

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

CALIDAD DEL SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS OFICINA JAÉN, 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: JULY VIOLETA PÉREZ URIARTE

Asesor:

Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES

Cajamarca, Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by
JULY VIOLETA PÉREZ URIARTE
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

CALIDAD DEL SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS OFICINA JAÉN, 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: JULY VIOLETA PÉREZ URIARTE

JURADO EVALUADOR

Dr. María Esther León Morales
Asesora

Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

M.Cs. Daniel Seclén Conteras
Jurado Evaluador

Cajamarca, Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERÚ



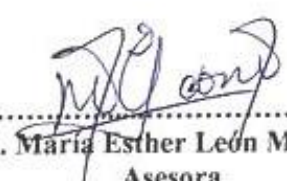
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

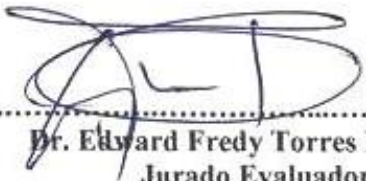
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


Siendo las *10.00* horas, del día 01 de diciembre de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO**, **Dr. JUAN JOSE JULIO VERA ABANTO**, **M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS**, y en calidad de Asesora la **Dra. MARIA ESTHER LEÓN MORALES** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"CALIDAD DEL SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS OFICINA JAÉN, 2019"**; presentado por la **Bachiller en Economía, JULY VIOLETA PÉREZ URIARTE**.


Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... *APROBAR*... con la calificación de *DIECISIETE (17) EXCELENTE*... la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Economía, JULY VIOLETA PÉREZ URIARTE**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las *11.00* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dra. María Esther León Morales
Asesora


.....
Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador


.....
M.Cs. Daniel Seclén Contreras
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A mis padres que con amor y dedicación han sido los forjadores de mi formación académica, a mis hermanas Elisa y Katia que me han acompañado en todos los momentos importantes, a mi esposo Cesar e hijos Catalina y Diego que son mi motivación y fortaleza.

AGRADECIMIENTO

A la Dra. María Esther León Morales por haberme orientado y asesorado con su conocimiento para poder culminar exitosamente la maestría de Administración y gerencia pública.

A la Universidad Nacional de Cajamarca; por permitirme, a través de sus profesionales aprender y alcanzar el grado de Magíster en Administración y Gerencia Pública.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. <i>Contextualización</i>	1
1.1.2. <i>Descripción del problema</i>	3
1.1.3. <i>Formulación del problema</i>	4
1.2. Justificación e importancia	5
1.2.1. <i>Justificación Científica</i>	5
1.2.2. <i>Justificación técnica-práctica</i>	5
1.2.3. <i>Justificación institucional y personal</i>	5
1.3. Delimitación de la investigación	6
1.4. Objetivos	6
1.4.1. <i>Objetivo general</i>	6
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i>	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.2. Marco Teórico	11
2.3. Marco conceptual	13
2.5. Definición de términos básicos	24
CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
3.1. Hipótesis	26
3.1.1. <i>Hipótesis general</i>	26
3.1.2. <i>Hipótesis específicas</i>	26
3.2. Variables	26
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis	27
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	29
4.1. Ubicación geográfica	29
4.2. Diseño de la investigación	29
4.3. Métodos de investigación	29
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación	30
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	32
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	32
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.	32
4.8. Matriz de consistencia metodológica	34

CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
5.1. Presentación de resultados	37
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	43
5.3. Contrastación de hipótesis	47
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS	54
REFERENCIAS (APA)	55
APÉNDICES	58
Apéndice D. Confiabilidad calidad del servicio	70
Confiabilidad satisfacción del usuario	70
Baremos de satisfacción del usuario	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de los componentes de las hipótesis	43
Tabla 2	Detalle de usuarios que solicitaron títulos y publicidades en el año 2019.....	49
Tabla 3	Matriz de consistencia metodológica.....	52
Tabla 4	Análisis correlacional entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.....	52
Tabla 5	Análisis descriptivo de los niveles de las dimensiones de la calidad del servicio que brinda Superintendencia Nacional del Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.....	53
Tabla 6	Análisis descriptivo de los niveles de la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional del Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.....	53
Tabla 7	Análisis correlacional entre la dimensión Tangibilidad de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.	54
Tabla 8	Análisis correlacional entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.	55
Tabla 9	Análisis correlacional entre la dimensión fiabilidad de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.	56
Tabla 10	Análisis correlacional entre la dimensión seguridad de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.	56
Tabla 11	Análisis correlacional entre la dimensión empatía de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.	57
Tabla 12	Resultados de encuesta aplicada.....	85
Tabla 13	Nivel de medición de las variables.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Marco conceptual del modelo SERVQUAL.....	36
Figura 2	Fotografías encuestando a la gestora de moto partes Credivargas.....	87
Figura 3	Fotografías Encuestado en la Notaria Fernández.....	87
Figura 4	Fotografías Encuestando en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén.....	88

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

SUNARP. Superintendencia Nacional de Registro Públicos.

ALC. América Latina y el Caribe.

RESUMEN

La calidad de servicio que brinda una institución pública juega un papel determinante en la población, es por ello que hoy en día ellos exigen un buen servicio. La investigación se desarrolló con el objetivo general de identificar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Jaén, 2019. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional con corte transversal, para lo cual se utilizó el método analítico inductivo, la técnica fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario basado en el modelo Servqual y validado por juicio de experto; con una muestra de 164 usuarios atendidos, se identificó baja calidad de servicio por parte de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén e insatisfacción en sus usuarios que reciben el servicio

Se concluyó que la Calidad de Servicio se relaciona de manera directa positiva y altamente significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén en el año 2019 ($r=,771$ sig= $,000$)

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del usuario, fiabilidad, validez.

ABSTRACT

The quality of service provided by a public institution plays a determining role in the population, which is why today they demand a good service. The research was developed with the general objective of identifying the relationship between service quality and user satisfaction of the National Superintendency of Public Registries, Jaén Office, 2019. The study had a quantitative approach, with a non-experimental design, of a descriptive type. cross-sectional correlational, for which the inductive analytical method was used, the technique was the survey and the instrument used was the questionnaire based on the Servqual model and validated by expert judgment; With a sample of 164 users served, low quality of service was identified by the National Superintendence of Public Registries Jaén office and dissatisfaction in its users who receive the service

It was concluded that the Quality of Service is directly related in a positive and highly significant way with the satisfaction of the user of the National Superintendence of Public Registries Jaén office in the year 2019 ($r=,771$ sig=,000)

Keywords: Service quality, user satisfaction, reliability, validity.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. *Contextualización*

El Banco Interamericano de Desarrollo señala que mejorar los servicios públicos, usar de manera eficiente los recursos y gestionar de forma efectiva las instituciones del Estado ha sido una preocupación constante de los gobiernos de América Latina y el Caribe (ALC) desde principios de este siglo. Las autoridades ahora prestan especial atención a los resultados que logran sus administraciones; los ciudadanos demandan, ya no solo universalidad, sino calidad de los servicios que provee el Estado. (Kaufmann, Sanginés y García, 2015).

La Calidad del servicio es una dimensión específica del desempeño que se refiere a la capacidad de las instituciones para resolver en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. (Bonney y Armijo, 2005)

En el Perú la calidad de los servicios públicos tienen reconocimiento legal de acuerdo al Art. 4 de la Ley 27658 "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado", publicada el 30 de enero de 2002 el cual establece que el proceso de modernización de la gestión pública del Estado comprende la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, con la finalidad de lograr una mejor atención a la ciudadanía priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

Brindar un servicio de calidad en una institución pública debe cumplir con varios parámetros y características, se conoce que, en Perú, las instituciones públicas no cuentan con buena imagen respecto a la calidad del servicio que brindan, por lo que han perdido credibilidad por parte de los ciudadanos debido a una mala experiencia, para Moyano afirma que "el reto de la calidad es recuperar la credibilidad y la confianza de los diversos servicios que ofertan las administraciones públicas. Por lo tanto, sin una

percepción social de que hay mejores servicios, la calidad no sirve a los gobiernos. Diríamos que sin credibilidad no hay calidad”

Para León, C gerente SERVIR en el 2007, afirma que tener colaboradores que brinden servicios públicos de calidad es una aspiración de todo Estado moderno. Dicha relación incide directamente en la calidad de vida de los ciudadanos. Los ciudadanos merecemos un servicio civil integrado por personas con alta capacidad para desarrollar sus funciones; y con principios y valores para comprometerse con las aspiraciones de un mejor Estado. Las personas constituyen el factor determinante.

Según la OEA el Perú ha suscrito en el 2008 la Carta Iberoamericana de Calidad en gestión pública, que tiene por propósito promover el establecimiento de un enfoque común acerca de las nociones de calidad y excelencia en la gestión pública, a partir del cual se adopte un conjunto de principios y orientaciones que sirvan de referencia a las diferentes administraciones públicas iberoamericanas en la formulación de sus políticas, planes, modelos y mecanismo que permitan la mejora continua de la calidad de su gestión pública.

La Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico – registrales, además de planificar y normar, la inscripción y publicidad de actos y contratos de los Registros que conforman el Sistema.

SUNARP actualmente viene incrementando servicios que se encuentran a la vanguardia, utilizando la tecnología, es por ello que muchos de los servicios que brindan se pueden adquirir vía web, sin embargo, el servicio de mayor afluencia actualmente, lo solicita el usuario presencialmente, en las respectivas oficinas que tiene a nivel nacional. El usuario que va a solicitar un determinado tramite a SUNARP, además de tener la necesidad de solicitar el servicio como tal, tiene la necesidad de que le brinden una buena atención que comprende recibir servicio de calidad.

1.1.2. Descripción del problema

La satisfacción de los clientes es un punto muy importante en las empresas privadas, porque de ello depende que el cliente regrese a una próxima compra o adquisición de un servicio, ellas brindan, invierten y emplean mayor interés en vender un producto o servicios de calidad, pero eso no ocurre con las instituciones públicas.

Las entidades públicas prestan servicios únicos, es por ello que los ciudadanos se ven obligados a ir a estas instituciones, durante muchos años los ciudadanos han solicitado los servicios de instituciones públicas y a cambio han recibido malos tratos experimentando experiencias insatisfactorias. Sin embargo, hoy en día, nos encontramos frente a un usuario exigente que reclama sus derechos por tanto las instituciones públicas se deberían ver obligadas a modernizarse y brindar un servicio de calidad para generar satisfacción a los usuarios.

Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad a largo del ciclo de la gestión, impacta en el servicio final que se presta al cliente. (Bolaños, 2015), eso quiere decir que una buena gestión de las instituciones públicas debería estar enfocadas en mejorar la calidad del servicio que brinda con la finalidad de que los usuarios queden satisfechos y mejore la credibilidad e imagen de dicha institución.

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) se encarga de inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos, cuenta con 59 Oficinas Registrales distribuidas en las 14 Zonas Registrales, la oficina registral de Jaén pertenece a la Zona Registral de Chiclayo (NºII), los trabajadores que la conforman son administrativos (archivo, caja, diario, asistente, orientación) y área registral (operadores y registradores), todos en conjunto deberían cumplir con la misión de la institución que es brindar un servicio de calidad accesible, oportuno y predecible, sin embargo se puede percibir insatisfacción por parte de los usuarios que acceden a los distintos servicios que se brinda, ya sea

por demoras en el plazos de atención y calificación, falta de unificación de criterios, barreras burocráticas, actitud del personal, etc.; es por ello que surge la siguiente pregunta ¿Se estará brindando un servicio de Calidad en la SUNARP oficina Jaén?

1.1.3. *Formulación del problema*

Pregunta general:

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario de Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén 2019?

Preguntas auxiliares:

¿Qué niveles de las dimensiones de la calidad del servicio predominan en la Superintendencia Nacional del Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén, 2019?

¿Cuál es la relación entre la dimensión Tangibilidad de la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019?

¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019?

¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019?

¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019?

¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación Científica

Esta investigación es realizada con la finalidad de determinar cómo influye la calidad de servicio que brinda la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén en la satisfacción del usuario en el 2019, para ello se utilizará teorías de diferentes autores y se seguirá el método de investigación científica.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

Esta investigación permitirá crear conocimiento para mejorar la calidad de servicio y de esta manera la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén 2019, además se utilizará métodos y herramientas con la finalidad de recopilar información.

1.2.3. Justificación institucional y personal

La presente investigaciones tiene la finalidad de mejorar la calidad de servicio que brinda Superintendencia Nacional de los Registros Públicos a los usuarios de la provincia de Jaén, además aportaría estableciendo mecanismos que permitan tomar las mejores decisiones dentro de la institución para lograr la satisfacción del usuario.

Como profesional aportaría en mejorar la calidad de servicio de una institución que tiene mucha representatividad en la ciudad de Jaén y además esta investigación me permitirá obtener el grado de maestra en ciencias.

1.3. Delimitación de la investigación

Delimitación Espacial: El área geográfica de la investigación comprende el distrito de Jaén, provincia de Jaén Región Cajamarca.

Delimitación temporal: El estudio se desarrollará en el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2019.

Delimitación Social: El estudio tiene como la unidad de análisis los usuarios del servicio que brinda la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén, con el fin de satisfacer al usuario

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Analizar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar los niveles de las dimensiones de la calidad del servicio que predomina en la Superintendencia Nacional del Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.
- Identificar los niveles de satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional del Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.
- Analizar la relación entre la dimensión Tangibilidad de la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.
- Analizar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

- Analizar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.
- Analizar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.
- Analizar la relación entre la dimensión empatía de la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Tejada (2020), en su tesis titulada Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019. Tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario, mediante un estudio de tipo básico y diseño correlacional, con encuesta aplicada a una muestra de 102 usuarios, el autor pudo llegar a la conclusión que existe relación significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019. Con el Rho Spearman de 0.535, correlación positiva media, indicando que, al incrementar la calidad del servicio, mayor será la satisfacción de los usuarios de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019.

Ramos (2020), en su tesis titulada Calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima- Perú. 2019, tuvo como objetivo analizar la relación entre calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada, Lima-Perú, 2019. Mediante un estudio de tipo observacional, descriptivo y transversal con enfoque cuantitativo y correlacional, con cuestionario aplicado a una muestra de 123 pacientes. El autor concluye que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada de Lima (Perú) en 2019 y demostró la relación entre calidad de servicio y satisfacción. De igual forma, se demostró una relación significativa (sig. < 0,05) entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles de la variable calidad de servicio con la variable satisfacción. Por el contrario, no se encontró una relación significativa (sig. > 0,05) entre la variable satisfacción y dos de las dimensiones de la variable calidad de servicio (seguridad y empatía).

Chavarry (2019), en su tesis titulada La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la zona Registral N° IV de Registros Públicos de Iquitos, año 2019 en Lima. Tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° IV de Registros Públicos de Iquitos, año 2018, mediante un estudio de tipo y de diseño descriptivo causal, aplicado a una muestra de 73 usuarios el autor pudo llegar a la conclusión la Calidad de servicio, el personal calificado, la prestación de servicio, la adecuada infraestructura influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la zona registral N° IV de Registros Públicos de Iquitos, año 2018.

García (2019), en su tesis titulada Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de publicidad – SUNARP” Sede Iquitos, 2019. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, mediante un estudio de tipo no experimental, el diseño es correlacional causal de corte transaccional o transversal, con encuesta aplicada a una muestra de 140 usuarios donde el autor pudo llegar a la conclusión, que la calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del usuario ($r= ,386$ sig. $,000$) en el área de publicidad – SUNARP Sede Iquitos, 2019.

Niño de Guzmán (2019), en su tesis titulada Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. 2018. Tuvo como objetivo determinar la satisfacción de la usuaria sobre calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018. mediante un estudio de tipo descriptivo cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, con encuesta aplicada a una muestra de 221 usuarias el autor pudo llegar a la conclusión la satisfacción global de las usuarias sobre la calidad de atención en el servicio de Obstetricia del C.S Primavera resulta en 90%; siendo los porcentajes por dimensión de 75.6% de satisfacción según la dimensión Fiabilidad, 79.2% según la dimensión Capacidad de respuesta, 90% según la dimensión Seguridad, 93.7% según la dimensión Empatía y por último 75.6% según la dimensión Aspectos tangibles.

Piedra (2019), en su tesis titulada Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II – EsSalud Vitarte 2017, Tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina (TM) del Servicio de Emergencia del Hospital II- EsSalud Vitarte, 2017. mediante un estudio de tipo observacional, descriptivo, con encuesta aplicada a una muestra de 124 familiares de los pacientes. A nivel global, el 85,5% estuvieron satisfechos con el servicio, siendo la dimensión empatía (91,9%) y fiabilidad (90,3%) los más valorados. En contraste, la seguridad (37,1%) y aspectos tangibles (27,4%) los menos valorados, respectivamente. Se concluye que los resultados evidencian que existe una relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte.

Ramos (2018), en su tesis titulada Eficiencia de Procedimientos Registrales y Calidad de Servicio en Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- Oficina Descentralizada Registral de Sánchez Carrión -2017, año 2018 en Huamachuco. Tuvo como objetivo determinar de qué manera la Eficiencia de los procedimientos Registrales se relacionan con la Calidad de Servicio al usuario en la SUNARP- Oficina descentralizada Registral de Sánchez Carrión. mediante un estudio de tipo observacional, descriptivo y transversal, con enfoque cuantitativo y correlacional, con encuesta aplicada a una muestra de 123 pacientes, donde el autor pudo llegar a la conclusión, la calidad de Servicio al usuario califica a “nivel alto” pues sus dimensiones se presentan como fortalezas; hay una buena accesibilidad del servicio, el personal usa un lenguaje claro con los usuarios, es profesional y amable; asimismo hay una buena infraestructura y seguridad. Al haber Eficiencia de los procedimientos Registrales, los usuarios pueden realizar sus trámites sin inconvenientes, permite que perciban una buena calidad de servicio.

Castañeda (2017), en su tesis titulada La imagen corporativa de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos desde la perspectiva de los usuarios de Los Olivos, setiembre, 2017 en Lima. Tuvo como objetivo describir la imagen corporativa de la SUNARP desde la perspectiva de los usuarios de Los Olivos, mediante un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo simple, no experimental transversal, con cuestionario aplicado a una muestra de 201 usuarios, el autor pudo llegar a la conclusión que dicha empresa debía orientar a los actuales clientes y futuros clientes en el uso del medio online, a través de la página web. Para esto era necesario también rediseñar la página web de manera que sea fácil de entender y manejar.

Ramírez (2016), en su tesis titulada Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016, Tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, mediante un estudio de tipo descriptivo correlacional, cuantitativa, con encuesta aplicada a una muestra de 30 usuarios, el autor pudo llegar a la conclusión que existe una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes.

2.2. Marco Teórico

Teoría Clásica: Fredrick Taylor

Esta escuela apareció a principios del siglo XIX y está constituida por dos enfoques: el científico del trabajo, producido por el ingeniero Taylor y la teoría clásica o anatómica desarrollada a partir de los principios planteados por Fayol.

Taylor centra su preocupación en la eficiencia humana, en la productividad del trabajador, en el estudio de tiempos y movimientos en el puesto de trabajo y añade:

“Podemos ver y tocar el desperdicio de cosas materiales. En cambio, la torpeza, la ineficiencia, los movimientos mal dirigidos de los hombres, no dejan tras de sí nada visible o tangible. Por esta razón, aunque nuestras pérdidas diarias por dicho concepto son mayores que las causadas por el desperdicio de las cosas materiales, estas no han afectado profundamente y solo levemente las otras” (Taylor,)

Taylor apporto lo siguiente:

- ❖ Describir las condiciones en las cuales se desarrolla el trabajo e influye en su rendimiento, al mejorar las condiciones, mejora la productividad.
- ❖ Cooperar en la organización científica del trabajo como paradigma que se fundamenta en los principios y ventajas de la división del trabajo y de la especialización.
- ❖ Proponer un método de control, denominado supervisión fundamental.

Las enseñanzas principales de Taylor pueden resumirse en: cooperación humana de los trabajadores plenamente desarrollados, gracias a la constante formación en sus tareas especializadas y destaca como objetivo primordial, la máxima producción de la empresa. Taylor buscaba:

Ciencia en lugar de empirismo

Armonía en lugar de discordia

Cooperación en lugar de individualismo

Máxima producción en lugar de producción limitada.

La Escuela clásica ha dejado una gran huella a la calidad en el servicio, en algunos de sus componentes en materia de organización de trabajos operativos y en la creación de herramientas de control administrativos, sin conocer que la teoría de Taylor marco directrices para operar los círculos de calidad, los equipos de participación o los grupos de mejoramiento continuo, al hablar de cooperación de los trabajadores. Además, todo lo que tiene que ver con el enfoque moderno de servucción se apoya en los gráficos de PERT, CPM, GANTT, con los símbolos de

diagrama de operación y diagrama de flujo, para poder dar como resultado un servicio.

- La teoría de Fayol da todos los aportes para poder organizar una institución de servicio en un ambiente universal y con las funciones básicas que rigen cualquier institución. Además 14 (catorce) principios de gestión tienen que ver con los elementos que conforman la cultura corporativa, con la que se diferencian y rigen las organizaciones. (Vargas y Aldana, 2007).

Teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente: Jacques Horovitz

Para el profesor Horovitz, su teoría centra la atención en como competir a través del servicio y mejorar la satisfacción de los clientes, haciéndose énfasis en el servicio como estrategia diferenciadora, desde los programas de fidelización de clientes, hasta la creación de cultura de servicio.

Su premisa: La excelencia en el servicio lleva a alcanzar la satisfacción del cliente clave.

Su metodología la basa en el programa de servicio, partiendo de un diagnóstico cuyo objetivo es establecer el cero defecto; y para tal efecto se generan estrategias de servicio, con opciones muy puntuales.

Como mecanismo de gestión en el servicio, desarrolla la rueda de la fortuna de la gestión de servicios, que inicia en el conocimiento del cliente y finaliza con el seguimiento y control. En la rueda utiliza la medición de la satisfacción del cliente y las normas de calidad del servicio, para unir las expectativas de los clientes con la misión de la organización que ofrece el servicio. (Vargas y Aldana, 2007).

2.3. Marco conceptual

En la presente investigación, efectuada a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Jaén, se persigue proponer mejoras a la calidad del servicio para mejorar la satisfacción del usuario. Por lo tanto, se debe empezar definiendo el término Calidad por diferentes

autores para después hablar de calidad de Servicio y Satisfacción del usuario para efectos del estudio.

Definiciones de Calidad:

Edwards Deming (1900-1993): Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

Joseph M. Jurán (1954): La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.

Philip B. Crosby (1980's): La Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.

Drucker (1990): La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar.

2.3.1. Calidad de Servicio

Definiciones:

La calidad de Servicio es entendida como un juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de la organización prestadora del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)

La calidad de servicio es una medida de como el nivel de servicio suministrado coincide con las expectativas del cliente. Entregar calidad de servicio significa alcanzar las expectativas del cliente sobre una base consistente (Lewis and Booms, 1983)

La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos

por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. (Camisón et al., 2006)

La calidad del servicio, será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente. (Tigani 2006)

El proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estas dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos (Bou, 1997, p. 251)

Existen muchos autores que han establecido diferentes dimensiones, pero los modelos más representativos son los de la escuela nórdica y norteamericana, planteados por Grönroos (1984) y Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), respectivamente. En esta investigación nos enfocaremos en el modelo de la Escuela norteamericana, denominado **SERVQUAL**.

Modelo de la Escuela Norteamericana

Esta corriente se asocia a los trabajos de Parasuraman, Zeithaml y Berry, desarrollaron su modelo conceptual en 1985, se basaron, en parte, en el trabajo de Grönroos de 1978, 1982 y 1984. Estos autores desarrollaron un modelo conceptual basado en discrepancias que culminó con el desarrollo de un instrumento de medida que denominó SERVQUAL.

De las cinco dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), hay una que representa a lo tangible, mientras que las otras cuatro: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, se refieren a lo intangible, es decir, al proceso de interacción entre el cliente y los empleados.

Modelo Servqual: Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Por tanto, para la evaluación de la calidad de servicio será necesario disponer de las expectativas y las percepciones reales de los clientes. Sin esta diferencia la calidad de servicio no se puede medir correctamente.

En este sentido, los directivos deben ser tan habilidosos en la gestión de las expectativas de sus clientes como en la gestión operativa de sus negocios. Deben comprender perfectamente los procesos de formación de éstas y procurar no crear falsas expectativas, que proporcionen clientes y resultados a corto plazo, pero no a largo plazo.

La gestión de expectativas es más fácil si se conocen los factores que contribuyen a su formación.

Parasuraman *et al.* Identificaron los siguientes elementos condicionantes:

- *Comunicación boca-oído:* Hace referencia a experiencias, recomendaciones y percepciones de otros clientes o usuarios.
- *Necesidades personales:* Qué servicio es el que verdaderamente necesita el cliente.
- *Experiencias anteriores:* Las expectativas de los clientes dependen de sus experiencias previas al servicio. Así, se espera más de aquello de lo que se ha recibido un elevado nivel y menos de lo que se ha recibido un nivel bajo.
- *Comunicación externa:* Son señales ofrecidas por las empresas sobre los servicios que ofrecen, como puede ser, entre otras, la publicidad o el propio precio del servicio.

El siguiente paso en la investigación de estos autores fue analizar cuáles son las dimensiones que conforman la calidad del servicio, y concluyeron, que son las cinco siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Dimensiones:

- 1. Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. A través de procedimientos estadísticos, agrupan variables y permiten generalizar de mejor forma el modelo, logrando mayor representatividad. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993)

Indicadores:

- Apariencia de las instalaciones (visualmente atractivas-modernas)
- Apariencia de los equipos (modernos)
- Apariencia del personal (uniformados formalmente y limpios)
- Apariencia del material asociado al servicio (folletos, estados de cuenta, etc)

- 2. Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993)

Indicadores:

- El personal de la Institución le comunica cuando concluirá la realización del servicio.
- En la institución, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.
- En la institución, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.
- En la institución, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.

- 3. Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993)

Indicadores:

- Cuando el personal de la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.

- Cuando el usuario tiene un problema, en la Institución muestran interés en solucionárselo.
- El personal de la Institución realiza bien el servicio desde la primera vez.
- El personal de la Institución concluye el servicio en el tiempo prometido
- El personal de la Institución mantiene sus expedientes sin errores

4. Seguridad: Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad). (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993)

Indicadores:

- El comportamiento del personal de la Institución le inspira confianza
- Usted se siente seguro en sus trámites realizados con La Institución
- El personal de la Institución es amable con Usted
- El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas

5. Empatía: Concerniente a la capacidad de brindar una atención personalizada y con disposición del personal de ser compresivo hacia las necesidades de los clientes. (Guzmán López & Cárcamo Solís, 2014)

Indicadores:

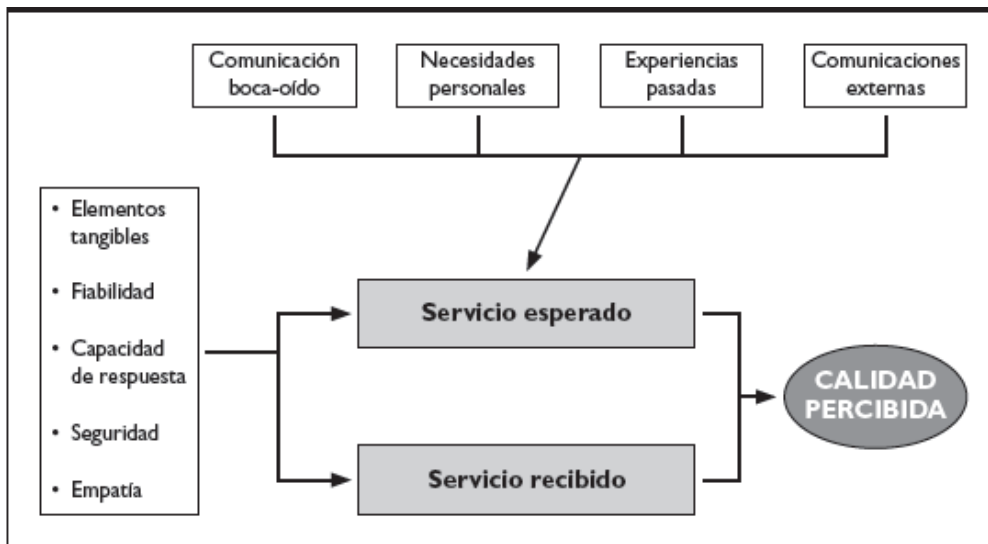
- El personal de la Institución se preocupa por los intereses de sus usuarios
- La Institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus usuarios.
- La Institución cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada

- El personal de la Institución comprende las necesidades de sus usuarios

La Figura 01 esquematiza el modelo del SERVQUAL, que se basa en el concepto de calidad de servicio como discrepancia entre expectativas y percepciones de los usuarios, a partir de las cinco dimensiones de la calidad.

Figura 1

Marco conceptual del modelo SERVQUAL



Nota, Tomado de Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas (p.919) por Camisón, Cruz y Gonzales (2006) Pearson Educación, S. A.

El modelo servqual también parten del planteamiento del hallazgo de una serie de vacíos, desajustes o gaps en el proceso. Estos influyen en la percepción del cliente y son el objeto de análisis cuando se desea mejorar la calidad percibida. Así, las percepciones generales de la calidad de servicio están influidas por estos vacíos (gaps) que tienen lugar en las organizaciones que prestan servicios.

Estos vacíos a los que hace referencia el modelo se pueden resumir en las siguientes generalizaciones (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Zeithaml y Parasuraman, 2004).

- Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.
- Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.
- Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.
- Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- Gap 5: Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

Se había hablado de cuatro vacíos y aquí aparecen cinco. El modelo propone que este último vacío se produce como consecuencia de las desviaciones anteriores y que constituye la medida de la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 46).

Vacío nº 5 = f (Vacío nº 1, Vacío nº 2, Vacío nº 3, Vacío nº 4)

Se puede inferir entonces que el vacío 5 es la consecuencia general de las evaluaciones particulares y su sensibilidad radica en las variaciones de los vacíos 1 a 4. Una vez localizados y definidos los vacíos de una prestación de servicio de no calidad, Parasuraman, Zeithaml y Berry advierten que se deben investigar sus causas y establecer las acciones correctivas que permitan mejorar la calidad.

2.3.2. Satisfacción del Usuario

Definiciones:

Juran y Gryna (1995): Satisfacción del usuario significa que un bien o servicio cumple las características deseadas por el comprador y carece de deficiencias

Hernández y Morales (2014): El sentimiento de alegría que se vincula a una visión utilitarista del comportamiento del consumo, pues el reaccionar del individuo es producto de un proceso de

informarse y valorar el cumplimiento de sus asignaciones respecto de un bien o servicio.

Kotler y Armstrong, (2006): La satisfacción de los clientes depende del desempeño que se percibe en un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no alcanza las expectativas, el comprador quedara insatisfecho. Si el desempeño coincide con la expectativa, el comprador quedara satisfecho. Si el desempeño rebaza las expectativas, el comprador quedara encantado.

Beneficios de la Satisfacción del usuario

Lograr la Satisfacción de los usuarios debería ser de vital importancia para las organizaciones privadas como públicas, ya que esta satisfacción les brindara beneficios, los cuales detallaremos a continuación

- ❖ **La fidelidad o lealtad del cliente:** La probabilidad de que unos consumidores complacidos repitan una compra es mucho mayor si un grado alto y reiterado de satisfacción ha conseguido crear en ellos un sentimiento de fidelidad. Esta se ve condicionada por factores como el número de competidores, la frecuencia de compra, la disponibilidad de Información sobre las alternativas, el coste de las adquisiciones y la utilización de programas que fomenten la fidelidad del cliente. (Denove y Power,2006)

En el caso de las entidades públicas en donde el bien o servicio que se brinda es considerado único, este beneficio de la fidelidad no se cumple debido a que haya sido satisfecho el usuario o no lo haya sido va a tener que regresar a solicitar el servicio si tiene la necesidad.

- ❖ **Recomendación verbal o difusión gratuita:** La fuerza de una recomendación verbal es mayor que la de toda la

publicidad de una empresa en su conjunto. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos. (Denove & Power,2006)

Cabe señalar que en el caso de instituciones públicas el beneficio de la recomendación verbal juega un papel importante para definir la imagen y el prestigio de la entidad.

- ❖ **Precios extra:** El cliente está dispuesto a pagar un precio extra si el producto destaca por su esmerada calidad y un servicio de atención excelente. Los consumidores de la mayoría de productos y servicios toman en consideración la reputación de estos cada vez que comparan unos con otros. (Denove y Power,2006)

En este caso este beneficio no se cumple debido a que las entidades públicas no cuentan con competencia y además ellos establecen sus tasas a los usuarios.

Como pueden observar los beneficios que se logran con la satisfacción de usuario son distintos para las instituciones públicas y empresas privadas, esta investigación tiene como objetivo a SUNARP que es una institución pública por lo tanto la satisfacción de sus usuarios estará asociada a mejorar su imagen institucional, a mejorar la calidad de vida de las población que acude a solicitar el servicio, y será una retribución justa al pago que realizamos, además de respetar el derecho de los ciudadanos, para que la modernidad a la que apuntamos como Estado este asociada a brindar un servicio de calidad y satisfacción de los usuarios,

Dimensiones de la satisfacción de los usuarios

El rendimiento percibido: El rendimiento percibido de un producto o servicio está relacionado con las expectativas. Si el rendimiento es menor que las expectativas, el cliente se siente

decepcionado. Si es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si las supera, el cliente estará encantado". (Kotler & Keller, 2012)

El rendimiento percibido "como el desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio". (Caldera, Morillo, & Ortega, 2011)

Esta dimensión tiene como indicadores la identificación de usuario, desempeño personal y trabajo coordinado.

Las expectativas: Las expectativas del cliente son las creencias relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como estándares o puntos de referencias contra los cuales se juzga su desempeño. Zeithaml y Bitner (2002:62, citados en Caldera et al., 2011)

Son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo, tienen que ver con el desempeño que los clientes esperan recibir en la prestación de un servicio, están compuesta por una dimensión estructural y emocional. (Ojeda y Quispe, 2017)

Esta dimensión tiene como indicadores la Seguridad del usuario, Experiencia del usuario y Tiempo de espera.

Niveles de satisfacción:

Los Niveles de satisfacción, dicho de otro modo, son los grados de complacencia experimentados por el cliente después de la compra de un bien o servicio; en este sentido, Kotler (2003) Respecto a los niveles de satisfacción, Thompson (2006) señala que después de haber brindado un servicio, el usuario está sujeto a experimentar uno de tres, los cuales se clasifican como:

La insatisfacción: Esta se produce cuando el desempeño que se percibe del servicio no ha logrado alcanzar las expectativas que tenía el usuario.

La satisfacción: Es el producto de un buen desempeño del bien o servicio de tal manera que se logre cumplir con las expectativas previas que poseía anteriormente el usuario

La complacencia: Es generada debido a que el desempeño del servicio fue superior a las expectativas que tenía el usuario respecto a la transacción comercial.

Esta dimensión tiene como indicadores la satisfacción con el servicio del personal y Satisfacción con el servicio de la institución

2.5. Definición de términos básicos

Servicios: Son bienes intangibles, tienen una estructura inmaterial, es decir, son actos que reciben los clientes de la empresa. (Pérez & Torres, 2006)

Servqual: Es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio. (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1993)

Usuario: Persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público. "persona que usa algo". (Real academia española, 2006)

Gestión de la Calidad: Gestión de la Calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo. (Camisón, Cruz & González, 2006)

Simplificación Administrativa: Conjunto de principios y acciones que tiene como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública. (Resolución Ministerial N°186-2016-PCM)

Servucción: Se emplea en el ámbito de la gestión empresarial para referirse al proceso que se lleva a cabo a la hora de ofrecer un servicio.

CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La calidad del servicio tiene una relación directa con el nivel de satisfacción del usuario de Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La dimensión Tangibilidad de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.
- La dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.
- La dimensión fiabilidad de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.
- La dimensión seguridad de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.
- La dimensión empatía de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

3.2. Variables

Variable Dependiente: Satisfacción de los usuarios

Variable Independiente: Calidad del Servicio

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Hipótesis	Definiciones conceptuales de las variables	Variables	Definición operacional de las variables		Instrumento recolección de datos
			Dimensiones	Indicadores	
<p>General: La calidad del servicio tiene una relación directa con el nivel de satisfacción del usuario de Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén, 2019.</p>	<p>Calidad De Servicio: Es un juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de la organización prestadora del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)</p>	<p>Independiente : Calidad de Servicio</p>	<p>Tangibilidad</p>	Apariencia de las instalaciones	<p>Cuestionario</p>
				Apariencia del personal	
				Apariencia de equipos	
			<p>Capacidad de respuesta</p>	Apariencia del material asociados al servicio (folletos, formatos, etc.)	
				Información del tiempo en que concluirá el servicio	
				Rapidez y agilidad en el servicio	
			<p>Fiabilidad</p>	Disposición de ayuda del personal	
				Atención oportuna	
				Cumplimiento del servicio	
			<p>Seguridad</p>	Servicio de calidad	
				Interés de resolver problemas	
				Desempeño adecuado del trabajador	
			<p>Empatía</p>	El trabajador brindar servicio apropiado	
				Confianza	
				Credibilidad	
<p>Seguridad</p>	Amabilidad				
	Competitivo				
	Personalización				
<p>Empatía</p>	Conocimiento del cliente				
	Tipo de atención				
	Comprensión del usuario				

Hipótesis	Definiciones conceptuales de las variables	Definición operacional de las variables							
<p>Hipótesis Específica: La dimensión tangibilidad de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019. La dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019. La dimensión fiabilidad de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019. La dimensión seguridad de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019. La dimensión empatía de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019.</p>	<p>Satisfacción Del Usuario: el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.</p>	<p>Dependiente: Satisfacción del Usuario</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1151 424 1308 523">Rendimiento percibido</td> <td data-bbox="1323 392 1890 584"> Identificación con el usuario Desempeño del personal Trabajo Coordinado </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1151 695 1308 762">Expectativas</td> <td data-bbox="1323 600 1890 871"> Seguridad del Usuario Experiencia del usuario Opinión acerca de los trabajadores Tiempo de espera </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1151 1031 1308 1129">Nivel de Satisfacción</td> <td data-bbox="1323 895 1890 1150"> Satisfacción con el servicio del personal. Satisfacción con el servicio de la institución. </td> </tr> </table>	Rendimiento percibido	Identificación con el usuario Desempeño del personal Trabajo Coordinado	Expectativas	Seguridad del Usuario Experiencia del usuario Opinión acerca de los trabajadores Tiempo de espera	Nivel de Satisfacción	Satisfacción con el servicio del personal. Satisfacción con el servicio de la institución.
Rendimiento percibido	Identificación con el usuario Desempeño del personal Trabajo Coordinado								
Expectativas	Seguridad del Usuario Experiencia del usuario Opinión acerca de los trabajadores Tiempo de espera								
Nivel de Satisfacción	Satisfacción con el servicio del personal. Satisfacción con el servicio de la institución.								
Cuestionario									

CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

El presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad y distrito de Jaén, provincia de Jaén, región de Cajamarca.

La Provincia de Jaén tiene una extensión territorial de 5 232,57 km cuadrados que representa el 15,4 % del total departamental, limita por el norte con la Provincia de San Ignacio; por el Sur con la Provincia de Cutervo; por el este con la Provincia de Bagua y Utcubamba y al oeste de Provincia de Huancabamba.

Posee un clima cálido todo el año, Selva alta o Yunga, no en vano se la considera una de las ciudades más calurosas del país; este clima es compensado por frecuentes y refrescantes lluvias.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2019) la Provincia de Jaén tiene una población conformada por 205 500 habitantes.

Tiene una ubicación estratégica e historia, su producción y dinamismo económico está basada en la agricultura, el comercio, la exportación de café, entre otros.

4.2. Diseño de la investigación

La investigación utilizó el diseño no experimental porque se observaron las diversas situaciones existentes en el área de orientación y caja de Sunarp, sin manipulación de ninguna variable de estudio; es de tipo descriptivo correlacional con corte trasversal, debido a que se describen las características de ambas variables “Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de los Usuarios” buscando la relación que existe entre ellas, tomando datos concernientes a un periodo específico año 2019 (Hernández et al.,2014)

4.3. Métodos de investigación

Método Analítico e Inductivo:

Este método es importante en la investigación porque descompone el objeto de estudio en cada uno de los elementos que lo componen (Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Oficina Jaén 2019) para su análisis y explicación y luego se proceda a sintetizar o integrar las partes ordenadamente para su correlación (Campos y Sosa, 2011).

Método analítico: Se utilizó este método, ya que nos permitirá identificar y analizar las dimensiones de la Calidad de servicio y explicar cómo vamos a utilizarlas.

Método Inductivo: El presente estudio se inició con la observación de la calidad de servicio que brinda la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina registral de Jaén. Para luego clasificar la información obtenida la que permitirá hacer generalizaciones para finalmente inferir.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación

❖ Población:

Para la investigación se presenta la siguiente tabla, la cual detalla el número de usuarios que solicitaron publicidades y títulos correspondiente a cada mes del año 2019 respectivamente, a criterio del investigador se tomó como población el mes de Octubre (7595) el cual es el mes de mayor número de usuarios a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina registral de Jaén.

TABLA 2

Detalle de usuarios que solicitaron títulos y publicidades en el año 2019

Mes	Títulos	Publicidad	TOTAL, POR MES
Enero	1952	5517	7469
Febrero	1774	5219	6993
Marzo	1889	5557	7446
Abril	1650	5277	6927
Mayo	1742	5684	7426
Junio	1484	4940	6424
Julio	1470	5232	6702
Agosto	1784	5474	7258
Septiembre	1997	5471	7468
Octubre	1818	5777	7595
Noviembre	1723	5509	7232
Diciembre	1717	5526	7243

Fuente: Superintendencia Nacional de los Registros Públicos -Oficina Jaén

❖ **Muestra:**

Para determinar la muestra se aplicó el método No Probabilístico Accidental, periodo de un mes.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{3.2761 * 0.5 * 0.5 * 7595}{(7595 - 1) * 0.0049 + (3.2761 * 0.5 * 0.5)}$$

n = 164

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población. → 7595

P= Proporción de éxito → 0.50

Q = Proporción de fracaso → 0.50

Z = Nivel de confianza. → 1.81

E = Error. → 0.07

La muestra en el presente estudio estuvo conformada por ciento sesenta y cuatro (164) usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Jaén.

❖ **Unidad de análisis:**

Cada uno de los usuarios que solicitaron el servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina de Jaén.

❖ **Unidad de observación:**

Área de orientación y caja de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina de Jaén, en función de los indicadores de las variables: calidad de servicio y satisfacción de los usuarios consideradas en la matriz de operacionalización.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Técnicas: Para recabar la información se utilizaron las técnicas que se detallan a continuación:

Encuesta: Se aplicó a los usuarios que acuden a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén, la información a recabar contará en las dimensiones del método SERVQUAL.

Instrumentos:

El cuestionario: Estuvo compuesto por preguntas cerradas que contemplo las cinco dimensiones del método SERVQUAL (tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía) y estuvo dirigido a los usuarios que acuden la Oficina Registral de Jaén.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Una vez obtenida la información se hace el procesamiento de datos utilizando el SPSS versión 24, para después ser procesados y presentados en tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones y análisis, para luego hacer la redacción del informe en que se reflejan los resultados y las conclusiones a las que se arriba.

4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.

Equipos: Computadora, laptop, cámara fotográfica.

Materiales: Libros, revistas, útiles de escritorio (papel, tinta, copias)

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Formulación de Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Instr.	Metod	Población
<p>Pregunta General ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario de Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén 2019?</p>	<p>General: Analizar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.</p>	<p>General: La calidad del servicio tiene una relación directa con el nivel de satisfacción del usuario de Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén, 2019.</p>	<p>Independientes: Calidad de Servicio.</p>	Tangibilidad	<p>Apariencia de las instalaciones Apariencia de los Equipos Apariencia del personal Apariencia del material asociado al servicio (folletos, formatos, etc.)</p>	Cuestionario	Teórica y su nivel es descriptiva correlacional, no experimental, en la modalidad transversal	Población: 759 usuarios Muestras: 164 usuarios
				Capacidad de respuesta	<p>Información del tiempo en que concluirá el servicio Rapidez y agilidad en el servicio Disposición de ayuda del personal Atención oportuna (suficiente personal)</p>			
				Fiabilidad	<p>Cumplimiento del servicio Servicio de Calidad Interés de resolver problemas Desempeño adecuado del trabajador El trabajador brinda servicio eficaz.</p>			
				Seguridad	<p>Confianza Credibilidad Amabilidad Competitivo</p>			
				Empatía	<p>Preocupa por los intereses de los usuarios Horarios adecuados Atención Personalizada Comprende necesidades</p>			

Formulación de Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Inst r.	Metod	Poblac ión
<p>Pregunta auxiliar</p> <p>¿Qué niveles de las dimensiones de la calidad de servicio predominan en la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión Tangibilidad de la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019?</p>	<p>Específicos:</p> <p>Identificar los niveles de las dimensiones de la calidad del servicio que brinda la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019</p> <p>Identificar los niveles de satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019.</p> <p>Analizar la relación entre la dimensión Tangibilidad de la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019</p>	<p>Específicos:</p> <p>La dimensión tangibilidad de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019</p> <p>La dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019.</p>	<p>Dependie nte:</p> <p>Satisfacció n de los usuarios</p>	<p>Rendimient o percibido</p> <p>Expectativa s</p> <p>Nivel de Satisfacció n</p>	<p>Identificación del personal</p> <p>Desempeño del personal</p> <p>Trabajo Coordinado</p> <p>Seguridad del usuario</p> <p>Experiencia del personal</p> <p>Tiempo de Espera</p> <p>Satisfacción con el servicio del personal</p> <p>Satisfacción con el servicio de la institución</p>	<p>Cue stion ario</p>	<p>Teórica y su nivel es descriptiva correlacion al, no experiment al, en la modalidad transversal</p>	<p>Poblaci on:759 usuarios Muestr as:164 usuarios</p>

Formulación de Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Inst r.	Metod	Poblac ión
¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019?	Analizar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019.	La dimensión fiabilidad de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019.						
¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019?	Analizar la relación entre la dimensión fiabilidad de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019.	La dimensión seguridad de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019.						
¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019?	Analizar la relación entre la dimensión seguridad de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019.	La dimensión empatía de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019.						
¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019?	Analizar la relación entre la dimensión empatía de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la SUNARP Oficina Registral de Jaén, 2019.							

CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Tabla 4

Análisis correlacional entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

Calidad del servicio – satisfacción del usuario			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,771**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	164

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

Nota. En la tabla 4 se observa que existe relación positiva considerable altamente significativa entre la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=,771$) y una significancia bilateral ($,000$) a un nivel $p<,01$. Esto indica que los cambios en los valores en la calidad del servicio tendera a generar cambios en la misma dirección en la satisfacción de usuario, esto indica que existe asociación directa de las variables.

Tabla 5

Análisis descriptivo de los niveles de las dimensiones de la calidad del servicio que brinda Superintendencia Nacional del Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

Dimensiones de calidad de servicio	Calidad baja		Calidad media		Calidad alta		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Tangibilidad	58	35.4	79	48.2	27	16.5	164	100
Capacidad de respuesta	59	36.0	62	37.8	43	26.2	164	100
Fiabilidad	66	40.2	51	31.1	47	28.7	164	100
Seguridad	66	40.2	73	44.5	25	15.2	164	100
Empatía	58	35.4	55	33.5	51	31.1	164	100
Calidad de servicio	56	34.1	55	33.5	53	32.3	164	100

Nota. En la tabla 5 en la dimensión Tangibilidad predomina el nivel medio de calidad de servicio con el 48.2%, seguido del nivel calidad baja con el 35.4%, sin embargo, menor porcentaje del nivel calidad alta con el 16.5%. Por su parte en la dimensión capacidad de respuesta se observa mayor porcentaje en el nivel calidad media con el 37,8%, seguido del nivel calidad baja con el 36% y menor porcentaje el nivel calidad alta con el 26.2%. En lo referente a la dimensión fiabilidad prevalece el nivel calidad baja con el 40.2%, seguido del nivel calidad media con el 31.1%. Con respecto en la dimensión seguridad prevalece el nivel calidad media con el 44.5%; sin embargo, menor porcentaje el nivel calidad alta con el 15.2. Finalmente, en la dimensión empatía se evidencia mayor porcentaje del nivel calidad baja con el 35.4%; sin embargo, menor porcentaje el nivel de calidad alta con el 31.1%. No obstante, la calidad de servicio total prevalece el nivel calidad baja con el 34.1%, seguida del nivel media con el 33.5%, sin embargo, menor porcentaje con el 32.3% nivel de calidad alta.

Tabla 6

Análisis descriptivo de los niveles de la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional del Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

Niveles de satisfacción del usuario	n	%
Insatisfacción	60	36.6
Satisfacción	51	31.1
Complacencia	53	32.3
Total	164	100

Nota. En la tabla 6 se observa mayor porcentaje de la insatisfacción de los usuarios con el 36,6%, seguido del nivel complacencia con el 31,1%, sin embargo, el 32,3% presenta niveles de satisfacción.

Tabla 7

Análisis correlacional entre la dimensión Tangibilidad de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

Dimensión Tangibilidad – satisfacción del usuario			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,415**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	164

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

En la tabla 7 se observa que existe relación positiva media altamente significativa entre la dimensión Tangibilidad de calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=,415$) y una significancia bilateral ($,000$) a un nivel $p<,01$. Esto indica que al observarse cambios en el comportamiento de la dimensión Tangibilidad de calidad del

servicio, se apreciaran cambios en la misma dirección en la satisfacción de usuario, esto indica que existe asociación directa de las variables.

Tabla 8

Análisis correlacional entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

Dimensión capacidad de respuesta – satisfacción del usuario			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,768**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	164

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

Nota. En la tabla 8 se observa que existe relación positiva considerable altamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=,768$) y una significancia bilateral ($,000$) a un nivel $p<,01$. Lo que representa asociación directa entre las variables de estudio.

Tabla 9

Análisis correlacional entre la dimensión fiabilidad de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

Dimensión fiabilidad – satisfacción del usuario			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,839**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	164

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

Nota. En la tabla 9 se observa que existe relación positiva considerable altamente significativa entre la dimensión fiabilidad de calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=,839$) y una significancia bilateral ($,000$) a un nivel $p<,01$. Esto significa que al incrementar los valores en la dimensión fiabilidad, también se observara incremento en la satisfacción del usuario y viceversa. Por tanto, se aprecia relación directa entre las variables.

Tabla 10

Análisis correlacional entre la dimensión seguridad de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

Dimensión seguridad – satisfacción del usuario			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	,761**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	164

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

Nota. En la tabla 10 se observa que existe relación positiva considerable altamente significativa entre la dimensión seguridad de calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=,761$) y una significancia bilateral ($,000$) a un nivel $p<,01$. Esto significa que al variar los valores en la dimensión seguridad se apreciaran cambios en la misma dirección en la satisfacción del usuario. Por lo tanto, se observa asociación directa en las variables.

Tabla 11

Análisis correlacional entre la dimensión empatía de calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

Dimensión empatía – satisfacción del usuario			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	,822**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	164

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

Nota. En la tabla 11 se observa que existe relación positiva considerable altamente significativa entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=,822$) y una significancia bilateral ($,000$) a un nivel $p<,01$. Esto indica que el comportamiento de las variables está asociado de manera directa; es decir antes el incremento en la dimensión empatía también se apreciaría incremento en la satisfacción del usuario y viceversa.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

La investigación tuvo como propósito principal identificar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019; en la tabla 1 se encontró que la calidad de servicio tiene una influencia altamente significativa en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=,771$) y una significancia bilateral ($,000$) a un nivel $p<,01$ resultado que se asemeja al estudio de Tejada (2020), donde concluyo que existe relación significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019 con el Rho Spearman de 0.535, correlación positiva media, indicando que al incrementar la calidad del servicio, mayor será la satisfacción de los usuarios en dicha institución. Resultados que coinciden con García (2019) donde concluyo que la calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del usuario ($r= ,386$ sig. $,000$) en el área de publicidad – SUNARP Sede Iquitos. Resultados similares obtuvo Ramírez (2016) que pudo llegar a la conclusión que existe una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.

En la tabla 5 como hemos podido observar se detalla el nivel de calidad de las 5 dimensiones de las que se ha hablado en la investigación. En la dimensión Tangibilidad predomina el nivel medio de calidad de servicio con el 48.2%, seguido del nivel calidad baja con el 35.4%, y un menor porcentaje del nivel calidad alta con el 16.5%. Cabe señalar que estos resultados nos demuestran que en esta dimensión Sunarp oficina Jaén tiene mucho por mejorar en lo que concierne a la apariencia de los empleados, equipos modernos, el diseño de la construcción, formatos y folletos utilizado para prestar el servicio. En la dimensión capacidad de respuesta se observa mayor porcentaje en el nivel calidad media con el 37,8%, seguido del nivel calidad baja con el 36% y menor porcentaje el nivel calidad alta con el 26.2%; en esta dimensión los usuarios manifestaron

demoras en sus trámites y ausencia de disponibilidad a causa de limitado número de personal. En lo referente a la dimensión fiabilidad prevalece el nivel calidad baja con el 40.2%, seguido del nivel calidad media con el 31.1%; esta dimensión los usuarios manifestaron que en ocasiones sus títulos o expedientes han presentado errores, y aun que estos sean denominados errores materiales y sean subsanados sin asumir algún costo, el solo hecho de perder tiempo causa molestias.

Con respecto en la dimensión seguridad prevalece el nivel calidad media con el 44.5%; sin embargo, menor porcentaje el nivel calidad alta con el 15.2; en esta dimensión ha destacado la ausencia de amabilidad por parte del personal, y en muchos casos la ausencia de conocimiento para responder algunas preguntas. Finalmente, en la dimensión empatía se evidencia mayor porcentaje del nivel calidad baja con el 35.4%; y menor porcentaje el nivel de calidad alta con el 31.1%. No obstante, la calidad de servicio total prevalece el nivel calidad media con el 34.1%, seguida del nivel bajo con el 33.5%, sin embargo, menor porcentaje con el 32.3%.

Según Johnston (1995) es necesario identificar las dimensiones para ser capaz de especificar, medir, controlar y mejorar la calidad de servicio percibida por el cliente, basado en ello es que se obtendrá mejores resultados y con ello mejor calidad de servicio ofrecido a los usuarios.

En la tabla 6 se observa mayor porcentaje de la insatisfacción de los usuarios con el 36,6%, seguido del nivel complacencia con el 31,1%, sin embargo, el 32,3% presenta niveles de satisfacción. Frente a esos resultados vemos que predomina la insatisfacción, Gilmore, C(1987) teoriza que la calidad consiste en satisfacer las expectativas de los clientes (usuarios) de manera congruente, es por ello que al no cumplir con sus expectativas de calidad del servicio se ve reflejado en la insatisfacción de los usuarios, estos resultados distan de los de García(2019) donde el nivel de satisfacción del usuario es predominantemente alto con 74.3% (104 encuestados) seguido del nivel muy alto con 25.71% (36 encuestados) en el área de publicidad SUNARP Sede Iquitos, 2019. Resultados que también son diferentes son los Niño de Guzmán (2019) donde obtiene 90% de

satisfacción global de las usuarias sobre la calidad de atención en el servicio de Obstetricia del C.S Primavera- El Agustino 2018.

En la tabla 7 se observa que existe relación positiva media altamente significativa entre la dimensión Tangibilidad de calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=,415$) y una significancia bilateral ($,000$) a un nivel $p<,01$. Estos resultados indican que los usuarios que experimentaron el servicio en Sunarp oficina Jaén consideran que para sentirse satisfechos con el servicio es importante que la institución cuente con bonitas y modernas instalaciones, equipos, materiales pero eso no sucede en la investigación de García(2019) debido a que sus resultados señalan que la dimensión de tangibilidad no se relaciona significativamente con la variable satisfacción del usuario ($r= ,128$ sig. $,132$) en el área de publicidad SUNARP Sede Iquitos, 2019, dando a conocer que la dimensión tangibilidad no es relevante para ellos.

En la tabla 8 se observa que existe relación positiva considerable altamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=,768$) y una significancia bilateral ($,000$) a un nivel $p<,01$. Lo que representa asociación directa entre las variables de estudio, del mismo modo coincide García(2019) en su investigación la dimensión capacidad de respuesta se relaciona directa y significativamente con la variable satisfacción del usuario ($r= ,374$ sig. $,000$) en el área de publicidad SUNARP Sede Iquitos, 2019, esto nos lleva a determinar que los usuarios al recibir un servicio puntual y rápido, y experimentar el trato de colaboradores que se encuentran dispuestos y disponibles para ayudarte (indicadores de la dimensión capacidad de respuesta) eso conlleva a obtener usuarios satisfechos o lo que es mejor complacidos.

En la tabla 9 los resultados de la estadística indican que existe relación positiva considerable altamente significativa entre la dimensión fiabilidad de calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=,839$) y una significancia bilateral ($,000$)

a un nivel $p < ,01$. Resultado que se asemeja a lo que concluyo García (2019) que existe una relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad de calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario en el área de publicidad – SUNARP Sede Iquitos, con un coeficiente de correlación de ,325 , significativo a un nivel de ,000 (bilateral).

En la tabla 10 se observa que existe relación positiva considerable altamente significativa entre la dimensión seguridad de calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r = ,761$) y una significancia bilateral ($,000$) a un nivel $p < ,01$. Esto no ocurre en la investigación de Ramos (2020) se presenta la relación observada entre las variables es $Rho = 0.097$, lo que significa que la relación entre la variable calidad de servicio en su dimensión seguridad y la variable satisfacción del paciente es directa y casi nula. Y como sig. es $0.287 >$ que 0.05 se concluye que no existe una relación significativa entre ambas variables.

En la tabla 11 se observa que existe relación positiva considerable altamente significativa entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r = ,822$) y una significancia bilateral ($,000$) a un nivel $p < ,01$. Esto indica que el comportamiento de las variables está asociado de manera directa; es decir antes el incremento en la dimensión empatía también se apreciaría incremento en la satisfacción del usuario y viceversa. Por el contrario, Ramos (2020) no se encontró una relación significativa (sig. $> 0,05$) entre la variable satisfacción y la dimensión de empatía en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada de Lima (Perú) en 2019 con un $Rho = 0.159$, lo que significa que la relación entre la variable calidad de servicio en su dimensión empatía y la variable satisfacción del paciente es directa y casi nula. Y como sig. es $0.0.78 >$ que 0.05 se concluye que no existe una relación significativa entre ambas variables.

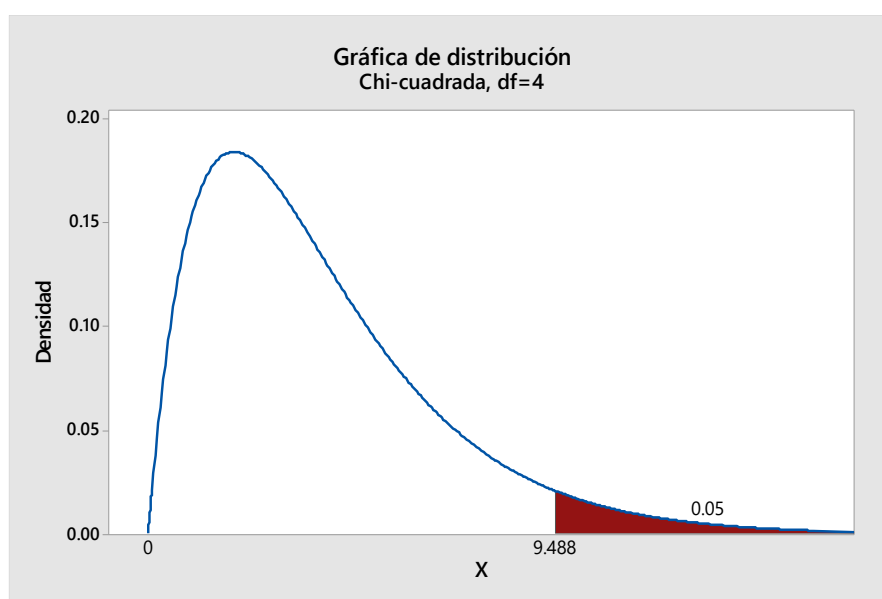
5.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis general

H0: La calidad del servicio no se relaciona con la satisfacción del usuario de Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén, 2019.

Hi: La calidad del servicio tiene una relación directa en el nivel de satisfacción del usuario de Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén, 2019.



Calidad del servicio – satisfacción del usuario	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.061a	4	,000
Razón de verosimilitud	20,432	4	,015
Asociación lineal por lineal	19,842		,000
N de casos válidos	164		

a. 1242 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

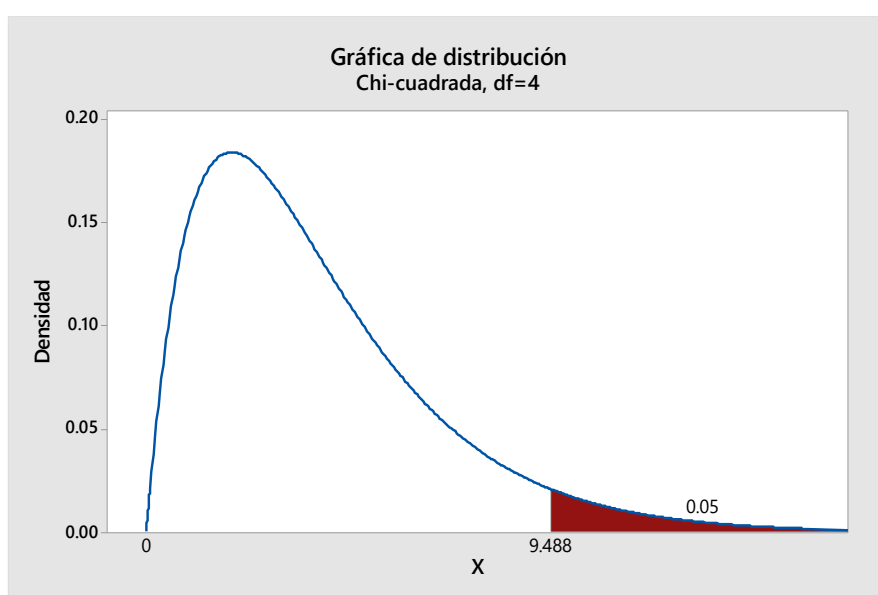
De acuerdo al análisis realizado se obtuvo un valor de $\chi^2=19,061$, dato que se encuentra en la zona de rechazo de H0. Por tanto se acepta la hipótesis de investigación Hi: La calidad del servicio tiene una relación directa en el nivel de

satisfacción del usuario de Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén, 2019.

Hipótesis específica 1

H0: La dimensión Tangibilidad de la calidad del servicio no tiene relación con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

Hi: La dimensión Tangibilidad de la calidad del servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.



Dimensión Tangibilidad – satisfacción del usuario	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,332a	4	,000
Razón de verosimilitud	23,543	4	,000
Asociación lineal por lineal	19,600		,000
N de casos válidos	164		

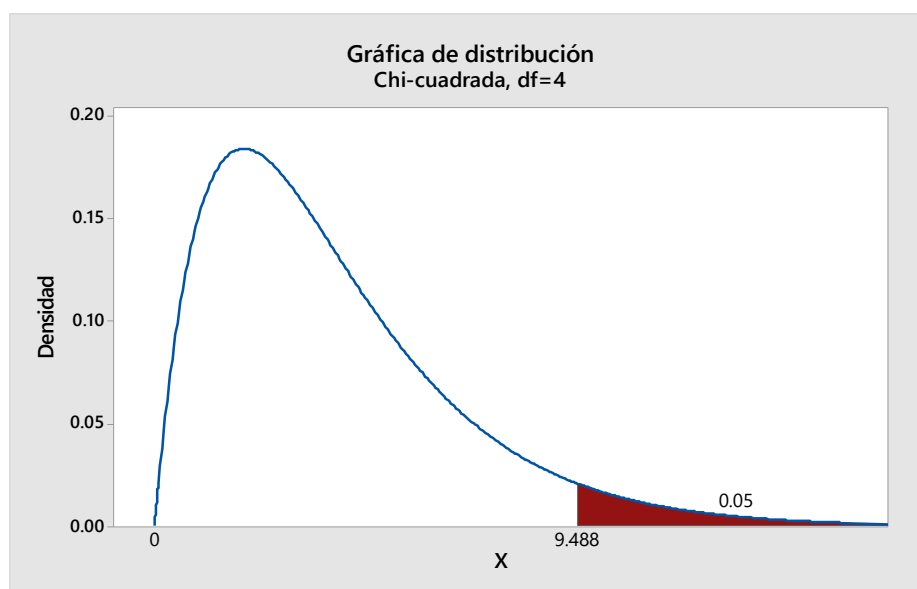
a. 405 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

De acuerdo al análisis realizado se obtuvo un valor de $\chi^2=20,332$, dato que se encuentra en la zona de rechazo de H_0 . Por tanto se acepta la hipótesis de investigación H_1 : La dimensión Tangibilidad de la calidad del servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

Hipótesis específica 2

H_0 : La dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio no tiene relación con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

H_1 : La dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.



Capacidad de respuesta – satisfacción del usuario	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,853a	4	,000
Razón de verosimilitud	15,836	4	,000
Asociación lineal por lineal	12,663		,000
N de casos válidos	164		

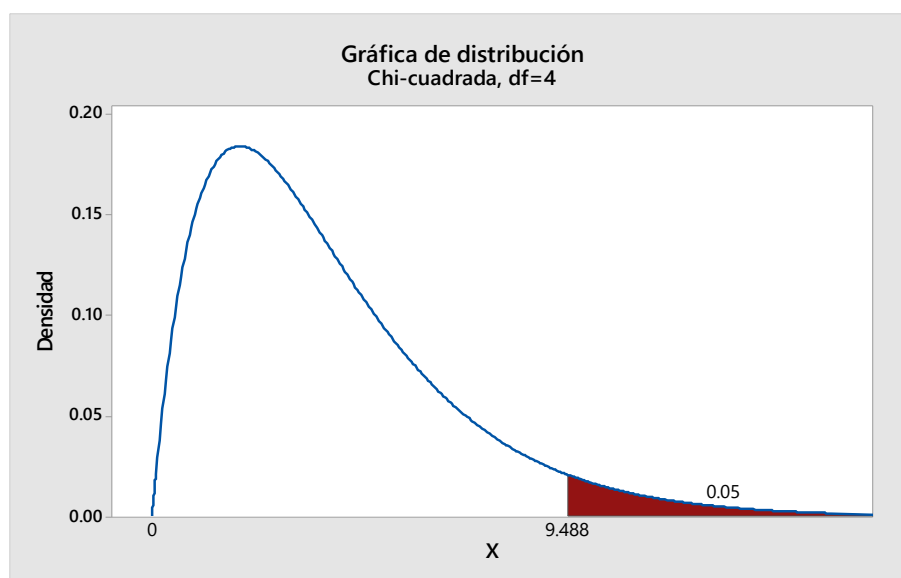
a. 459 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

De acuerdo al análisis realizado se obtuvo un valor de $\chi^2=17,853$, dato que se encuentra en la zona de rechazo de H_0 . Por tanto se acepta la hipótesis de investigación H_1 : La dimensión Tangibilidad de la calidad del servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

Hipótesis específica 3

H_0 : La dimensión fiabilidad de la calidad del servicio no tiene relación con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

H_1 : La dimensión fiabilidad de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.



Fiabilidad – satisfacción del usuario.	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,462a	4	,000
Razón de verosimilitud	13,249	4	,000
Asociación lineal por lineal	11,124		,000
N de casos válidos	164		

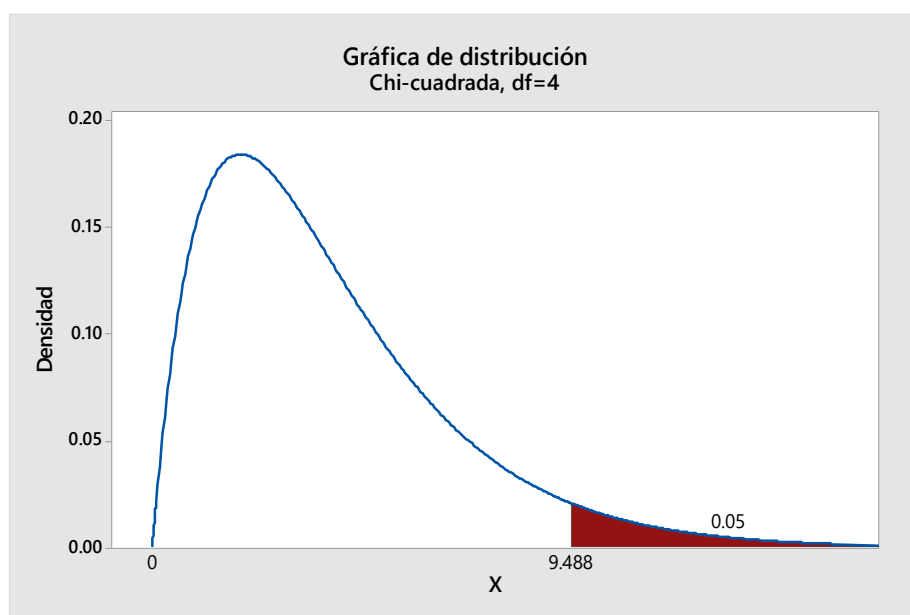
a. 513 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

De acuerdo al análisis realizado se obtuvo un valor de $\chi^2=12,462$, dato que se encuentra en la zona de rechazo de H_0 . Por tanto se acepta la hipótesis de investigación H_1 : La dimensión fiabilidad de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

Hipótesis específica 4

H_0 : La dimensión seguridad de la calidad del servicio no tiene relación con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

H_1 : La dimensión seguridad de la calidad del servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.



Seguridad – satisfacción del usuario	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	204,545a	4	,000
Razón de verosimilitud	199,636	4	,000
Asociación lineal por lineal	194,442		,000
N de casos válidos	164		

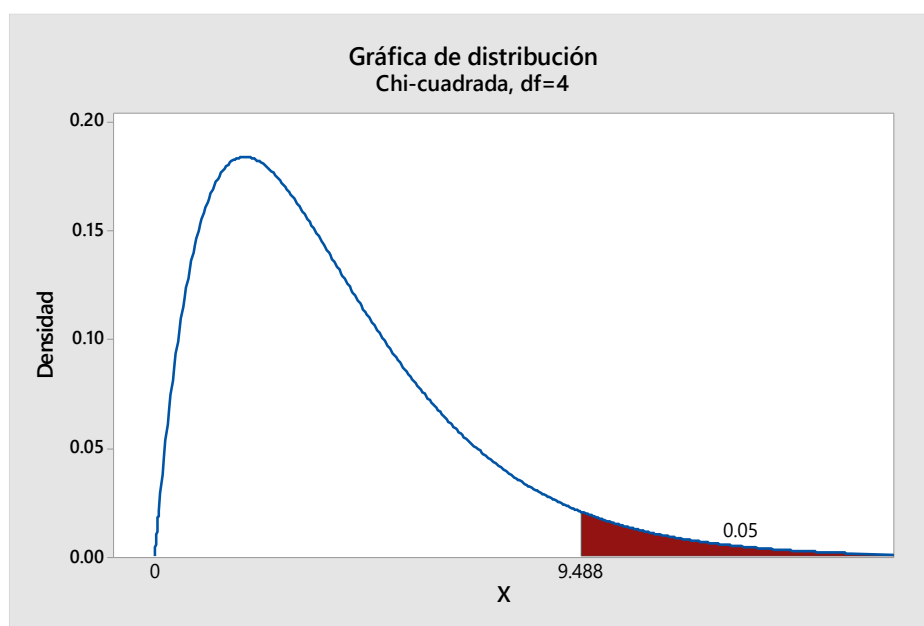
a. 378 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

De acuerdo al análisis realizado se obtuvo un valor de $\chi^2=204,545$, dato que se encuentra en la zona de rechazo de H_0 . Por tanto se acepta la hipótesis de investigación H_1 : La dimensión seguridad de la calidad del servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

Hipótesis específica 5

H_0 : La dimensión empatía de la calidad del servicio no tiene relación con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

H_1 : La dimensión empatía de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.



Empatía – satisfacción del usuario	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,242a	4	,000
Razón de verosimilitud	14,156	4	,000
Asociación lineal por lineal	16,671		,000
N de casos válidos	164		

a. 405 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

De acuerdo al análisis realizado se obtuvo un valor de $\chi^2=15,242$, dato que se encuentra en la zona de rechazo de H_0 . Por tanto se acepta la hipótesis de investigación H_1 : La dimensión empatía de la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Registral de Jaén, 2019.

CONCLUSIONES

- La calidad del servicio se relaciona directa, positiva y altamente significativa con la satisfacción del usuario ($r=,771$ sig= $,000$) de la SUNARP oficina registral de Jaén, 2019.
- El nivel de calidad del servicio predominantemente es el nivel calidad baja con el 34.1%, seguida del nivel media con el 33.5%, y en menor porcentaje nivel de calidad alta con el 32.3%.
- El nivel de Satisfacción predominante de los usuarios es el de insatisfacción con el 36.6 % (60 encuestados) seguido del nivel de complacencia 32.3% (53 encuestados) en la SUNARP oficina registral de Jaén, 2019.
- La dimensión Tangibilidad se relaciona directa y altamente significativa con la variable satisfacción del usuario ($r=,415$ sig= $,000$) de la SUNARP oficina registral de Jaén, 2019.
- La dimensión Capacidad de Respuesta se relaciona positiva altamente significativa con la variable satisfacción del usuario ($r=,768$ sig= $,000$) de la SUNARP oficina registral de Jaén, 2019.
- La dimensión fiabilidad se relaciona directa significativa con la variable satisfacción del usuario ($r=,839$ sig= $,000$) de la SUNARP oficina registral de Jaén, 2019.
- La dimensión seguridad se relaciona directa significativa con la variable satisfacción del usuario ($r=,761$ sig= $,000$) de la SUNARP oficina registral de Jaén, 2019.
- La dimensión empatía se relaciona directa significativa con la variable satisfacción del usuario ($r=,822$ sig= $,000$) de la SUNARP oficina registral de Jaén, 2019.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Se recomienda mejorar sus tiempos de atención al público en el área de orientación, incorporando personal y proporcionando folletos con los requisitos de los diferentes tramites que brinda en Sunarp.

- Al personal se le recomienda acelerar el tiempo de calificación de los respectivos trámites para cumplir con los plazos establecidos a nivel nacional.
- Al jefe de la Sunarp que se evalué incorporar atención al público los días sábado, como en la Oficina registral de Chiclayo, basada en los resultados de esta investigación, para mejorando el nivel de satisfacción del usuario.
- Al personal del área de atención al público de la Sunarp Oficina Jaén, mejorar la comunicación y empatía, por medio de capacitaciones y evaluaciones frecuentes.

REFERENCIAS (APA)

- Bonnefoy, C. y Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile, Chile: Copyright © Naciones Unidas

- Caldera, E., Pirela Morillo, J., y Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 333-347. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36462
- Camison, C. Cruz, S. Gonzales, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación, S.A.
- Castañeda Quispe, L.T. (2017) *La imagen corporativa de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos desde la perspectiva de los usuarios de Los Olivos, setiembre, 2017* [Tesis de grado, Universidad Cesar vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15638>
- Chavarry Rodas, F. (2019) *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la zona Registral N° IV de Registros Públicos de Iquitos” año 2019 en Lima* [Tesis de maestría, universidad nacional de educación enrique Guzmán y valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3746?show=full>
- Denove, C y Power, J (febrero del 2006). Satisfacción, *Portfolio*
- García Silva, U. (2019) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de publicidad – SUNARP Sede Iquitos, 2019*. [Tesis de maestría, universidad cesar vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39091>
- Gildemeister Agreda, R. (2012) *Calidad de atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- Región la Libertad 2012* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2522?show=full>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, México DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores SA
- Kaufmann, J. Sanjinés, M. y García, M. (Eds.). (2015). *Construyendo Gobiernos efectivos*. New York, Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/es/construyendo-gobiernos->

efectivos-logros-y-retos-de-la-gestion-publica-para-resultados-en-america

- Kotler, P., Mues Zepeda, M. A., Martínez Gay, M., y Keller, K. L. (2012). *Dirección de marketing* (14a. ed. --.). México D.F.: Pearson.
- León, C. (09 de septiembre 2017) Evaluar para mejores servicios públicos. *El peruano*. <http://www.elperuano.pe/noticia-evaluar-para-mejores-servicios-publicos-59187.aspx>
- Lewis, R.C. y Booms, B.H. (1983). The marketing aspects of service quality. In Berry, L., Shostack, G. & Upah, G. (eds). *Emerging Perspectives in Service Marketing* (pp. 99-107). Chicago: American Marketing Association.
- Moyado, F. (octubre del 2002). Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público., 1-11. <https://cladista.clad.org/bitstream/handle/123456789/2085/0043302.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Niño de Guzman, I. (2019) Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera año 2018. [Tesis de grado, universidad nacional Mayor de San Marcos] <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10128>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. A. (2019). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna*, 31(4), 137-142. <https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>
- Ramírez Saavedra, V. (2016) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016* [Tesis de maestría, universidad cesar vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ramos, A. (2018). *Eficiencia de Procedimientos Registrales y Calidad de Servicio en Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- Oficina Descentralizada Registral de Sánchez Carrión -2017* [Tesis de grado, universidad nacional de Trujillo]. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12126/ramosrondon_amelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, K., Podesta, L. y Ruiz, R. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada año 2019* [Tesis de maestría, universidad de san Martín de Porres] <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Taylor, F. (1911). *Principios de la administración científica*. Editorial ateneo: buenos aires, 1973.
- Tejada Acosta, J. (2020) *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto año 2019* [Tesis de maestría, universidad cesar vallejo] <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3219102>
- Tigani, D. (2006) *Excelencia en Servicio. Liderazgo 21*.
- Vargas, Q y Aldana, V (2007). *Calidad y Servicio Conceptos y Herramientas*. Bogotá, Colombia. Eco Ediciones Ltda.

APÉNDICES

Apéndice A. Instrumento de Calidad de Servicio


UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO



PROGRAMA DE MAESTRIAS EN CIENCIAS						
MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA						
CALIDAD DEL SERVICIO Y NIVEL SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS OFICINA JAÉN, 2019						
INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de en acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo						
Variable 1: Calidad de Servicio						
ÍTEMS		ESCALA DE MEDICION				
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad		1	2	3	4	5
1	La SUNARP oficina Jaén cuenta con instalaciones físicas visualmente atractivas					
2	La SUNARP oficina Jaén cuenta con equipos modernos					
3	El personal de SUNARP oficina Jaén tiene apariencia limpia y formal.					
4	La SUNARP oficina Jaén cuenta con elementos materiales (folletos, formatos y similares) son visualmente atractivos					
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta.						
5	El personal de SUNARP oficina Jaén le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido					
6	El personal de SUNARP oficina Jaén le ofrece un servicio puntual y rápido					
7	El personal de SUNARP oficina Jaén está dispuesto a ayudarlo					
8	En SUNARP oficina Jaén hay suficiente personal para atender a los usuarios.					
DIMENSIÓN 3: Fiabilidad.						
9	El personal de SUNARP oficina Jaén promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
10	El personal de SUNARP oficina Jaén realiza bien el servicio desde la primera vez (sin rectificaciones)					
11	Cuando Usted tiene un problema, en la Institución muestran interés en solucionárselo, o atender sus quejas o reclamos.					
12	El personal de SUNARP oficina Jaén concluye el servicio en el tiempo prometido					

13	El personal de SUNARP oficina Jaén mantiene sus expedientes sin errores					
DIMENSIÓN 4: Seguridad.						
14	El comportamiento del personal de SUNARP oficina Jaén le inspira confianza					
15	Usted se siente seguro al realizar sus trámites en SUNARP oficina Jaén (credibilidad)					
16	El personal de SUNARP oficina Jaén es amable con Usted					
17	El personal de SUNARP oficina Jaén tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas					
DIMENSIÓN 5: Empatía.						
18	El personal de SUNARP oficina Jaén se preocupa por los intereses de sus usuarios					
19	La Institución SUNARP tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus usuarios					
20	La Institución SUNARP cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada					
21	El personal de SUNARP oficina Jaén comprende las necesidades de sus usuarios					

Apéndice B. Instrumento de satisfacción de los usuarios

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA	
ESCUELA DE POSGRADO	
PROGRAMA DE MAESTRIAS EN CIENCIAS	
MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA	

CALIDAD DEL SERVICIO Y NIVEL SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS OFICINA JAÉN, 2019						
INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de en acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo						
Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
ÍTEMS		ESCALA DE MEDICION				
Dimensión 1: Rendimiento Percibido		1	2	3	4	5
1	Usted siente que el personal de SUNARP oficina Jaén se sintió identificado con usted					
2	Usted se sintió conforme con el desempeño del personal de SUNARP oficina Jaén.					
3	Usted considera que el personal de SUNARP oficina Jaén realizan un trabajo coordinado					
Dimensión 2: Expectativa						
4	Usted considera que el personal de SUNARP oficina Jaén le brindo seguridad al momento de realizar sus respectivos tramites					
5	Usted considera que el personal de SUNARP oficina Jaén cuenta con la experiencia necesaria para brindarle el servicio					
6	Considera usted que fue adecuado el tiempo de espera que le brindo el personal de SUNARP oficina Jaén para realizar su trámite.					
Dimensión 3: Satisfacción						
7	En la experiencia obtenida, considera usted el servicio que brinda el personal de SUNARP oficina Jaén fue satisfactorio					
8	En la experiencia obtenida, considera usted el servicio que la institución en general SUNARP oficina Jaén brinda fue satisfactorio.					

Apéndice C. FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 1: **Calidad de Servicio**

TITULO: “Calidad del Servicio y Nivel Satisfacción del Usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Jaén, 2019”

AUTOR DEL INSTRUMENTO: July Violeta Pérez Uriarte.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X	
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																				X	
4. Organización	Contiene una estructura lógica																				X	
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																				X	
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																				X	
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																				X	
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos																				X	

10.Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																		X	
-----------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----------	--

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: _____



Firma del experto

III.PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 95

Apellidos y Nombres: Dr. Julio Sánchez De La Puente

Lugar y Fecha: Cajamarca, 10 de junio de 2021

DNI N° 18112867

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 2: **Satisfacción del usuario**

TITULO: “Calidad del Servicio y Nivel Satisfacción del Usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Jaén, 2019”

AUTORES DEL INSTRUMENTO: July Violeta Pérez Uriarte.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																			X	
4. Organización	Contiene una estructura lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																			X	
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																			X	
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																			X	
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos																			X	

10.Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																			X	
-----------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----------	--

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: _____



Firma del experto

III.PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 95

Apellidos y Nombres: Dr. Julio Sánchez De La Puente

Lugar y Fecha: Cajamarca, 10 de junio de 2021

DNI N° 18112867

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 1: **Calidad de Servicio**

TITULO: “Calidad del Servicio y Nivel Satisfacción del Usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Jaén, 2019”

AUTOR DEL INSTRUMENTO: July Violeta Pérez Uriarte.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado													X							
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables													X							
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración													X							
4. Organización	Contiene una estructura lógica													X							
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad														X						
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados														X						
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos													X							
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores													X							
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos														X						

10.Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia														X						
-----------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: _____



Firma del experto

III.PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 67

Apellidos y Nombres: Seclén Contreras, Daniel

Lugar y Fecha: Cajamarca, 10 de junio de 2021

DNI N° 26615146

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 2: **Satisfacción del usuario**

TITULO: “Calidad del Servicio y Nivel Satisfacción del Usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Jaén, 2019”

AUTORES DEL INSTRUMENTO: July Violeta Pérez Uriarte.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado													X							
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables													X							
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración													X							
4. Organización	Contiene una estructura lógica													X							
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad														X						
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados														X						

7.Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos													X								
8.Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores													X								
9.Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos														X							
10.Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia														X							



II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: _____

Firma del experto

III.PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 67

Apellidos y Nombres: Seclén Contreras, Daniel

Lugar y Fecha: Cajamarca, 10 de junio de 2021

DNI N° 26615146

Apéndice D. Confiabilidad calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	21

Confiabilidad satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	8

Baremos de satisfacción del usuario

Niveles de satisfacción del usuario	PC	Rendimiento percibido	Expectativa	Satisfacción	Satisfacción total
Insatisfacción	0 – 33	< 7	< 8	<4	< 20
Satisfacción	34 – 66	7 – 12	8 – 11	4 – 7	20 – 28
Complacencia	67 – 99	13 a mas	12 a más	8 a mas	29 a mas

Baremos calidad del servicio

Niveles de calidad del servicio	pc	Tangibilidad	Capacidad respuesta	Fiabilidad	Seguridad	Empatía	Calidad total
Bajo	33	< 13	< 9	< 14	< 12	< 10	< 57
Medio	66	13 – 16	9 – 15	14 – 18	12 – 16	10 – 14	57 – 76
Alto	99	17 a mas	16 a mas	19 a mas	17 a mas	15 a mas	77 a mas

Tabla 12:

Resultados de encuesta aplicada

Resultados en porcentajes de la encuesta aplicada					
Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO					
Preguntas	Respuestas en porcentaje				
	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad					
La SUNARP oficina Jaén cuenta con instalaciones físicas visualmente atractivas	6%	28%	12%	41%	13%
La SUNARP oficina Jaén cuenta con equipos modernos	5%	21%	24%	40%	10%
El personal de SUNARP oficina Jaén tiene apariencia limpia y formal.	5%	8%	8%	62%	17%
La SUNARP oficina Jaén cuenta con elementos materiales (folletos, formatos y similares) son visualmente atractivos	4%	25%	10%	51%	10%
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta.					
El personal de SUNARP oficina Jaén le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido	10%	34%	12%	35%	9%
El personal de SUNARP oficina Jaén le ofrece un servicio puntual y rápido	11%	41%	14%	25%	9%
El personal de SUNARP oficina Jaén está dispuesto a ayudarle	5%	18%	16%	48%	13%
En SUNARP oficina Jaén hay suficiente personal para atender a los usuarios.	18%	25%	20%	27%	10%
DIMENSIÓN 3: Fiabilidad.					
El personal de SUNARP oficina Jaén promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	17%	19%	23%	30%	11%
El personal de SUNARP oficina Jaén realiza bien el servicio desde la primera vez (sin rectificaciones)	8%	23%	26%	34%	9%
Cuando Usted tiene un problema, en la Institución muestran interés en solucionárselo, o atender sus quejas o reclamos.	8%	23%	21%	38%	10%
El personal de SUNARP oficina Jaén concluye el servicio en el tiempo prometido	22%	26%	17%	24%	11%
El personal de SUNARP oficina Jaén mantiene sus expedientes sin errores	10%	16%	20%	45%	9%
DIMENSIÓN 4: Seguridad.					
El comportamiento del personal de SUNARP oficina Jaén le inspira confianza	10%	12%	15%	52%	11%
Usted se siente seguro al realizar sus trámites en SUNARP oficina Jaén (credibilidad)	4%	14%	19%	50%	13%
El personal de SUNARP oficina Jaén es amable con Usted	7%	24%	13%	42%	14%
El personal de SUNARP oficina Jaén tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	5%	37%	13%	34%	12%
DIMENSIÓN 5: Empatía.					
El personal de SUNARP oficina Jaén se preocupa por los intereses de sus usuarios	4%	32%	16%	38%	10%
La Institución SUNARP tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus usuarios	10%	35%	13%	28%	14%
La Institución SUNARP cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada	6%	32%	16%	34%	12%
El personal de SUNARP oficina Jaén comprende las necesidades de sus usuarios	10%	32%	19%	27%	12%
Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
Dimensión 1: Rendimiento Percibido					
Usted siente que el personal de SUNARP oficina Jaén se sintió identificado con usted	9%	31%	14%	33%	13%
Usted se sintió conforme con el desempeño del personal de SUNARP oficina Jaén.	8%	32%	14%	33%	13%

Usted considera que el personal de SUNARP oficina Jaén realizan un trabajo coordinado	12%	25%	22%	28%	13%
Dimensión 2: Expectativa					
Usted considera que el personal de SUNARP oficina Jaén le brinda seguridad al momento de realizar sus respectivos tramites	5%	12%	16%	54%	13%
Usted considera que el personal de SUNARP oficina Jaén cuenta con la experiencia necesaria para brindarle el servicio	4%	28%	21%	34%	13%
Considera usted que fue adecuado el tiempo de espera que le brindo el personal de SUNARP oficina Jaén para realizar su trámite.	17%	37%	13%	23%	10%
Dimensión 3: Satisfacción					
En la experiencia obtenida, considera usted el servicio que brinda el personal de SUNARP oficina Jaén fue satisfactorio	8%	46%	13%	21%	12%
En la experiencia obtenida, considera usted el servicio que la institución en general SUNARP oficina Jaén brinda fue satisfactorio.	7%	44%	16%	20%	13%

Tabla 13:

Nivel de medición de las variables

Nivel de medición de las variables	
Coefficiente r de Pearson	Interpretación
0.90	Correlación negativa muy fuerte
0.75	Correlación negativa considerable
0.50	Correlación negativa media
0.25	Correlación negativa débil
0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Figura N°2. encuestando a la gestora de moto partes Credivargas



Figura N°3. Encuestado en la Notaria Fernández



Figura N°4 Encuestando en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina Jaén

