taylor (1992), sugirieron que es posible determinar la calidad del servicio justificándose exlusivamente en su apreciación de la prestación. (Pág. 56).

Moliner (2001). Considera a la calidad del servicio como valor añadido y se proporciona a clientes cada vez más exigentes que buscan un producto o servicio que destaque sus necesidades y en absoluto traiga mejores resultados. (Pág. 233).

Definición conceptual de las dimensiones de la calidad de servicio

a) Fiabilidad

   Basándonos en Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), manifiestan que la fiabilidad es la capacidad para realizar el servicio prometido de manera precisa y mucho más confiable (Pág. 23).

b) Capacidad de respuesta

   De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), describen que la capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar a los clientes y concederle una prestación oportuna. (Pág. 23).

c) Seguridad

   Teniendo en cuenta a Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), consideran la seguridad como el conocimiento, la cortesía de los empleados y la capacidad que cuentan de inspirar confianza. (Pág. 23).

d) Empatía

   Según Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), puntualizan a la empatía mediante el interés especial y personalizado que ofrece al cliente la empresa. (Pág. 23).

Definición conceptual de la satisfacción del usuario

Kotler (1996), revela que la satisfacción es el grado de estado que alcanza una persona al comparar sus expectativas con el desempeño o los resultados percibidos de un producto (Pág. 10).

Carmona & Leal (1998) precisan que la satisfacción del cliente se explica como una experiencia asociada a una determinada transacción, en oposición a una postura que el cliente puede fijar de un producto o servicio, la misma puede encontrarse sin una experiencia personal de compra y consumo real (Pág. 54).

Según Morillo & Morillo (2016), la satisfacción del usuario es una forma inmediata de medir la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario. (Pág. 113).

Hoffman & Bateson (2012), describen que la satisfacción del cliente contribuye a las percepciones de calidad de los mismos, ya que se consideran sus percepciones basadas en su experiencia o complacencia anterior, o en cada reunión posterior, fijando expectativas e intención de compra. (Pág. 40).

Definición operacional de la satisfacción del usuario.

La satisfacción del cliente es una respuesta afectiva que surge de comparar la calidad percibida con la calidad esperada. Esta mencionada variable se comprueba a través de las siguientes dimensiones: Valor percibido, confianza y expectativas, conformidad del usuario, accesibilidad y trámites administrativos.

Definición conceptual de las dimensiones de la satisfacción del usuario

a) Valor percibido

Citando a Kotler & Keller (2012), es la diferencia entre la evaluación estimada del cliente y los costos totales asociados con el producto. (Pág.125).

b) Confianza y expectativas

Según Kotler & Keller (2012), los consumidores forman expectativas sobre un nuevo producto en función de lo que ya saben sobre la marca y el grado en que perciben esta información como relevante. (Pág.264).

c) Conformidad del usuario

De acuerdo con Kotler & Keller (2012), las empresas miden la satisfacción y conformidad del cliente, identificando los factores que contribuyen a su satisfacción, ya que es un factor clave de la lealtad del cliente. (Pág.128).

d) Accesibilidad

Como define Pavón & Casanova (2006), acercamiento a las tecnologías de la información y al conocimiento. (Pág. 386).

6.4.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Calidad de servicio

Variable 2: Satisfacción del usuario

6.5. HIPÓTESIS

HIPÓTESIS ALTERNATIVA

Se planteó que, la calidad de servicio si influyó significativamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020

HIPÓTESIS NULA

Planteada en que, la calidad de servicio no influyó significativamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020

6.6. OBJETIVOS

Objetivo general:

Determinar cómo influyó la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Objetivos Específicos:

1) Analizar la calidad de servicio de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.
2) Evaluar la satisfacción del usuario de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.
3) Establecer la influencia entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.
4) Definir la influencia entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.
5) Explicar la influencia entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.
6) Establecer la influencia entre la empatía y la satisfacción del usuario de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

7. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

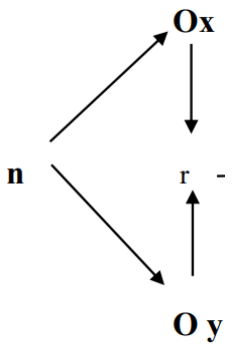
7.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo

Dado el problema que se ha planteado en el presente estudio, así como, los objetivos formulados, se pudo decidir por el tipo de investigación básico, de enfoque cuantitativo, no experimental, ello porque se contempló y especificó el comportamiento de las variables estudiadas, sin intervenir en ellas.

Diseño de la Investigación

En este estudio el diseño utilizado fue: de corte transversal, y descriptivo correlacional. Transversal, debido a que, los datos han sido reunidos en un solo momento en el tiempo, no habiéndose perturbado sus condiciones existentes; por otro lado, correlacional debido a que, se ha establecido la asociación o relación de las variables.



DONDE:

n = Muestra

Ox = Variable 1 (Calidad de servicio)

Oy = Variable 2 (Satisfacción del usuario)

r = Relación entre las dos variables

Dónde:

Ox: Variable de Observación 1 (calidad de servicio)

Oy: Variable de Observación 2 (satisfacción del usuario)

n: Muestra

r: Relación

7.2. Población y Muestra:

Población:

Determinamos que para la presente investigación se analizó una población de 4,738 usuarios afiliados, aportantes y pensionistas de ambos sexos de la ONP de la ciudad de Chimbote, quienes fueron atendidos virtualmente entre abril y diciembre de 2020.

Muestra:

De hecho, se utilizó el muestro probabilístico, estratificado y aleatorio simple; así mismo, empleamos la fórmula de poblaciones finitas, y en consecuencia fijamos la muestra.

Hallando la muestra:

Dónde:

N = Población = 4,738
Z = Nivel de Confianza 95% = 1.96
p = Probabilidad de éxito = 0.5
q = Probabilidad de fracaso = 0.5
d = Error = 0.05

$$\boldsymbol{n} = \frac{N\ x\ Z^2\ x\ p\ x\ q}{d^2\ \text{x}\ (\text{N} - 1) +\ Z^2\ x\ p\ x\ q}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{4{,}738\ x\ 1.96^2\ x\ 0.5\ x\ 0.5}{0.05^2\ \text{x}\ (4{,}738\ -1) +\ 1.96^2\ x\ 0.5\ x\ 0.5}$$

$$\boldsymbol{n} = 355.41$$
$$\boldsymbol{n} = \mathbf{355}$$

Hallando la muestra ajustada:

Dónde:
N = Población = 4,738
n = Muestra = 355

$$\boldsymbol{n} = \frac{n}{1 + \ \mathrm{n/N}}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{355}{1 + \ 355/4{,}738}$$

$$\boldsymbol{n} = 330.25$$
$$\boldsymbol{n} = \mathbf{330}$$

7.3. Técnicas e instrumentos de investigación:

Técnicas:

En esta presente investigación se manejó como técnica la encuesta, que contó con una estructura planteada que permitiera recoger datos de cada uno de los componentes estudiados.

Instrumentos:

Por ese motivo, se tuvo en cuenta como herramienta de trabajo un cuestionario, de forma tal que, estuvo estructurado, y las preguntas recogen información sobre las variables del estudio. Se aplicó Juicio de expertos para considerar su validación y el Alfa de Cronbach para asegurar la confiabilidad.

7.4. Procesamiento y análisis de la información

Como resultado, los datos conseguidos a través de la encuesta virtual han sido procesados mediante el software SPSS, versión 21. Consecuentemente, dichos resultados del proceso se tabularon, igualmente se analizaron e interpretaron con las tablas y figuras estadísticas con una estructura adecuada; también su presentación fue apoyada con Microsoft Excel. Con la ayuda de estas tablas y figuras, se pudo sacar conclusiones y hacer recomendaciones apropiadas.

Del mismo modo, se ha empleado la técnica de análisis estadístico Chi Cuadrado, y de esta manera determinar si existía relación entre las variables; así mismo, se

ha utilizado el estadístico Tau b de Kendal para la correlación entre las variables de estudio.

8. RESULTADOS

DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

Tabla 1

Análisis de la calidad de servicio de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	111	33.6	33.6
Regular	131	39.7	73.3
Bueno	88	26.7	100.0
Total	**330**	**100**	

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la tabla 1, el 39.7% de los usuarios encuestados de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020, consideraron que la calidad de servicio alcanzó un nivel regular; por otro lado, 33.6% indicaron como percepción un nivel malo; aunque, 26.7% manifestaron que se brindó un nivel bueno.

Tabla 2

Establecimiento de la influencia entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	137	41.5	41.5
Medio	107	32.4	73.9
Alto	86	26.1	100
Total	**330**	**100**	

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla 2, se analiza que 41.5% de usuarios encuestados de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020, opinaron que la fiabilidad fue de nivel bajo; el 32.4% manifestaron que se presentó de un nivel medio; mientras que, 26.1% indicaron una percepción de nivel alto.

Tabla 3

Definición de la influencia entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	115	34.8	34.8
Medio	125	37.9	72.7
Alto	90	27.3	100
Total	**330**	**100**	

INTERPRETACIÓN

Analizando los niveles de la tabla 3, podemos validar que, 37.9% de usuarios encuestados de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020, opinaron que la capacidad de respuesta tuvo un nivel medio; aunque,

34.8% indicaron que fue de nivel bajo; sin embargo, el 27.3% manifestaron que fue de un nivel alto.

Tabla 4

Explicación de la influencia entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	135	40.9	40.9
Medio	91	27.6	68.5
Alto	104	31.5	100
Total	**330**	**100**	

INTERPRETACIÓN

Tal como indica la tabla 4, en donde observamos que el 40.9% de usuarios encuestados de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020, opinaron que la seguridad fue de nivel bajo; el 31.5% indicaron que tuvo un nivel alto; por otro lado, el 27.6% manifestaron que fue de nivel medio.

Tabla 5

Establecimiento de la influencia entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	110	33.3	33.3
Medio	134	40.6	73.9
Alto	86	26.1	100.0
Total	**330**	**100**	

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la tabla 5, el 40.6% de los usuarios encuestados de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020, consideraron que la empatía alcanzó un nivel medio; mientras que, 33.3% indicaron que fue de nivel bajo; así como, un 26.1% manifestaron que fue de nivel alto.

Tabla 6

Evaluación de la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	108	32.7	32.7
Medio	125	37.9	70.6
Alto	97	29.4	100.0
Total	**330**	**100**	

INTERPRETACIÓN

Analizando la tabla 6, el 37.9% de los usuarios encuestados de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020, opinaron que la

satisfacción del usuario fue de nivel medio; lo mismo que, el 32.7% indicaron que fue de nivel bajo; al igual que, el 29.4% manifestaron que fue de nivel alto.

Tabla 7

Descripción del valor percibido del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	100	30.3	30.3
Regular	169	51.2	81.5
Bueno	61	18.5	100
Total	**330**	**100**	

INTERPRETACIÓN

El 51.2% de los usuarios encuestados de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020, opinaron que el valor percibido fue de nivel regular; así mismo, 30.3% indicaron que fue de nivel malo; lo mismo que, 18.5% manifestaron que fue de nivel bueno.

Tabla 8

Establecimiento de la confianza y expectativas del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	139	42.1	42.1
Medio	98	29.7	71.8
Alto	93	28.2	100.0
Total	**330**	**100**	

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la tabla 8, el 42.1% de los usuarios encuestados de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020, opinaron que la confianza y expectativas fue de nivel bajo; el 29.7% indicaron que fue de nivel medio; así como, un 28.2% manifestaron que fue de nivel alto.

Tabla 9

Descripción de la conformidad del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	153	46.4	46.4
Medio	107	32.4	78.8
Alto	70	21.2	100
Total	**330**	**100**	

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la tabla 9, se puede validar que el 46.4% de usuarios encuestados de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020,

opinaron que la conformidad del usuario fue de nivel bajo; el 32.4% indicaron una percepción de nivel medio; por otro lado, 21.2% manifestaron que fue de nivel alto.

Tabla 10

Establecimiento de la accesibilidad de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	55	16.7	16.7
Medio	148	44.8	61.5
Alto	127	38.5	100.0
Total	**330**	**100**	

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla 10, el 44.8% de los usuarios encuestados de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020, opinaron que la accesibilidad fue de nivel medio; por otro lado, 38.5% indicaron que fue de nivel alto; así como, el 16.7% manifestaron que fue de nivel bajo.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS

Tabla 11

Determinación de cómo influyó la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	144,107[a]	4	.000
Razón de verosimilitudes	142.386	4	.000
Asociación lineal por lineal	111.939	1	.000
N de casos válidos	**330**		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 27,04.

Interpretación:

Observando la tabla 11, se valida el nivel de significación menor al 0.05 (0.000<0.05); de ahí, se da por aceptada la hipótesis alternativa y, por otro lado, se rechaza la hipótesis nula. Consecuentemente, decimos que, la calidad de servicio si influyó en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Tabla 12

Correlación de las variables Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Correlaciones

ESTADISTICO			CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCION DEL USUARIO
Tau_b de Kendall	**CALIDAD DE SERVICIO**	Coeficiente de correlación	1.000	,531**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	330	330
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,531**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	330	330

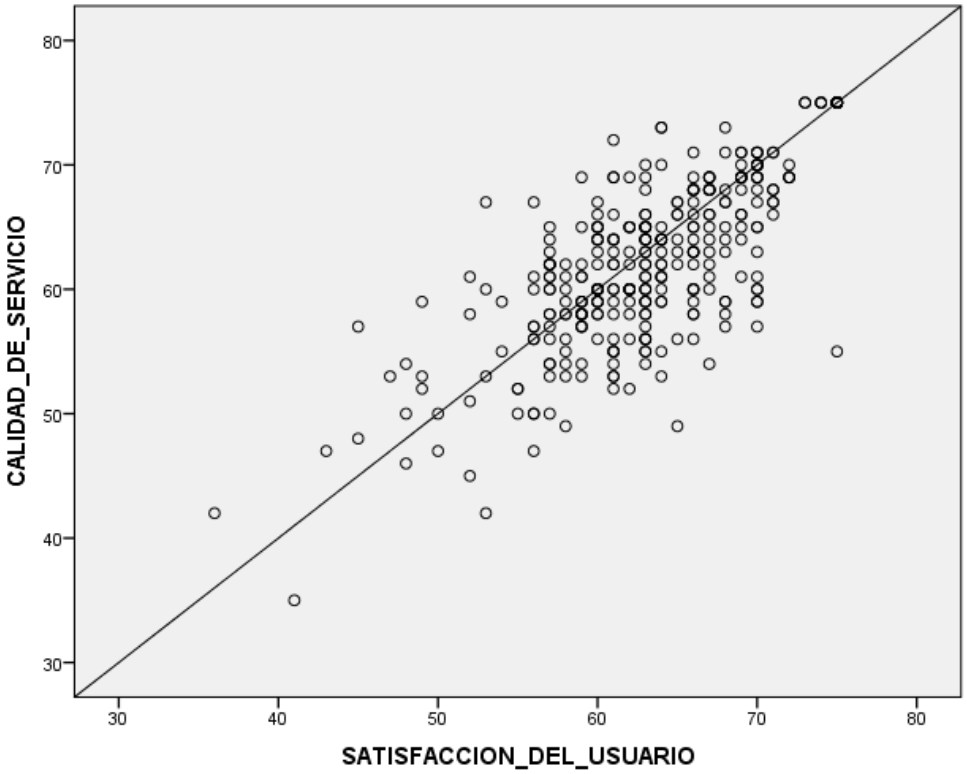
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En consecuencia, observamos la tabla 11, y validamos el coeficiente de correlación de 0.531, es decir que, las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario cuentan con una correlación positiva media. Así mismo, observamos el nivel de significación que es menor al 0.05 (0.000<0.05); por esa razón, la calidad de servicio si influyó en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020

Figura 1

Diagrama de dispersión de las variables Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020



Interpretación

Teniendo en cuenta el diagrama de dispersión, podemos visualizar que las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario, tiene una correlación positiva media; por consiguiente, ambas se mueven en la misma dirección.

Tabla 13

Establecimiento de la influencia entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	73,198[a]	4	.000
Razón de verosimilitudes	76.905	4	.000
Asociación lineal por lineal	69.310	1	.000
N de casos válidos	**330**		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 25,28.

Interpretación:

Analizando la tabla 13, podemos validar que se tiene un nivel de significación menor al 0.05 (0.000<0.05); en consecuencia, indicamos que: la dimensión fiabilidad si influyó en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020

Tabla 14

Correlación de las variables Fiabilidad y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Correlaciones

	ESTADISTICO		SATISFACCION DEL USUARIO	FIABILIDAD
Tau_b de Kendall	**SATISFACCION DEL USUARIO**	Coeficiente de correlación	1.000	,415**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	330	330
	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,415**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	**330**	**330**

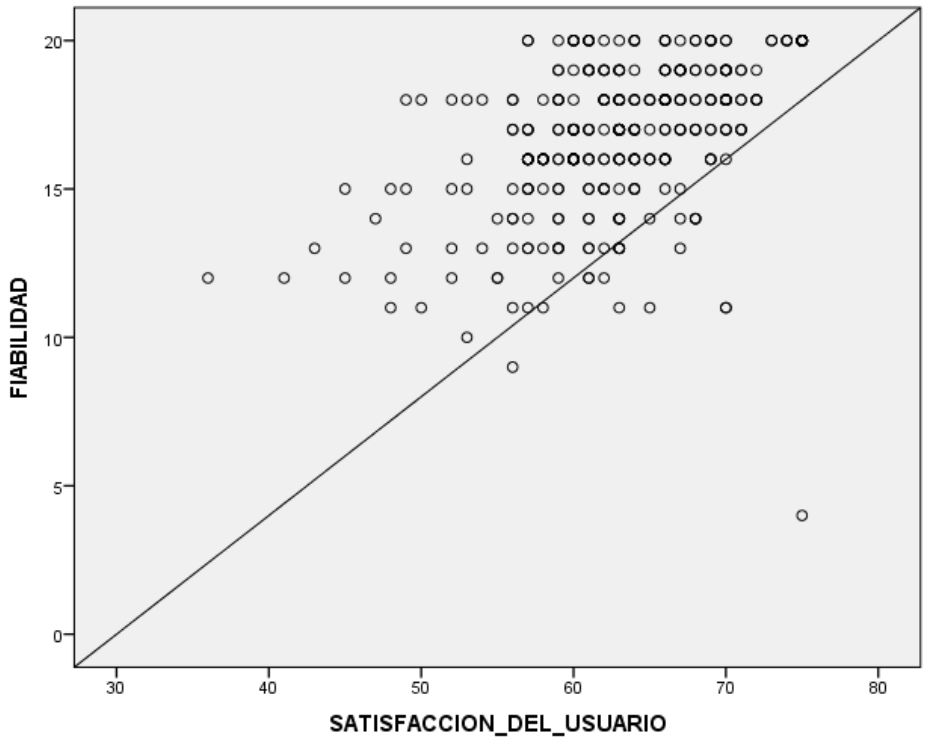
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según la tabla 14, el coeficiente de correlación es 0.415, es decir que entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario la correlación es positiva débil. Así mismo, podemos evaluar que el nivel de significación es menor al 0.05 (0.000<0.05); entonces, definimos: la fiabilidad si influyó en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Figura 2

Diagrama de dispersión de la dimensión fiabilidad y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020



Interpretación

Teniendo en cuenta el diagrama de dispersión, podemos visualizar que, la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario, tienen una correlación positiva débil; por ese motivo, definimos que, ambos se desplazan en el mismo sentido.

Tabla 15

Definición de la influencia entre la capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,692[a]	4	.000
Razón de verosimilitudes	45.529	4	.000
Asociación lineal por lineal	40.091	1	.000
N de casos válidos	**330**		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 26,45.

Interpretación:

Observando la tabla 15, podemos decir que, el nivel de significación es menor al 0.05 (0.000<0.05); consecuentemente, la dimensión capacidad de respuesta si influyó en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Tabla 16

Correlación de la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Correlaciones

ESTADISTICO			SATISFACCION DEL USUARIO	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Tau_b de Kendall	**SATISFACCION DEL USUARIO**	Coeficiente de correlación	1.000	,310**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	330	330
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,310**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	**330**	**330**

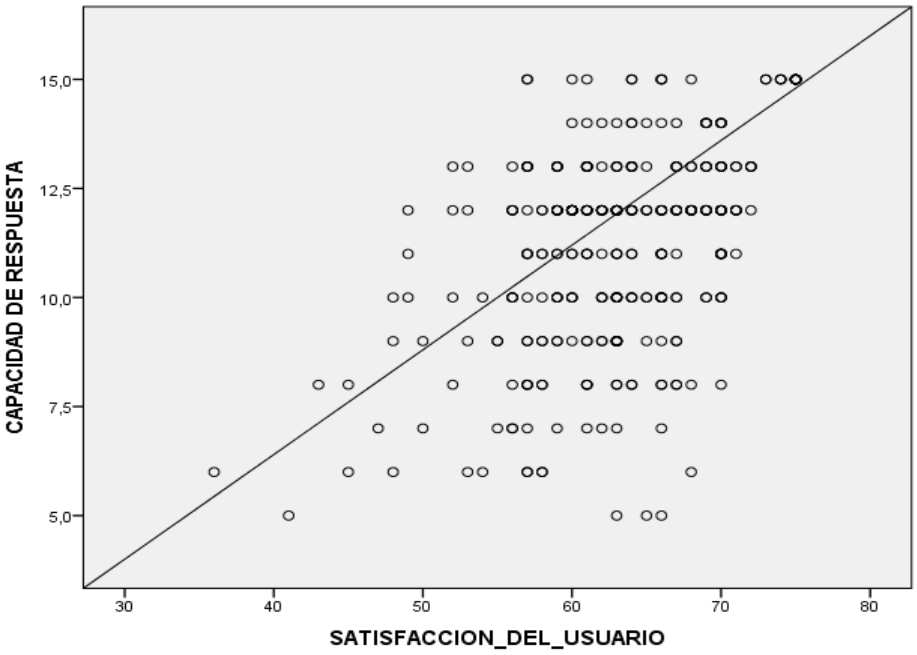
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según la tabla 16, podemos validar que se obtiene un coeficiente de correlación de 0.310, en consecuencia, decimos que, entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario la correlación es positiva débil. Así mismo, observamos que el nivel de significación es menor al 0.05 (0.000<0.05); por esta razón decimos: la capacidad de respuesta si influyó en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Figura 3

Diagrama de dispersión de la dimensión capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020



Interpretación

De acuerdo con el diagrama de dispersión, la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, tiene una correlación positiva débil; entonces determinamos que, ambos se desplazan en la misma trayectoria.

Tabla 17

Explicación de la influencia entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	115,941[a]	4	.000
Razón de verosimilitudes	126.351	4	.000
Asociación lineal por lineal	108.058	1	.000
N de casos válidos	**330**		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 26,75.

Interpretación:

Observando la tabla 17, analizamos que, el nivel de significación es menor al 0.05 (0.000<0.05); por ende, podemos decir: la dimensión seguridad si influyó en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Tabla 18

Correlación de la dimensión Seguridad y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Correlaciones

	ESTADISTICO		SATISFACCION DEL USUARIO	SEGURIDAD
Tau_b de Kendall	**SATISFACCION DEL USUARIO**	Coeficiente de correlación	1.000	,518**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	330	330
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,518**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	**330**	**330**

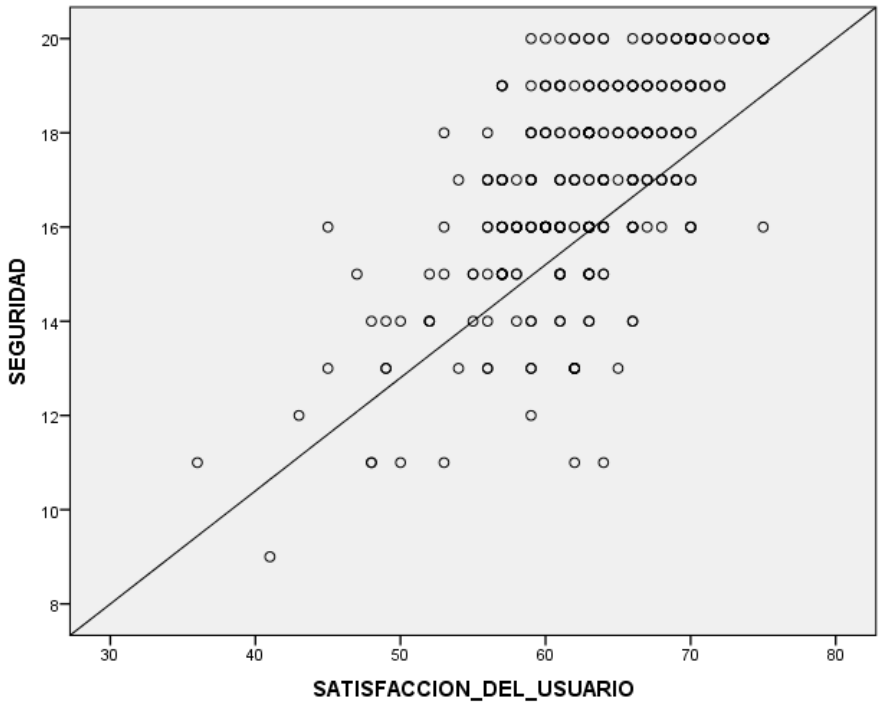
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 18, podemos visualizar el coeficiente de correlación de 0.518, así mismo, concluimos que, la dimensión Seguridad y la satisfacción del usuario tienen una correlación positiva media. Así mismo, observamos que, el nivel de significación es menor al 0.05 (0.000<0.05); y se concluye que, la Seguridad si influyó en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020

Figura 4

Diagrama de dispersión de la dimensión seguridad y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020



Interpretación

De acuerdo con el diagrama de dispersión, podemos definir que, la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario, tiene una correlación positiva media; es decir, ambos se desplazan en el mismo sentido.

Tabla 19

Establecimiento de la influencia entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	110,833[a]	4	.000
Razón de verosimilitudes	106.433	4	.000
Asociación lineal por lineal	86.447	1	.000
N de casos válidos	**330**		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 19,11.

Interpretación:

Observando la tabla 19, validamos que, el nivel de significación es menor al 0.05 (0.000<0.05); consecuentemente, decimos que: la dimensión empatía si influyó en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020

Tabla 20

Correlación de la dimensión Empatía y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Correlaciones

	ESTADISTICO		SATISFACCION DEL USUARIO	EMPATIA
Tau_b de Kendall	**SATISFACCION DEL USUARIO**	Coeficiente de correlación	1.000	,468**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	330	330
	EMPATIA	Coeficiente de correlación	,468**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	**330**	**330**

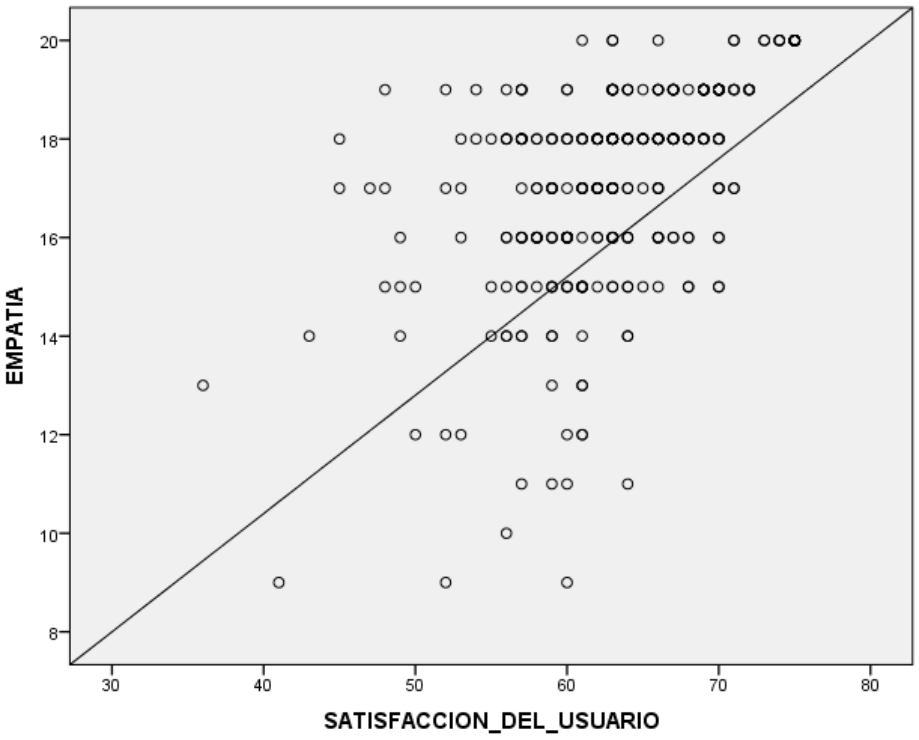
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según la tabla 20, validamos que, se tiene el coeficiente de correlación de 0.468, por ende, entre la dimensión Empatía y la satisfacción del usuario la correlación es positiva débil. Así mismo, observamos que el nivel de significación es menor al 0.05 (0.000<0.05); definimos que: la Empatía si influyó en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020

Figura 5

Diagrama de dispersión de la dimensión Empatía y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020



Interpretación

De acuerdo con el diagrama de dispersión, pudimos visualizar que la dimensión Empatía y la satisfacción del usuario, presentan una correlación positiva débil; es decir, ambas se mueven en el mismo sentido o dirección.

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA – VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 21

				CALIDAD DE SERVICIO							
				Malo		Regular		Bueno		Total	
				Recuento	% del N total de fila	Recuento	% del N total de fila	Recuento	% del N total de fila	Recuento	% del N total de fila
¿Dispone de conexión a Internet en el hogar?	Solo fija	Tipo de usuario	Afiliado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
			Aportante	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%
			Pensionista	5	55.6%	3	33.3%	1	11.1%	9	100.0%
	Solo móvil	Tipo de usuario	Afiliado	2	25.0%	2	25.0%	4	50.0%	8	100.0%
			Aportante	13	23.6%	31	56.4%	11	20.0%	55	100.0%
			Pensionista	25	39.1%	26	40.6%	13	20.3%	64	100.0%
	Ambas (fija y móvil)	Tipo de usuario	Afiliado	1	9.1%	4	36.4%	6	54.5%	11	100.0%
			Aportante	31	25.4%	42	34.4%	49	40.2%	122	100.0%
			Pensionista	34	56.7%	23	38.3%	3	5.0%	60	100.0%
	Ninguna	Tipo de usuario	Afiliado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
			Aportante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
			Pensionista	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	Tipo de usuario	Afiliado	3	15.8%	6	31.6%	10	52.6%	19	100.0%
			Aportante	44	24.7%	73	41.0%	61	34.3%	178	100.0%
			Pensionista	64	48.1%	52	39.1%	17	12.8%	133	100.0%
			Total	**111**	**33.6%**	**131**	**39.7%**	**88**	**26.7%**	**330**	**100.0%**

INTERPRETACIÓN

El 100% de usuarios que disponen de conexión a internet en el hogar: solo fija, y son aportantes opinaron que la calidad de servicio en la Oficina de Normalización Previsional, fue de nivel bueno; el 55.6% de usuarios pensionistas manifestaron que fue de nivel malo. Así mismo, el 50% de usuarios que disponen de conexión a internet en el hogar: solo móvil, y son afiliados opinaron que la calidad de servicio alcanzó un nivel bueno; por otro lado, 56.4% de usuarios aportantes manifestaron que fue de nivel regular; y el 40.6% de los usuarios pensionistas indicaron que fue de nivel regular. De igual manera, el 54.5% de usuarios que disponen con ambos tipos de conexión a internet en el hogar: fija y móvil, y son afiliados opinaron que la calidad de servicio se brindó con un nivel bueno; así mismo, 40.2% de usuarios aportantes manifestaron que fue de nivel bueno; y el 56.7% de los usuarios pensionistas indicaron que fue de nivel malo.

Tabla 22

				CALIDAD_DE_SERVICIO							
				Malo		Regular		Bueno		Total	
				Recuento	% del N total de fila	Recuento	% del N total de fila	Recuento	% del N total de fila	Recuento	% del N total de fila
¿De quién requiere apoyo para utilizar la computadora, laptop o teléfono móvil?	No requiero apoyo, lo hago por cuenta propia	Tipo de usuario	Afiliado	3	16.7%	5	27.8%	10	55.6%	18	100.0%
			Aportante	40	24.2%	70	42.4%	55	33.3%	165	100.0%
			Pensionista	19	37.3%	22	43.1%	10	19.6%	51	100.0%
	De parientes, amigos, conocidos o vecinos	Tipo de usuario	Afiliado	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
			Aportante	4	30.8%	3	23.1%	6	46.2%	13	100.0%
			Pensionista	45	54.9%	30	36.6%	7	8.5%	82	100.0%
	Total	Tipo de usuario	Afiliado	3	15.8%	6	31.6%	10	52.6%	19	100.0%
			Aportante	44	24.7%	73	41.0%	61	34.3%	178	100.0%
			Pensionista	64	48.1%	52	39.1%	17	12.8%	133	100.0%
			Total	**111**	**33.6%**	**131**	**39.7%**	**88**	**26.7%**	**330**	**100.0%**

INTERPRETACIÓN

El 55.6% de usuarios que indicaron que no requieren de apoyo para utilizar la computadora, laptop o teléfono móvil, y que son afiliados, opinaron que la calidad de servicio en la Oficina de Normalización Previsional, fue de nivel

bueno; el 42.4% de usuarios aportantes manifestaron que fue de nivel regular; y el 43.1% de usuarios pensionistas manifestaron que fue de nivel regular. Así mismo, el 100% de usuarios que indicaron que, si requieren de apoyo para utilizar la computadora, laptop o teléfono móvil, y que son afiliados, opinaron que la calidad de servicio, fue de nivel regular; el 46.2% de usuarios aportantes manifestaron que fue de nivel bueno; y el 54.9% de usuarios pensionistas indicaron que fue de nivel malo.

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA – VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Tabla 23

				SATISFACCION DEL USUARIO					
				Bajo		Medio		Alto	
				Recuento	% del N total de fila	Recuento	% del N total de fila	Recuento	% del N total de fila
¿Dispone de conexión a Internet en el hogar?	Solo fija	¿De quién requiere apoyo para utilizar la computadora, laptop o teléfono móvil?	No requiero apoyo, lo hago por cuenta propia	0	0.0%	4	100.0%	0	0.0%
			De parientes, amigos, conocidos o vecinos	2	33.3%	4	66.7%	0	0.0%
	Solo móvil	¿De quién requiere apoyo para utilizar la computadora, laptop o teléfono móvil?	No requiero apoyo, lo hago por cuenta propia	16	22.2%	32	44.4%	24	33.3%
			De parientes, amigos, conocidos o vecinos	19	34.5%	26	47.3%	10	18.2%
	Ambas (fija y móvil)	¿De quién requiere apoyo para utilizar la computadora, laptop o teléfono móvil?	No requiero apoyo, lo hago por cuenta propia	51	32.3%	49	31.0%	58	36.7%
			De parientes, amigos, conocidos o vecinos	20	57.1%	10	28.6%	5	14.3%
	Ninguna	¿De quién requiere apoyo para utilizar la computadora, laptop o teléfono móvil?	No requiero apoyo, lo hago por cuenta propia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
			De parientes, amigos, conocidos o vecinos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	¿De quién requiere apoyo para utilizar la computadora, laptop o teléfono móvil?	No requiero apoyo, lo hago por cuenta propia	67	28.6%	85	36.3%	82	35.0%
			De parientes, amigos, conocidos o vecinos	41	42.7%	40	41.7%	15	15.6%
			Total	**108**	**32.7%**	**125**	**37.9%**	**97**	**29.4%**

INTERPRETACIÓN

El 100% de usuarios que disponen de conexión a internet en el hogar: solo fija, y que no requieren de apoyo para utilizar la computadora, laptop o teléfono móvil, opinaron que satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional, fue de nivel medio; el 66.7% de usuarios que, si requieren de apoyo para utilizar la computadora, laptop o teléfono móvil, manifestaron que fue de nivel medio. Así mismo, el 44.4% de usuarios que disponen de conexión a internet en el hogar: solo móvil, y que no requieren de apoyo para utilizar la computadora, laptop o teléfono móvil, opinaron que satisfacción del usuario, fue de nivel medio; el 47.3% de usuarios que, si requieren de apoyo para utilizar la computadora, laptop o teléfono móvil, manifestaron que fue de nivel medio. De igual manera, el 36.7% de usuarios que disponen de ambos tipos de conexión a internet en el hogar: fija y móvil, y que no requieren de apoyo para utilizar la computadora, laptop o teléfono móvil, opinaron que satisfacción del usuario, fue de nivel alto; el 57.1% de usuarios que, si requieren de apoyo para utilizar la computadora, laptop o teléfono móvil, manifestaron que fue de nivel bajo.

Tabla 24

				SATISFACCION DEL USUARIO					
				Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto	
				Recuento	% del N total de fila	Recuento	% del N total de fila	Recuento	% del N total de fila
¿Dispone de conexión a Internet en el hogar?	Solo fija	Tipo de usuario	Afiliado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
			Aportante	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%
			Pensionista	2	22.2%	7	77.8%	0	0.0%
	Solo móvil	Tipo de usuario	Afiliado	2	25.0%	2	25.0%	4	50.0%
			Aportante	14	25.5%	28	50.9%	13	23.6%
			Pensionista	19	29.7%	28	43.8%	17	26.6%
	Ambas (fija y móvil)	Tipo de usuario	Afiliado	2	18.2%	4	36.4%	5	45.5%
			Aportante	38	31.1%	33	27.0%	51	41.8%
			Pensionista	31	51.7%	22	36.7%	7	11.7%
	Ninguna	Tipo de usuario	Afiliado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
			Aportante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
			Pensionista	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	Tipo de usuario	Afiliado	4	21.1%	6	31.6%	9	47.4%
			Aportante	52	29.2%	62	34.8%	64	36.0%
			Pensionista	52	39.1%	57	42.9%	24	18.0%
			Total	**108**	**32.7%**	**125**	**37.9%**	**97**	**29.4%**

INTERPRETACIÓN

El 100% de usuarios que disponen de conexión a internet en el hogar: solo fija, y son aportantes opinaron que la satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional, fue de nivel medio; el 77.8% de usuarios

pensionistas manifestaron que fue de nivel medio. Así mismo, el 50% de usuarios que disponen de conexión a internet en el hogar: solo móvil, y son afiliados opinaron que la satisfacción del usuario alcanzó un nivel alto; por otro lado, 50.9% de usuarios aportantes manifestaron que fue de nivel medio; y el 43.8% de los usuarios pensionistas indicaron que fue de nivel medio. De igual manera, el 45.5% de usuarios que disponen con ambos tipos de conexión a internet en el hogar: fija y móvil, y son afiliados manifestaron que la satisfacción del usuario fue de nivel alto; de igual forma, 41.8% de usuarios aportantes manifestaron que fue de nivel alto; así como, 51.7% de usuarios pensionistas indicaron que alcanzó un nivel bajo.

9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Análisis y discusión del Objetivo General: Determinar cómo influyó la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Analizando la tabla 11, podemos observar que se cuenta con un nivel de significación menor al 0.05 (0.000<0.05); consecuentemente: se da por aceptada la hipótesis alternativa y se ha rechazado la hipótesis nula. Por lo tanto, la calidad de servicio si influyó en la satisfacción del usuario de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020. Estos resultados concuerdan con Argomedo y Cárdenas (2020), en su tesis concluyeron que, en el restaurante Toro Rojo la calidad del servicio se vinculan positivamente con la satisfacción del cliente en el contexto de la crisis del Covid-19. De igual forma, coinciden con Benavente (2019), quien encontró en su estudio que la calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción del usuario y encontró que la correlación es positiva en la SUNAT; así mismo, coinciden con Noriega (2020), cuyo estudio encontró una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos del juzgado; también concuerdan con Tejada (2020), en su estudio, en el cual encontró una relación significativa entre la calidad del servicio y los usuarios de SUNARP. Estos resultados se basan en los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), quienes muestran que se trata de una comparación entre las expectativas del consumidor y la experiencia del servicio prestado, que es subjetiva y medible en varias dimensiones; Kotler (1996), donde señala que la satisfacción es el grado que alcanza una persona al comparar sus expectativas con el desempeño o resultados percibidos de un producto.

En base a mi experiencia laboral y profesional, estoy de acuerdo con los resultados, debido a que, la calidad del servicio se vincula ínfimamente con la satisfacción del usuario, y por ende influye directamente. Actualmente la calidad de servicio que se presentan en las entidades públicas están enfocadas en el usuario, así como, en la planificación y desarrollo de políticas, conociendo sus necesidades y expectativas. Por ello, en el contexto del

COVID-19, fue muy importante la virtualización de los servicios para garantizar la atención de requerimientos de los usuarios, teniendo en cuenta lo siguiente: nuevos canales virtuales y el uso de tecnologías de la información para garantizar la continuidad de los servicios públicos.

Análisis y discusión del Objetivos específico 1: Analizar la calidad de servicio de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Según la tabla 1, el 39.7% de los usuarios encuestados de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020, han manifestado que la calidad de servicio alcanzó un nivel regular; por otro lado, un 33.6% indicaron que llegó a un nivel malo; así mismo, 26.7% manifestaron que fue de nivel bueno. Estos resultados coinciden con Meléndez & Huayta (2021), en base a los resultados de su estudio con pacientes del Instituto de Oftalmología La Luz, determinando que la calidad del servicio es importante para aumentar la satisfacción del paciente; de igual forma, concuerdan con Parra (2021) en su tesis, indica que, con una óptima gestión de la calidad del servicio, podemos satisfacer las carencias de salud de los pacientes; también coinciden con Terán (2022), cuya tesis argumentó que la calidad de la atención que brinda una institución es en beneficio del usuario, pero que los servicios deben ser evaluados continuamente, contemplando la mejora continua. Estos resultados se basan en los autores Cronin & Taylor (1992), quienes argumentaron que la calidad del servicio solo puede determinarse a partir de la percepción de la prestación; Según Moliner (2001), la calidad del servicio se ofrece como valor añadido a clientes cada vez más exigentes que buscan un producto o servicio que mejor satisfaga sus necesidades y que, en definitiva, traiga mejores resultados en las actividades del consumidor. Basado en mi experiencia laboral, estoy de acuerdo en que es muy importante analizar y medir la calidad del servicio desde la perspectiva de la satisfacción del usuario; porque las entidades deben crear estrategias y servicios de calidad que superen las expectativas de estos, más aún durante el COVID-19 en la cual se requiere acercar y familiarizar al ciudadano con todos los servicios virtuales.

Análisis y discusión del Objetivos específico 2: Evaluar la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Según la tabla 6, el 37.9% de los usuarios encuestados de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020, opinaron que la satisfacción del usuario alcanzó un nivel medio; por otro lado, 32.7% indicaron que fue del nivel bajo; así como, el 29.4% manifestaron que se brindó un nivel alto. Ello concuerda con Vilchez (2019), que en su estudio pudo afirmar que dependiendo del modelo Servqual aplicado, es determinante la calidad de servicio para lograr satisfacer las perspectivas del usuario respecto al servicio; así mismo, coinciden con Bustamante (2021), en su estudio muestra que prevalece una correlación positiva entre la calidad de los servicios virtuales y la satisfacción del usuario de SUNARP. Esto significa que las variables tienen una influencia mutua, a mayor calidad, mayor satisfacción; también coincide Huashuayo (2018), quien concluye en su tesis que prevalece una correlación positiva significativa entre la información del servicio sobre las variables de calidad y la satisfacción de los usuarios del RENIEC. Estos resultados se fundamentan en los autores Kotler & Keller (2012) quienes muestran que la satisfacción refleja la evaluación que hace una persona de la efectividad percibida de un artículo o prestación frente a sus perspectivas; Morillo & Morillo (2016) muestran que la satisfacción es básicamente un concepto psicológico relacionado con el sentimiento de alegría y felicidad cuando se desea y se espera un producto o servicio. En base a mi experiencia laboral, concuerdo en que, la satisfacción del usuario nos permite medir directamente sus reacciones ante un servicio o producto, donde los resultados sirven como referencia de mejora continua del servicio brindado, siempre anteponiendo sus necesidades primero.

Análisis y discusión del Objetivos específico 3: Establecer la influencia entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Del análisis de la tabla 13, observamos que el nivel de significación es menor al 0.05 (0.000<0.05); consecuentemente decimos que: la dimensión fiabilidad si influyó en la satisfacción del usuario de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020. Estos resultados se concuerdan con Carbajal (2021), en sus tesis quedo demostrado el vinculo de la satisfacción y la fiabilidad del usuario de un Hospital; por otro lado, coincide con Ccoñislla (2022) que en su tesis especificó la coexistencia que prevalece entre la fiabilidad y satisfacción del estudiante de la UNAMBA; también concuerdan con Contreras (2018), quien pudo identificar en su investigación una correlación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del cliente a partir de los datos conseguidos de los clientes bancarios. Estos resultados se fundamentan en los autores Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), quienes manifiestan que la fiabilidad es la capacidad para realizar el servicio prometido de manera fiel y precisa; Kotler & Keller (2012) muestran que la satisfacción general del cliente a menudo se convierte en una percepción más favorable de un producto cuya marca ha creado sentimientos positivos en ellos. Según mi experiencia laboral y profesional, estoy de acuerdo con los resultados, porque la fiabilidad que se ofrece en el servicio refleja la atención dentro del tiempo prometido, y si ocurre algún problema durante la atención, se le ofrece al usuario una solución para cumplir con el servicio, cuidadosa y confiablemente.

Análisis y discusión del Objetivos específico 4: Definir la influencia entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Analizando la tabla 15, podemos validar que el nivel de significación es menor al 0.05 (0.000<0.05); por consiguiente, definimos que: la dimensión capacidad de respuesta si influyó en la satisfacción del usuario de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020. Estos resultados se concuerdan con Canzio (2019), en su tesis concluyó que poder responder rápidamente a los pacientes aumenta significativamente la satisfacción del

usuario; de igual manera, coinciden con Terán (2022), cuya tesis concluyó que la institución contaba con el personal adecuado para brindar a los usuarios una atención oportuna e inmediata, pero que el personal debe determinar estrategias para mejorar su respuesta inmediata ante incidentes que requieran una intervención rápida; así mismo, concuerdan con Vilchez (2019), en su tesis demuestra que, la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del pensionista, en cuanto a la comunicación y la atención oportuna, lo que permite crear experiencias positivas desde el servicio y con ello lograr la satisfacción del pensionado. Estos resultados se fundamentan en los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), indican que, la capacidad de respuesta se describe como la voluntad de socorrer a los clientes y brindar un servicio rápido; basada en Hoffman y Bateson (2012), quienes describen que la satisfacción del cliente afecta sus impresiones de calidad ya que sus apreciaciones son revisadas a posterior en base a sus experiencias o satisfacción previa. Por ende, basado en mi experiencia laboral estoy de acuerdo con los resultados ya que debemos tener en cuenta que, la capacidad de respuesta de la institución es medida por la disposición y la voluntad para atender a los usuarios, sobre todo en este contexto del COVID-19 se busca proporcionarles un servicio de forma rápida y eficiente, incrementando la satisfacción del usuario.

Análisis y discusión del Objetivos específico 5: Explicar la influencia entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

Validando la tabla 17, observamos que cuentan con un nivel de significación menor al 0.05 (0.000<0.05); consecuentemente, decimos que: la dimensión seguridad si influyó en la satisfacción del usuario de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020. Estos resultados concuerdan con Carbajal (2021), que en sus tesis definió el vinculo de la satisfacción y la seguridad del usuario de un Hospital; así mismo, coinciden con Meléndez & Huayta (2021) quienes concluyen a partir de los resultados de un estudio dirigido a pacientes en el Instituto de Oftalmología La Luz que la seguridad es considerada relevante

para aumentar la satisfacción del paciente; también concuerdan con Torres (2020), en su tesis concluyó que, la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad. Fundamentados en los autores Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), quienes tienen en cuenta que, la seguridad se define como el conocimiento y la cortesía del personal, así como, la capacidad con la que cuentan para inspirar confianza; basados en Kotler & Keller (2012), quienes indican que la satisfacción total del cliente a menudo desarrolla en una percepción más favorable de un producto cuya marca les ha provocado emociones positivas. Según mi experiencia laboral y profesional estoy de acuerdo con los resultados debido a que, la seguridad refleja la capacidad de los empleados para generar confianza, desde el inicio de la atención del servicio, a través del trato amable y cordial, demostrando suficiente conocimiento del procedimiento para inspirar confianza al usuario.

Análisis y discusión del Objetivos específico 6: Establecer la influencia entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

De acuerdo con la tabla 19, podemos validar que se cuenta con un nivel de significación menor al 0.05 (0.000<0.05); por ende, decimos que: la dimensión empatía si influyó en la satisfacción del usuario de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020. Dichos resultados concuerdan con Meléndez & Huayta (2021), en su estudio indican que, la empatía es importante para aumentar la satisfacción del paciente y se corrobora que la empatía tiene una relación fuerte con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico; así mismo, concuerdan con Vilchez (2019), que determinaron que la empatía se relaciona de forma significativa con la satisfacción de los pensionistas afirmando que la ONP Sede Tacna muestra preocupación y comprensión por las necesidades de sus usuarios, lo que conlleva a la satisfacción de los pensionistas; también coinciden con Parra (2021) sostuvo en su tesis la coexistencia de una correlación positiva entre la empatía y la satisfacción del paciente. Indicó además que, la empatía es una dimensión muy relevante para satisfacer las carencias del cliente, brindando capacitación

y talleres continuos a sus empleados, pues su prioridad es la satisfacción del paciente. Estos resultados se fundamentan en los autores Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), quienes definen la empatía como la atención personalizada que la empresa demuestra hacia el cliente; basada en Hoffman y Bateson (2012), quienes explican que la satisfacción del cliente afecta sus percepciones de calidad, debido a que, sus percepciones se revisan en cada atención posterior en función de su experiencia o satisfacción pasada. Según mi experiencia laboral y profesional estoy de acuerdo con los resultados debido a que, la empatía se mide a través de la comprensión y atención de las necesidades de sus usuarios, asesoría personalizada, el horario de trabajo, y la comunicación clara que la institución brinda a sus usuarios.

10. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se desprende que, la calidad de servicio si influyó en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020; esto debido a que, se obtuvo el nivel de significación menor al 0.05 (0.000<0.05); consecuentemente decimos que: se da por aceptada la hipótesis alternativa y por rechazada la hipótesis nula.

SEGUNDA: Finalmente, 39.7% de usuarios encuestados de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020, consideraron que la calidad de servicio alcanzó un nivel regular; por otro lado, el 33.6% indicaron que obtuvo un nivel malo; así como, 26.7% manifestaron que se percibió de nivel bueno.

TERCERA: El 37.9% de los usuarios encuestados de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020, opinaron que la satisfacción del usuario alcanzó un nivel medio; así como, 32.7% indicaron que alcanzó un nivel bajo; y el 29.4% manifestaron que se percibió un nivel alto.

CUARTA: Concluimos que, la dimensión fiabilidad si influyó en la satisfacción del usuario de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020; dado que, se obtuvo un nivel de significación menor al 0.05 (0.000<0.05).

QUINTA: En conclusión, se obtuvo que, la dimensión capacidad de respuesta si influyó en la satisfacción del usuario de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020; esto dado que, se determinó un nivel de significación menor al 0.05 (0.000<0.05).

SEXTA: Para la dimensión seguridad se concluye que, si influyó en la satisfacción del usuario de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020; porque, llegó a un nivel de significación menor al 0.05 (0.000<0.05).

SÉPTIMA: Finalmente, para la dimensión empatía llegamos a la conclusión que, si influyó en la satisfacción del usuario de la ONP, durante el COVID-19, Chimbote, 2020; esto se debe a que, se obtuvo un nivel de significación menor al 0.05 (0.000<0.05).

11. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Promover la mejora continua de sus canales virtuales para seguir reduciendo los tiempos de atención y costos innecesarios a los usuarios. Así mismo, medir la satisfacción de los usuarios, consecuentemente, evaluar y mejorar la percepción de la institución y sus servicios; fomentando el reconocimiento de los asesores virtuales que brinden un excelente servicio público de manera adecuada, oportuna y efectiva; aplicando los procedimientos y la normativa previsional vigente.

SEGUNDA: Implementar la interconexión de los servicios que ofrece, como el Web Chat (WhatsApp) y el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) de esta manera, contactar al usuario para agilizar la entrega de documentos virtuales a través de fotos o imágenes escaneadas que el usuario presenta al asesor virtual, en atención a su solicitud previsional.

TERCERA: Promover la alfabetización digital de sus usuarios, especialmente en el uso de dispositivos tecnológicos (computadoras y teléfonos móviles), fomentando el acceso y uso del Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe); incrementar la formación continua y especialización permanente del asesor virtual en los servicios que brinda, atendiendo de manera oportuna y confiable.

CUARTA: Se recomienda que el asesor virtual, desde el inicio del servicio, informe al usuario sobre el procedimiento de contingencia en caso de presentarse problemas técnicos durante el servicio, y le indique el tiempo que tardará en solucionarlo. De esta manera muestra el interés en atender sus solicitudes previsionales e incrementará la satisfacción del usuario.

QUINTA: Evaluar el dimensionamiento de los asesores virtuales y contar con mayor disponibilidad para atender las solicitudes recibidas en el Centro de

Atención Virtual; acortando el tiempo de espera para una cita virtual. De igual forma, se recomienda implementar en la plataforma virtual (onpvirtual.pe) la opción para que el usuario pueda consultar el estado de su trámite desde su inicio hasta su finalización, describiendo de manera sencilla las etapas en las que se encuentra dicha solicitud; así mismo, pueda visualizar de manera oportuna su acervo documentario digitalizado.

SEXTA: Se recomienda que el asesor virtual se identifique desde el inicio del servicio (nombres y apellidos) e indique el motivo de la llamada (servicio de cita virtual) para infundir confianza al usuario por la situación del COVID-19 y la virtualización de los servicios ofrecidos, y porque el usuario teme los intentos de fraude virtual; mencionar al usuario que todo el trámite se realiza de manera confiable, para que su solicitud previsional sea atendida.

SÉPTIMA: Formación continua a los asesores virtuales sobre empatía con el usuario, de esta manera incrementará la asesoría personalizada brindando servicios de manera clara y concisa; escuchando activamente y comprendiendo las necesidades de cada usuario para aumentar su satisfacción, fomentando el acceso a los servicios digitales en este contexto del COVID-19.

12. AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios, que día a día me colma de bendiciones, como el constante apoyo de mi familia, en especial de mis abuelos Manuel Vivar y Violeta Puertas quienes me inspiran para continuar con mi formación profesional.

A mi alma máter, la Universidad San Pedro, y a mi asesor, el Dr. Jorge Luján Torres, quien siempre me animó a realizar un gran trabajo para ser un referente profesional desde mi formación universitaria.

A Mario Enrique Zapater Llosa, Director General de Prestaciones de la Oficina de Normalización Previsional, y a sus usuarios dado su total apoyo para facilitar la ejecución de la investigación, siendo información de estricto uso académico.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aliaga, R. (2020). Tesis: *Influencia del sistema de gestión documental en la satisfacción del cliente interno en las actividades administrativas en el Programa Nacional Aurora.* Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de Bachiller en Ingeniería Empresarial, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ingeniería, Lima. Recuperado de https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/fc2eeb7d-4d0a-4dde-a498-4dc1caba72ba/download

Argomedo, L. & Cardenas, J. (2020). Tesis: *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Restaurante-Parrillada Toro Rojo ante la crisis covid-19 en la Ciudad de Trujillo, 2020.* Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en Administración, Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Trujillo. Recuperado de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27672/Argomedo%20Briones%2c%20Liz%20Fanny%20-%20Cardenas%20Deza%2c%20Jeanette%20Soledad.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Benavente, J. (2019). Tesis: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de servicios al contribuyente SUNAT Puno 2018.* Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en Administración, Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Puno. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12172/Benavente_Malaga_Juan_Carlos_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bustamante, I. (2021). Tesis: *La calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020.* Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Publica, Universidad César Vallejo,

Programa Académico De Maestría En Gestión Pública, Trujillo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56858/Bustamante_QIN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Canzio, C. (2019). Tesis: *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018.* Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Recuperado de https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/download

Carbajal, O. & Molla, D. (2021). Tesis: *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el transporte público urbano: El caso del Metropolitano en Lima.* Tesis profesional para obtener el título profesional de Licenciada en Gestión con mención en Gestión Empresarial, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Gestión y Alta Dirección, Lima. Recuperado de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20632/CARBAJAL_CARBAJAL_MOLLA_ROJAS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carbajal, D. (2021). Tesis: *Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020.* Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo, Programa Académico de Maestría En Gestión de los Servicios de la Salud, Lima. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56694/Carbajal_DD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carmona, A. & Leal, A. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Recuperado de https://idus.us.es/handle/11441/78838

Ccoñislla, M. (2022). Tesis: *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de Covid-19, periodo 2021*. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Programa Académico De Maestría En Gestión Pública, Lima. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80050/Cco%c3%b1islla_CM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Contreras, E. (2018). Tesis: *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Interbank Próceres 630 San Juan de Lurigancho, 2018.* Tesis para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración , Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19878/CONTRERAS_CEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring service quality: a reexamination and extension. Journal of Marketing, 56*, 55-68. Recuperado de https://www.jstor.org/stable/1252296

Dhingra, S., Gupta, S., & Bhatt, R. (2020). *A Study of Relationship Among Service Quality of E-Commerce Websites, Customer Satisfaction, and Purchase Intention.* International Journal of E-Business Research (IJEBR), 16(3), 42-59. Recuperado de http://doi.org/10.4018/IJEBR.2020070103

Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications.* European Journal of Marketing, Vol. 18 No. 4, Pág. 36–44. Recuperado de https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784

Herrera, C. (2021). Tesis: *Mejoramiento de la calidad en los canales digitales del BCP para satisfacción de usuarios haciendo uso de Balance Scorecard en sucursal Miraflores-Lima*. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial y Comercial, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ingeniería, Lima. Recuperado de https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/2b1ea022-621a-495c-9e21-58cc4c9896e7/download

Huashuayo, C. (2018). Tesis: *Calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC sede independencia, 2018.* Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24811/Huashuayo_FCY.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Huayllasi, J. (2019). Tesis: *Calidad de servicios brindados por la EPS Sedapar S.A. y Satisfacción de los clientes, Arequipa 2019.* Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Ingeniería Comercial y Negocios Internacionales. , Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa , Facultad de Ingeniería Producción y Servicios , Arequipa. Recuperado de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11270/SEhumoja%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Hoffman, K. & Bateson, J. (2012). Libro: *Fundamentos de marketing de servicios.* México: Cengage Learning. Recuperado de https://www.worldcat.org/title/fundamentos-de-marketing-de-servicios-conceptos-estrategias-y-casos/oclc/436100207

Kotler, P. (1996). Libro: *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación. Recuperado de https://docplayer.es/55145-Direccion-de-mercadotecnia.html

Kotler, P., & Keller , K. (2012). *Dirección de marketing*, (Decimocuarta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado de https://www.academia.edu/43689976/Direccion_de_marketing_14edi_kotler

López, R. (2019). Tesis: *Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote- 2018*. Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública , Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado , Chimbote . Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34962/L%c3%b3pez_HRK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Madrid, P. (2021). Tesis: *Atención virtual de rehabilitación física y satisfacción del adulto mayor durante el COVID-19 en la Parroquia Tenguel, Cantón Guayaquil,2021*. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo, Programa académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Piura. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69778/Madrid_PPF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martel, P. (2020). Tesis: *Gestión por Procesos y Satisfacción del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, Lima, 2020*. Universidad César Vallejo, Facultad De Ciencias Empresariales, Lima. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63707/Martel_GPM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meléndez, J. & Huayta, E. (2021). Tesis: *Relación entre Calidad del servicio y Satisfacción del paciente del Instituto Oftalmológico La Luz, 2020.* Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad De Ciencias Empresariales , Lima. Recuperado de https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/b77bdf98-1926-409b-b31a-0bd487aaae99/download

Mendoza, E. (2022). Tesis: *Gestión Administrativa y Satisfacción de los usuarios del programa nacional de asistencia solidaria Pensión 65, distrito de Yunga, 2019.* Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Unidad de Posgrado de la Facultad de Administración, Arequipa. Recuperado de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14431/UPmeque.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morillo, M. & Morillo, M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), *XXII*(2), 111-131. Recuperado de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009

Noriega, V. (2020). Tesis: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Juzgado laboral, Chimbote, 2020.* Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestro En Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Programa Académico De Maestría En Gestión Pública, Chimbote. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67114/Noriega_VVA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortega, E. (2018). Tesis: *La inadecuada calidad de servicio y la satisfacción de los clientes y usuarios de la fábrica de colchones en Lima, en el año 2016.* Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de Bachiller en Ingeniería Empresarial y de Sistemas, Universidad San Ignacio de Loyola,

Ingeniería Empresarial y de Sistemas, Lima. Recuperado de https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/9d26f619-8320-4bde-94d8-e50b8606e548/download

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, *49*(4), Pág. 41–50. Recuperado de https://doi.org/10.2307/1251430

https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.* Journal of Retailing, 64(1), Pág. 12–40. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Parra, F. (2021). Tesis: *Calidad de servicio y satisfacción del paciente de una clínica privada.* Tesis para obtener el Título Profesional de: Licenciada En Administración, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69695/Parra_FFM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Prada, J. (2018). Tesis: *Calidad de servicio y satisfacción al cliente del Banco de la Nación, Abancay, 2018.* Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Trujillo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28966/Prada_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Praveen Kumar, T., Soundarapandiyan, K., & Manorselvi, A. (2019). *Influence of Customer Perceived E-Service Quality on Satisfaction and purchase intention With Reference To Online Shopping-A Study*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/332978379

Ramos, T. (2018). Tesis: *La calidad de servicio y satisfacción del huésped según el modelo SERVQUAL aplicado al Hotel Royal Inn Cuatro Estrellas de la ciudad de Puno, Periodo 2017*. Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en Turismo, Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Sociales, Puno. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12325/Ramos_Choque_Tony_Santos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tejada, J. (2020). Tesis: *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019.* Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestro en Gestión Pública , Universidad César Vallejo, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Teran, J. (2022). Tesis: *Calidad de atención y satisfacción usuaria en confinamiento por Covid 19 del Centro de Emergencia Mujer Contumazá - Cajamarca, 2021*. Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, Lima. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83634/Teran_RJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, A. (2020). Tesis: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020.* Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad César

Vallejo, Programa académico de Maestría en Gestión Pública, Lima . Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49356/Torres_RAV%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vilchez, J. (2019). Tesis: *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional - Sede Tacna en el año 2018.* Tesis para optar por el Título Profesional de: Ingeniería Comercial , Universidad Privada De Tacna , Facultad de Ciencias Empresariales, Tacna. Recuperado de https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1735/Vilchez-Castillo-Josselhing.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. ANEXOS Y APÉNDICES.

Anexo 01. Matriz de consistencia

Anexo 02. Matriz de Operacionalización de las variables

Anexo 03. Cuestionario

Anexo 01: Matriz de consistencia

<table>
<tr><th>Problema</th><th>Variables</th><th>Objetivos</th><th>Hipótesis</th><th>Metodología</th></tr>
<tr>
<td rowspan="2">¿Cómo influyó la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020?</td>
<td>La calidad de servicio</td>
<td>Objetivo General:
Determinar cómo influyó la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.</td>
<td>Hipótesis Alternativa (H1)
La calidad de servicio si influyó significativamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020</td>
<td rowspan="2"><u>Tipo y diseño</u>
Tipo
No experimental, básico, enfoque cuantitativo
Diseño
Descriptivo, correlacional, transversal

<u>Población y muestra</u>
Población
4,738 usuarios afiliados, aportantes y pensionistas de ambos sexos de la ONP de la ciudad de Chimbote.
Muestra
330 usuarios
<u>Técnica e instrumento</u>
Técnica
Encuesta
Instrumento
Cuestionario</td>
</tr>
<tr>
<td>La satisfacción del usuario</td>
<td>Objetivos específicos:
1. Analizar la calidad de servicio de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.
2. Evaluar la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional,</td>
<td>Hipótesis Nula (H0)
La calidad de servicio no influyó significativamente en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020</td>
</tr>
</table>

		durante el COVID-19, Chimbote, 2020. 3. Establecer la influencia entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020. 4. Definir la influencia entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020. 5. Explicar la influencia entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020. 6. Establecer la influencia entre la empatía y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional,		

		durante el COVID-19, Chimbote, 2020.		

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de servicio	Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) sostienen que la calidad del servicio es una comparación entre las expectativas del consumidor y la experiencia del servicio prestado, subjetiva y medida desde muchas dimensiones. (Pág. 42).	La calidad del servicio depende de las percepciones de los clientes sobre la prestación del servicio en relación con las expectativas previas al consumo y las posteriores al consumo	Fiabilidad	Cumplimiento de lo prometido	**1,2**	**Escala de Likert**
				Interés del asesor	**3**	
				Solución de errores	**4**	
			Capacidad de respuesta	Estado del servicio	**5**	
				Rapidez de atención	**6**	
				Disponibilidad de asesores	**7**	
			Seguridad	Confianza en el asesor	**8,9**	
				Trato del asesor	**10**	
				Conocimiento del asesor	**11**	
			Empatía	Asesoría personalizada	**12**	
				Horario adecuado	**13**	
				Comprensión	**14,15**	
Satisfacción del usuario	Kotler (1996), señala que la satisfacción es el grado de estado que una persona obtiene al comparar el desempeño o los	La satisfacción del cliente es una respuesta afectiva que surge de comparar la calidad percibida con la calidad esperada.	Valor percibido	Valoración del contacto	**16**	
				Valoración de la atención	**17,18**	
				Especialización	**19**	
			Confianza y expectativas	Seguridad en trámites	**20**	
				Confianza en trámites	**21**	
				Satisfacción de necesidades	**22,23**	

	resultados percibidos de un producto con sus expectativas. (Pág. 10).		Conformidad del usuario	Lealtad	**24**	
				Aprendizaje	**25,26**	
				Recomendación	**27**	
			Accesibilidad	Medio de acceso	**28**	
				Facilidad de acceso	**29**	
				Información oportuna	**30**	

Anexo Nº 03

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración

ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a la influencia que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la ONP, de la ciudad de Chimbote, 2020. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Edad:

1. 18 - 28 años
2. 29 - 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Más de 58 años

Tipo de usuario:

1. Afiliado
2. Aportante
3. Pensionista

¿Dispone de equipos tecnológico?

1. Computadora (escritorio /portátil)
2. Teléfono móvil
3. Ambos

¿Dispone de conexión a Internet en el hogar?

1. Solo fija
2. Solo móvil
3. Ambas (fija y móvil)

¿De quién requiere apoyo para utilizar la computadora, laptop o teléfono móvil?

1. No requiero apoyo, lo hago por cuenta propia

2. De parientes, amigos, conocidos o vecinos

II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a Calidad de servicio; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración

Totalmente satisfecho	Satisfecho	Algo Satisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
5	4	3	2	1

	Ítems	5	4	3	2	1
Fiabilidad:						
1	¿El asesor virtual le brindó un buen servicio desde el inicio de la atención?					
2	¿Considera Ud. que el servicio se concluyó en el tiempo indicado por el asesor virtual?					
3	¿El asesor virtual demostró interés al brindar información y/o atender su trámite?					
4	Si ocurre algún inconveniente durante la atención, ¿El asesor virtual ofrece una solución?					
Capacidad de respuesta:						
5	¿El asesor virtual le brindó información sobre el estado de su trámite de principio a fin?					
6	¿Cree Ud. que el tiempo de espera para la atención de su cita virtual fue inmediata?					
7	¿Considera Ud. que se tuvo la disponibilidad suficiente de asesores virtuales para la atención de su trámite?					
Seguridad:						
8	¿Le inspiró confianza el asesor virtual, desde el inicio de su atención hasta su culminación?					
9	¿Cree Ud. que el procedimiento indicado por el asesor virtual para su trámite, fue confiable?					
10	¿Considera Ud. que el trato del asesor virtual fue amable y cordial?					
11	¿Cree Ud. que el asesor virtual tenía suficiente conocimiento para atender su trámite y/o consultas?					

Empatía:						
12	¿Considera Ud. que el asesor virtual le brindó asesoría personalizada al atender su trámite y/o consultas?					
13	¿El horario de trabajo del asesor virtual fue conveniente para su atención?					
14	¿Considera Ud. que el asesor virtual se comunicó de forma clara y concisa durante su atención?					
15	¿Cree Ud. que el asesor virtual comprendió y atendió sus necesidades?					

III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la Satisfacción del usuario; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración

Totalmente satisfecho	Satisfecho	Algo Satisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
5	4	3	2	1

	Ítems	5	4	3	2	1
Valor percibido:						
16	¿Considera Ud. que el asesor virtual se comunicó de inmediato para atender su trámite?					
17	¿El asesor virtual consideró sus necesidades durante el proceso de atención del servicio?					
18	¿Se sintió conforme con el desempeño del asesor virtual durante la atención?					
19	¿Cree Ud. que el asesor virtual estuvo especializado en los servicios que requería?					
Confianza y expectativas						
20	¿El asesor virtual respetó su privacidad durante el proceso de atención del servicio?					

21	¿Cree Ud. que la información brindada por el asesor virtual fue clara y coherente?					
22	¿El Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) satisface sus necesidades para realizar consultas o trámites?					
23	¿Considera Ud. que el servicio brindado por el asesor virtual ha cumplido con sus necesidades y expectativas?					
Conformidad del usuario						
24	¿Consideraría volver acceder al Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) para realizar alguna consulta o trámite?					
25	¿Cree Ud. que el asesor virtual le guio de manera clara durante la atención del servicio?					
26	¿La gestión de su trámite en el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) fue rápida y fácil de completar?					
27	¿Ud. recomendaría el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) para realizar alguna consulta o trámite?					
Accesibilidad						
28	¿Considera Ud. que este medio virtual es el apropiado para la atención de sus consultas y/o trámites?					
29	¿Cree Ud. que el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) es de fácil acceso?					
30	¿La información brindada por el asesor virtual fue oportuna y confiable?					

APÉNDICE 1: ALFA DE CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.875	15

APÉNDICE 2: ELEMENTOS CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticos total-elemento

Preguntas	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿El asesor virtual le brindó un buen servicio desde el inicio de la atención?	62.60	20.044	.247	.879
¿Considera Ud. que el servicio se concluyó en el tiempo indicado por el asesor virtual?	63.30	17.344	.640	.861
¿El asesor virtual demostró interés al brindar información y/o atender su trámite?	62.60	19.156	.462	.870
Si ocurre algún inconveniente durante la atención, ¿El asesor virtual ofrece una solución?	62.70	18.011	.700	.858
¿El asesor virtual le brindó información sobre el estado de su trámite de principio a fin?	62.80	18.844	.486	.869
¿Cree Ud. que el tiempo de espera para la atención de su cita virtual fue inmediata?	63.20	18.844	.442	.871
¿Considera Ud. que se tuvo la disponibilidad suficiente de asesores virtuales para la atención de su trámite?	63.50	19.833	.355	.874
¿Le inspiró confianza el asesor virtual, desde el inicio de su atención hasta su culminación?	62.60	19.378	.408	.872
¿Cree Ud. que el procedimiento indicado por el asesor virtual para su trámite, fue confiable?	62.80	19.067	.435	.871
¿Considera Ud. que el trato del asesor virtual fue amable y cordial?	62.50	19.833	.355	.874
¿Cree Ud. que el asesor virtual tenía suficiente conocimiento para atender su trámite y/o consultas?	62.70	18.011	.700	.858
¿Considera Ud. que el asesor virtual le brindó asesoría personalizada al atender su trámite y/o consultas?	62.80	17.733	.751	.856
¿El horario de trabajo del asesor virtual fue conveniente para su atención?	62.90	18.100	.678	.859
¿Considera Ud. que el asesor virtual se comunicó de forma clara y concisa durante su atención?	62.60	18.044	.747	.857
¿Cree Ud. que el asesor virtual comprendió y atendió sus necesidades?	62.60	19.156	.462	.870

APÉNDICE 3: BD PRUEBA PILOTO - CALIDAD DE SERVICIO

ID	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15
1	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
6	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
8	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
9	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

APÉNDICE 4: ALFA DE SATISFACCION DEL USUARIO

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.870	15

APÉNDICE 5: ELEMENTOS SATISFACCION DEL USUARIO

Estadísticos total-elemento

Preguntas	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿Considera Ud. que el asesor virtual se comunicó de inmediato para atender su trámite?	64.10	22.767	.228	.878
¿El asesor virtual consideró sus necesidades durante el proceso de atención del servicio?	63.40	22.489	.356	.869
¿Se sintió conforme con el desempeño del asesor virtual durante la atención?	63.20	22.400	.418	.866
¿Cree Ud. que el asesor virtual estuvo especializado en los servicios que requería?	63.40	21.156	.642	.856
¿El asesor virtual respetó su privacidad durante el proceso de atención del servicio?	63.10	23.433	.229	.873

¿Cree Ud. que la información brindada por el asesor virtual fue clara y coherente?	63.30	20.678	.767	.851
¿El Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) satisface sus necesidades para realizar consultas o trámites?	63.50	20.278	.600	.858
¿Considera Ud. que el servicio brindado por el asesor virtual ha cumplido con sus necesidades y expectativas?	63.20	20.844	.786	.851
¿Consideraría volver acceder al Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) para realizar alguna consulta o trámite?	63.50	18.500	.924	.837
¿Cree Ud. que el asesor virtual le guio de manera clara durante la atención del servicio?	63.20	20.844	.786	.851
¿La gestión de su trámite en el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) fue rápida y fácil de completar?	63.30	22.233	.420	.866
¿Ud. recomendaría el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) para realizar alguna consulta o trámite?	63.30	21.344	.615	.858
¿Considera Ud. que este medio virtual es el apropiado para la atención de sus consultas y/o trámites?	63.50	21.611	.376	.872
¿Cree Ud. que el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) es de fácil acceso?	63.40	23.822	.086	.881
¿La información brindada por el asesor virtual fue oportuna y confiable?	63.20	21.289	.678	.855

APÉNDICE 6: BD PRUEBA PILOTO - SATISFACCION DEL USUARIO

ID	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30
1	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
2	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
7	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
8	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
9	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5

APÉNDICE 7: PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO, que hace parte de la investigación titulada: **"Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020".**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Karina Valdiviezo Pérez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: RR.HH., Marketing, Investigación Científica

TIEMPO: 15 años. CARGO ACTUAL: Coordinadora programas de Administración y Contabilidad – Filial Piura; Universidad San Pedro

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro - Filial Piura

Objetivo de la investigación: Determinar cómo influyó la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020".

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Fiabilidad	¿El asesor virtual le brindó un buen servicio desde el inicio de la atención?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que el servicio se concluyó en el tiempo indicado por el asesor virtual?	4	4	4	4	
	¿El asesor virtual demostró interés al brindar información y/o atender su trámite?	4	4	4	4	
	Si ocurre algún inconveniente durante la atención, ¿El asesor virtual ofrece una solución?	4	4	4	4	
Capacidad de respuesta	¿El asesor virtual le brindó información sobre el estado de su trámite de principio a fin?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que el tiempo de espera para la atención de su cita virtual fue inmediata?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que se tuvo la disponibilidad suficiente de asesores virtuales para la atención de su trámite?	4	4	4	4	
Seguridad	¿Le inspiró confianza el asesor virtual, desde el inicio de su atención hasta su culminación?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que el procedimiento indicado por el asesor virtual para su trámite, fue confiable?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que el trato del asesor virtual fue amable y cordial?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que el asesor virtual tenía suficiente conocimiento para atender su trámite y/o consultas?	4	4	4	4	
Empatía	¿Considera Ud. que el asesor virtual le brindó asesoría personalizada al atender su trámite y/o consultas?	4	4	4	4	
	¿El horario de trabajo del asesor virtual fue conveniente para su atención?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que el asesor virtual se comunicó de forma clara y concisa durante su atención?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que el asesor virtual comprendió y atendió sus necesidades?	4	4	4	4	
Valor percibido	¿Considera Ud. que el asesor virtual se comunicó de inmediato para atender su trámite?	4	4	4	4	
	¿El asesor virtual consideró sus necesidades durante el proceso de atención del servicio?	4	4	4	4	
	¿Se sintió conforme con el desempeño del asesor virtual durante la atención?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que el asesor virtual estuvo especializado en los servicios que requería?	4	4	4	4	
Confianza y expectativas	¿El asesor virtual respetó su privacidad durante el proceso de atención del servicio?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que la información brindada por el asesor virtual fue clara y coherente?	4	4	4	4	
	¿El Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) satisface sus necesidades para realizar consultas o trámites?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que el servicio brindado por el asesor virtual ha cumplido con sus necesidades y expectativas?	4	4	4	4	

Conformidad del usuario	¿Consideraría volver acceder al Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) para realizar alguna consulta o trámite?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que el asesor virtual le guio de manera clara durante la atención del servicio?	4	4	4	4	
	¿La gestión de su trámite en el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) fue rápida y fácil de completar?	4	4	4	4	
	¿Ud. recomendaría el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) para realizar alguna consulta o trámite?	4	4	4	4	
Accesibilidad	¿Considera Ud. que este medio virtual es el apropiado para la atención de sus consultas y/o trámites?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) es de fácil acceso?	4	4	4	4	
	¿La información brindada por el asesor virtual fue oportuna y confiable?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	

VALIDEZ		
APLICABLE	SI X	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	SI X	NO

Validado por: Mg. Karina Valdiviezo Pérez	Fecha: 31-08-2022	
Firma: 	Teléfono: 950490644	Email: karinavevv@hotmail.com

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO, que hace parte de la investigación titulada: **"Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020".**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: MARKETING, CULTURA ORGANIZACIONAL.

TIEMPO: 33 AÑOS. CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO.

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

Objetivo de la investigación: Determinar cómo influyó la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020".

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Fiabilidad	¿El asesor virtual le brindó un buen servicio desde el inicio de la atención?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el servicio se concluyó en el tiempo indicado por el asesor virtual?	4	4	4	4	
	¿El asesor virtual demostró interés al brindar información y/o atender su trámite?	4	4	4	4	
	Si ocurre algún inconveniente durante la atención, ¿El asesor virtual ofrece una solución?	4	4	4	4	
Capacidad de respuesta	¿El asesor virtual le brindó información sobre el estado de su trámite de principio a fin?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que el tiempo de espera para la atención de su cita virtual fue inmediata?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que se tuvo la disponibilidad suficiente de asesores virtuales para la atención de su trámite?	4	4	4	4	
Seguridad	¿Le inspiró confianza el asesor virtual, desde el inicio de su atención hasta su culminación?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que el procedimiento indicado por el asesor virtual para su trámite, fue confiable?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el trato del asesor virtual fue amable y cordial?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que el asesor virtual tenía suficiente conocimiento para atender su trámite y/o consultas?	4	4	4	4	
Empatía	¿Considera usted que el asesor virtual le brindó asesoría personalizada al atender su trámite y/o consultas?	4	4	4	4	
	¿El horario de trabajo del asesor virtual fue conveniente para su atención?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el asesor virtual se comunicó de forma clara y concisa durante su atención?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que el asesor virtual comprendió y atendió sus necesidades?	4	4	4	4	
Valor percibido	¿Considera usted que el asesor virtual se comunicó de inmediato para atender su trámite?	4	4	4	4	
	¿El asesor virtual consideró sus necesidades durante el proceso de atención del servicio?	4	4	4	4	
	¿Se sintió conforme con el desempeño del asesor virtual durante la atención?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que el asesor virtual estuvo especializado en los servicios que requería?	4	4	4	4	
Confianza y expectativas	¿El asesor virtual respetó su privacidad durante el proceso de atención del servicio?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que la información brindada por el asesor virtual fue clara y coherente?	4	4	4	4	
	¿El Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) satisface sus necesidades para realizar consultas o trámites?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el servicio brindado por el asesor virtual ha cumplido con sus necesidades y expectativas?	4	5	4	4	

Conformidad del usuario	¿Consideraría volver acceder al Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) para realizar alguna consulta o trámite?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que el asesor virtual le guio de manera clara durante la atención del servicio?	4	4	4	4	
	¿La gestión de su trámite en el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) fue rápida y fácil de completar?	4	4	4	4	
	¿Usted recomendaría el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) para realizar alguna consulta o trámite?	4	4	4	4	
Accesibilidad	¿Considera usted que este medio virtual es el apropiado para la atención de sus consultas y/o trámites?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) es de fácil acceso?	4	4	4	4	
	¿La información brindada por el asesor virtual fue oportuna y confiable?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	

VALIDEZ		
APLICABLE	~~SI~~	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	SI	NO

Validado por: MSC. LIC. ADM. PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.	Fecha: 7 / 09 / 22.

 Firma:	Teléfono: 943643426	Email: Pablito_165333@hotmail.com

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO, que hace parte de la investigación titulada: **"Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020".**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: CARLOS M. GONZALEZ CHAVEZ

FORMACIÓN ACADÉMICA: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: GERENCIA DE MARKETING Y RR.HH.

TIEMPO 30 CARGO ACTUAL _DOCENTE UNIVERSITARIO.

INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación: Determinar cómo influyó la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020".

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Fiabilidad	¿El asesor virtual le brindó un buen servicio desde el inicio de la atención?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Considera Ud. que el servicio se concluyó en el tiempo indicado por el asesor virtual?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿El asesor virtual demostró interés al brindar información y/o atender su trámite?	4	4	4	4	NINGUNA
	Si ocurre algún inconveniente durante la atención, ¿El asesor virtual ofrece una solución?	4	4	4	4	NINGUNA
Capacidad de respuesta	¿El asesor virtual le brindó información sobre el estado de su trámite de principio a fin?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Cree Ud. que el tiempo de espera para la atención de su cita virtual fue inmediata?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Considera Ud. que se tuvo la disponibilidad suficiente de asesores virtuales para la atención de su trámite?	4	4	4	4	NINGUNA
Seguridad	¿Le inspiró confianza el asesor virtual, desde el inicio de su atención hasta su culminación?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Cree Ud. que el procedimiento indicado por el asesor virtual para su trámite, fue confiable?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Considera Ud. que el trato del asesor virtual fue amable y cordial?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Cree Ud. que el asesor virtual tenía suficiente conocimiento para atender su trámite y/o consultas?	4	4	4	4	NINGUNA
Empatía	¿Considera Ud. que el asesor virtual le brindó asesoría personalizada al atender su trámite y/o consultas?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿El horario de trabajo del asesor virtual fue conveniente para su atención?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Considera Ud. que el asesor virtual se comunicó de forma clara y concisa durante su atención?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Cree Ud. que el asesor virtual comprendió y atendió sus necesidades?	4	4	4	4	NINGUNA
Valor percibido	¿Considera Ud. que el asesor virtual se comunicó de inmediato para atender su trámite?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿El asesor virtual consideró sus necesidades durante el proceso de atención del servicio?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Se sintió conforme con el desempeño del asesor virtual durante la atención?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Cree Ud. que el asesor virtual estuvo especializado en los servicios que requería?	4	4	4	4	NINGUNA
Confianza y expectativas	¿El asesor virtual respetó su privacidad durante el proceso de atención del servicio?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Cree Ud. que la información brindada por el asesor virtual fue clara y coherente?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿El Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) satisface sus necesidades para realizar consultas o trámites?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Considera Ud. que el servicio brindado por el asesor virtual ha cumplido con sus necesidades y expectativas?	4	4	4	4	NINGUNA

Conformidad del usuario	¿Consideraría volver acceder al Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) para realizar alguna consulta o trámite?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Cree Ud. que el asesor virtual le guio de manera clara durante la atención del servicio?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿La gestión de su trámite en el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) fue rápida y fácil de completar?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Ud. recomendaría el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) para realizar alguna consulta o trámite?	4	4	4	4	NINGUNA
Accesibilidad	¿Considera Ud. que este medio virtual es el apropiado para la atención de sus consultas y/o trámites?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Cree Ud. que el Centro de Atención Virtual (onpvirtual.pe) es de fácil acceso?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿La información brindada por el asesor virtual fue oportuna y confiable?	4	4	4	4	NINGUNA

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		NINGUNA
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		NINGUNA
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.			NINGUNA
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		NINGUNA
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SIX / NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SIX / NO
Validado por: Dr Carlos González Chávez			Fecha: 07/09/2022
Firma: 	Teléfono: 943656464		Email: cgonzalez@usanpedro.edu.pe

APÉNDICE 8: FORMATO DE PUBLICACIÓN EN REPOSITORIO

USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor

Apellidos y Nombres	DNI	Correo Electrónico
Vega Vivar Seit Alasman	47676481	seit.vega@gmail.com

2. Tipo de Documento de Investigación

X Tesis	Trabajo de Suficiencia Profesional	Trabajo Académico	Trabajo de Investigación

3. Grado Académico o Título Profesional [1]

Bachiller	X Título Profesional	Título Segunda Especialidad	Maestría	Doctorado

4. Título del Documento de Investigación

Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020.

5. Programa Académico

Administración

6. Tipo de Acceso al Documento

X Abierto o Público [3] *(info:eu-repo/semantics/openAccess)*	Acceso restringido [4] *(info:eu-repo/semantics/restrictedAccess)(*)*
(*) En caso de restringido sustentar motivo	

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS [5]

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. [6]

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	30	12	2021

Huella Digital

Firma

Importante

1. Según Resolución de Consejo Directivo N°033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
2. Ley N°30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM
3. Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo a, en el Marco de la Ley 822.
4. En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N°004-2016-CONCYTEC-DEOC (Numerales 5.2 y 6.1) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
5. Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
6. Según el inciso 12.2 del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales -RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales, precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3)

APÉNDICE 9: REPORTE DE SIMILITUD

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, durante el COVID-19, Chimbote, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%	28%	5%	15%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	8%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Pedro Leonardo Tito Huamaní. "ROTACIÓN Y AUSENTISMO LABORAL EN EL PARQUE	<1%

	INDUSTRIAL DE VILLA EL SALVADOR", Gestión en el Tercer Milenio, 2013 Publicación	
9	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	1library.co Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

19	tesis.pucp.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
20	www.rte.espol.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %

30	Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia Trabajo del estudiante	<1 %
31	bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	"Proceedings of the 7th Brazilian Technology Symposium (BTSym'21)", Springer Science and Business Media LLC, 2023 Publicación	<1 %
34	Sucel Batista Fonseca. "Investigar la lógica de estructuración de estrategias campesinas en Cuba (2014-2020)", Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales (ReLMeCS), 2022 Publicación	<1 %
35	Submitted to American Public University System Trabajo del estudiante	<1 %
36	Marysela Coromoto Morillo Moreno, Flor María Diaz-Pérez. "Conocimiento de las expectativas del usuario por los proveedores de servicios de alojamiento turístico: hacia la competitividad en el estado Mérida, Venezuela", Revista Perspectiva Empresarial, 2017	<1 %

	Publicación	
37	bibliotecalibre.org Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 6 words
Excluir bibliografía	Activo		