



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo  
regstral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Bazan Pera, Fiorela Soraya ([orcid.org/000-0003-2989-0142](https://orcid.org/000-0003-2989-0142))

**ASESOR:**

Dr. Vega Fajardo, Adolfo Hans ([orcid.org/0000-0002-9530-6787](https://orcid.org/0000-0002-9530-6787))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Publicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi querida hija Sofia que con su sonrisa tiene el poder de motivarme para seguir adelante, a mi familia por el apoyo en el logro de mis objetivos y su fraternidad en todo momento.

*Fiorela Soraya*

## **Agradecimiento**

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

A los usuarios que participaron en el desarrollo de la investigación, con la información proporcionada para lograr con éxito la tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

*La Autora*

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3.Población, Muestra y muestreo	14
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de Análisis de datos	16
3.7. Aspectos Éticos	17
IV.RESULTADOS	18
V.DISCUSIÓN	28
VI.CONCLUSIONES	35
VII.RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	45

## Índice de tablas

Tabla 1. Validación de instrumentos	15
Tabla 2. Resultados de la confiabilidad	15
Tabla 3. Frecuencia de la calidad de servicio del archivo registral	18
Tabla 4. Frecuencia de la satisfacción del usuario del archivo registral	20
Tabla 5. Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario	22
Tabla 6. Relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario	23
Tabla 7. Relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario	24
Tabla 8. Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	25
Tabla 9. Relación entre la seguridad y satisfacción del usuario	26
Tabla 10. Relación entre la empatía y satisfacción del usuario	27

## **Índice de figuras**

Figura 1. Esquema del diseño Correlacional	11
Figura 2. Barra de la calidad de servicio del archivo registral	18
Figura 3. Nivel de la satisfacción del usuario del archivo registral	20

## Resumen

El estudio presentó por objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash, para ello se propuso como objetivo analizar el nivel de relación que se presenta entre las variables, además se trabajó bajo el diseño no experimental – Correlacional, el enfoque aplicado fue el cuantitativo, recolectando información en un solo momento considerado como transversal, la muestra seleccionada se conformó por 50 usuarios de 3 Oficinas Registrales, por medio de un muestreo no probabilístico, aplicando como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario, logrando concluir: Se determinó relación significativa ( $Rho= 0.679$ ;  $sig.= 0.000 < 0.01$ ) entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash, mostrando que la calidad que brinda el archivo registrar y las acciones que se realizan son determinantes para que los usuarios presenten una satisfacción positiva del servicio brindado. De la misma manera se comprobó la hipótesis propuesta en el estudio.

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

## **Abstract**

The study presented as a general objective to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction of the registry file of the Registry Zone No. VII-Sede Huaraz, Ancash, for this it was proposed as an objective to analyze the level of relationship that occurs between the variables, in addition, we worked under the non-experimental design - Correlational, the approach applied was quantitative, collecting information in a single moment considered as cross-sectional, the selected sample was made up of 50 users from 3 Registry Offices, through non-probabilistic sampling , applying the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, reaching the conclusion: A significant relationship was determined ( $Rho= 0.679$ ;  $sig.= 0.000 < 0.01$ ) between the quality of service and user satisfaction of the registry file of Registry Zone No. VII-Huaraz Headquarters, Ancash, showing that the quality provided by the registry file and the actions that are carried out are decisive for it to be s users show positive satisfaction with the service provided. In the same way, the hypothesis proposed in the study was verified.

Keywords: Service, quality, user, satisfaction, reliability

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio es uno de los factores que toda organización busca en la actualidad para cumplir con las expectativas de los usuarios, tanto interno como externos, es por ello que se debe tener los medios tecnológicos y recursos disponibles para alcanzar la satisfacción esperada por los usuarios. Durante la Pandemia del Covid – 19, muchas de las organizaciones perdieron sus estándares de calidad por el cambio de modalidad de trabajo y los medios de comunicación para atención a los usuarios.

Bajo ello se tiene que en México se evidencia que durante muchos años las entidades públicas presentan una deficiente imagen sobre el servicio que se ofrece a los usuarios y las organizaciones privadas son las que se preocupan más por mejorar los estándares de calidad (Silva et al., 2021). En Venezuela ocurre algo similar, registrando que las entidades públicas no se preocupan por mejorar la calidad en la atención que se ofrece a los usuarios, generado por la ausencia de identificación con las metas institucionales y la insatisfacción que presentan en sus centros de labores (Acosta et al., 2018).

En el contexto de Ecuador las entidades públicas presentan insatisfacción en los usuarios por los procesos largos y el tiempo que les toma para poder realizarlo, que en ocasiones no alcanzan para ser atendidos (Diaz y Salazar, 2021). Con lo expresado se comprueba que la calidad en el servicio que se brinda a los usuarios es relevante para que se alcance las metas esperadas y es importante que la gerencia cuente con los recursos para que los trabajadores se puedan desempeñar de manera oportuna (Jemes et al., 2018).

En lo referente a Perú la calidad en el servicio que ofrecen las entidades públicas ha sido afectado de manera gradual por la Pandemia del Covid – 19, generando aislamiento social y dejando de brindar algunos servicios públicos por la falta de capacidad tecnológica que se tiene y las competencias profesionales de los trabajadores (Izquierdo, 2021). Uno de los factores que determinan la calidad de servicio es el tiempo de respuesta que se le brinda al usuario y la parte empática que recibe por parte del personal que lo atiende, muchos de estos elementos en el

sector público no se cumplen por que se presenta identificación por parte de los trabajadores (Podestá y Maceda, 2018).

La ausencia por mantener a los usuarios satisfechos en las entidades públicas del país ha generado que la población presente una mala imagen de los servicios que se brinda por las largas colas, los espacios para esperar para ser atendidos, la información que reciben de los trabajadores (Ramos et al., 2020). Durante los últimos años se ha incrementado la insatisfacción de los usuarios, quienes no pueden realizar su trámite de manera oportuna debido a los cortes de horarios de atención presencial y a la saturación que se presenta de los medios de comunicación de las entidades públicas, que en muchas ocasiones no responden a las consultas de los usuarios (Hernández et al., 2019).

En el contexto de Ancash se puede evidenciar que no es ajeno a las realidades que pasan las entidades públicas, donde se encuentra presente la insatisfacción por los procesos que se realizan ocasionado por las largas colas y la ausencia de la capacidad tecnológica oportuna para atender a los usuarios.

En el caso de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, no es ajeno a las descripciones de problemáticas presentada, donde los usuarios externos no reciben respuesta oportuna del archivo registral, en efecto, la gestión del archivo registral está compuesto por todos los expedientes documentales (Títulos) que contienen la solicitud de inscripción en los diversos registros, este almacenamiento se encuentra desde los documentos más antiguos al más reciente, al cual los ciudadanos pueden tener accesos mediante el servicio de publicidad registral de los títulos archivados. Actualmente, con los avances tecnológicos la SUNARP viene implementando el servicio de publicidad en línea en el cual está incluido el servicio de publicidad registral de títulos archivados, a través de plataforma digital; sin embargo, se viene realizando de manera parcial en el cual involucra la publicidad de títulos de ciertos años y de los títulos que no se encuentran inventariados, digitalizados y depurados, lo que en muchos de los casos significa brindar una atención inexacta a los usuarios, perdiendo calidad en la atención, generando insatisfacción de los usuarios internos.

De lo presentado se tiene como interrogante: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash?

Referente a la justificación que presentó el estudio se tiene en consideración a la parte social donde se indica que el desarrollo del estudio fue de gran aporte institucional para que se pueda dar a conocer los problemas que se presentaron referente al archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz y que el jefe Zonal pueda tener conocimiento de la percepción que presentan los usuarios externos. Considerado como relevante porque ayudó a mejorar el servicio que se brinda a los usuarios externos de la entidad. Dentro del campo práctico, el desarrollo del estudio beneficia a la entidad porque proporciona indicadores estadísticos que permiten el análisis de los elementos que requieren una mayor atención y lo que requieren menos atención. Al mencionar el campo metodológico el desarrollo que presentó el estudio se tiene que elaborar instrumentos relacionados al archivo registral vinculado con la calidad del servicio y la satisfacción que se presenta por parte de los usuarios, los cuales lograron ser utilizados para analizar otras entidades públicas relacionados al archivo registral. Finalmente, en el campo teórico se presentan las conclusiones del estudio que presentan relevancia y servirán como fuente de datos para desarrollar futuras investigaciones.

Bajo este contexto, se tiene como hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash. Dentro de este aspecto se tiene como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash; Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash; Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash; Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash; Existe relación

significativa entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash. ¿Existe relación significativa entre la empatía y expectativas del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash?

Dentro de ello se tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash. Dentro de este aspecto se tiene como objetivos específicos: Determinar la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash; Determinar la relación entre la empatía y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash; Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash; Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash; Determinar la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash; Determinar relación significativa entre la empatía y expectativas del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de la revisión bibliográfica realizada se tiene como trabajos preliminares a los siguientes:

En Ecuador Freire (2019), con el desarrollo de su estudio que presento como propósito analizar cómo se presenta la calidad de servicio en una entidad financiera de Abanto y la relación que se presenta con la satisfacción del usuario, desarrollado bajo lo descrito en el diseño no experimental, evitando en todo momento alterar el comportamiento que presente la muestra, obteniendo información en un solo momento considerado como transversal, logrando concluir: Se ha determinado la importancia que tiene el tiempo de espera para los usuarios refiriendo que el 100.0% de los encuestados consideran que se debe cumplir con los tiempos, por otro lado se evidencia que los factores que intervienen en la calidad que se brinda en el servicio se consideran relevantes para mantener satisfechos a los usuarios.

El estudio de Remache (2019), realizó un estudio con la finalidad de conocer la relación que se presenta entre la calidad del servicio brindado y la satisfacción que sienten los usuarios en una empresa de Ecuador, desarrollado bajo lo descrito en el diseño no experimental, realizando un análisis por medio de la aplicación de instrumentos en un solo momento, por lo que se consideró transversal, logrando concluir: Se ha demostrado la existencia de una relación de  $Rho = 0.579$  analizado como positiva media, dando a conocer que los elementos como las condiciones físicas de la empresa es favorable para que se mantenga satisfecho a los usuarios, además la prueba de hipótesis brindo un resultado se sig. = 0.048 considerado como menor al 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula. Con ello se analizó la importancia que presenta la calidad que se ofrece en los servicios para mantener satisfechos a los usuarios.

Salas (2017), en el contexto de Colombia desarrollo un estudio que se basa en el análisis que se presenta de la calidad de servicio en entidades públicas de Bogotá, para la selección del diseño se basó en el no experimental, realizando observaciones sobre la percepción que se tiene sobre los servicios que se ofrecen en la entidad, evitando la manipulación de las opiniones, logrando concluir: Se

determino la relación entre la calidad de servicios y los elementos tangibles con un valor de Rho de 0.756 analizado como positiva considerable y un valor de significancia de 0.000 procediendo con el rechazo de la hipótesis nula, con ello se logró demostrar que los aspectos físico como la distribución de las oficinas, el acceso que se tiene y la sala de espera, son los determinantes que inciden en la satisfacción que presenta el usuario.

En el contexto nacional se tiene a Ramos (2021), quien se enfocó en analizar cómo se presenta la calidad del servicio que se ofrece en la Oficina Registral IX de la ciudad de Lima y la relación con la satisfacción de los usuarios que realizan sus trámites, dentro de los lineamientos aplicados en el estudio se tiene al enfoque cuantitativo, presentando resultados estadísticos en respuesta a los objetivos, logrando concluir: Se ha demostrado la existencia de una relación de  $Rho = 0.604$  y  $sig.= 0.000$ , considerado como suficiente para proceder con el rechazo de la hipótesis nula y afirmando que en la entidad se presenta una relación positiva media, dando a conocer que las acciones que se realizan con las instalaciones de la oficina, la seguridad para brindar la información a los usuarios, la capacidad que presenten los profesional y el trato que reciben los usuarios son los determinantes en la satisfacción.

El aporte de Inafuku (2021), con su estudio que presento como propósito dar a conocer el grado de relación que se presenta entre la calidad de servicio y la satisfacción que presentan los usuarios de la Oficina Registral de la ciudad de Chepén, desarrollado bajo lo descrito en el diseño no experimental, evitando en todo momento alterar el comportamiento que presente la muestra, obteniendo información en un solo momento considerado como transversal, logrando concluir: Se ha registrado un valor de  $Rho = 0.868$  y  $sig. = 0.000$ , con los cuales se comprueba la hipótesis propuesta en el estudio y se afirman que se presenta una relación positiva considerable, dando a conocer que las acciones que realice la entidad para mejorar la calidad del servicio que se ofrece es beneficioso para que los usuarios se sientan satisfechos.

Valdez (2019), quien a través del desarrollo de su estudio enfocado al análisis de la relación que se presenta entre la calidad en el servicio y la atención que se brinda a los usuarios de una empresa privada de Huancayo, para la selección del enfoque se consideró cuantitativo, puesto que se aplicaron técnicas estadísticas que permitieron el análisis de las dimensiones, presentando como conclusión: Se presento un nivel medio de las dimensiones de la calidad del servicio de la entidad con valores que van del 52.1% para los elementos tangibles, luego para la fiabilidad se registró 48.3%, continuado del 45.0% para la capacidad de respuesta, seguido del 32.5% para la seguridad y referente a la empatía se registró 43.3%. con lo evidenciado se menciona que se requiere reforzar los estándares de calidad que presenta la empresa para alcanzar que los usuarios se mantengan satisfechos En el servicio que se brinda.

Turpo (2021), con su estudio desarrollado en Puno con la finalidad de analizar la calidad de servicio y la relación que se presenta con la calidad de servicio de una entidad pública, para el desarrollo del estudio se enfocó al diseño no experimental realizando observaciones sobre el comportamiento que presenta la muestra, logrando concluir: Se ha determinado un nivel de Rho de 0.117 analizado como positiva baja, con un valor de significancia de 0.022, dando a conocer que para los usuarios no presenta repercusiones la calidad del servicio que reciben, además se logró rechazar a la hipótesis nula.

Otro estudio considerado es lo desarrollado por Hidalgo (2019), con el desarrollo de su estudio que presento como finalizar analizar la relación que se presenta entre la calidad del servicio y la satisfacción que presentan los clientes de una empresa de Tarapoto, desarrollado bajo lo descrito en el diseño no experimental, realizando un análisis por medio de la aplicación de instrumentos en un solo momento, por lo que se consideró transversal, logrando concluir: Se ha determinado relación de  $Rho = 0.738$  analizada como positiva considerable, además de ser significativa por el valor registrado de 0.000, situado por debajo del 0.05, con lo cual se comprueba la hipótesis y se realiza el rechazo de la hipótesis nula. Afirmando que los procesos que se enlazan a la calidad en el servicio son beneficiosos para mantener satisfechos a los usuarios.

El aporte realizado por Yarlaque (2018), con su estudio que se enfoca en el análisis de la relación que se presenta entre la calidad del servicio y la satisfacción que se presenta en los usuarios de la Zona registral VI de Pucallpa, desarrollado bajo lo descrito en el diseño no experimental, realizando un análisis por medio de la aplicación de instrumentos en un solo momento, por lo que se consideró transversal, logrando concluir: Se ha determinado una relación de  $Rho = 0.527$  interpretado como positiva media, dando a conocer que los elementos que de la calidad del servicio que se presenta en la entidad afectan a la satisfacción que presentan los usuarios, además el nivel de significancia presentado es 0.000, considerado como menor al 0.05, considerado como suficiente para comprobar la hipótesis y proceder con el rechazo de la hipótesis nula.

Chambilla (2017), estuvo a cargo del desarrollo de su estudio con la finalidad de dar a conocer la relación que se presenta entre la calidad que se brinda en el servicio de una entidad pública y la satisfacción del usuario, dentro de los lineamientos aplicados en el estudio se tiene al enfoque cuantitativo, presentando resultados estadísticos en respuesta a los objetivos, logrando concluir: Se ha obtenido una relación de 0.766 entre las variables analizadas con un valor de significancia de 0.000, comprobando la hipótesis nula. Con ello se mostró la importancia que se presenta en los usuarios que sean atendidos en el tiempo oportuna, que se cuente con los ambientes adecuados para ser atendidos, el trato que reciben del personal, para presentar una adecuada percepción de la calidad del servicio.

Al realizar la fundamentación teórica de la calidad de servicio se tiene a Charry y Flores (2021) se define como una necesidad global para los usuarios que requieren de un producto o servicio por parte de una entidad para satisfacer sus necesidades, basándose en las expectativas y lo percibido a la hora de utilizar el servicio.

La fundamentación teórica se basa en la teoría clásica por presentar rasgos administrativos referentes a la calidad del servicio que se brinda en las organizacionales y sobre todo en las entidades públicas que es una de las

debilidades que se presenta en la actualidad (Rojas et al., 2020). Por otro lado, la calidad total es otro fundamento teórico considerado en el estudio por ser determinante para poder analizar los sucesos acontecidos en las entidades públicas, dado que por muchos años la gestión que se realiza se percibe de manera deficiente (Arciniegas y Mejías, 2017).

Para la selección de las dimensiones los autores Charry y Flores (2021), proponen a elementos tangibles, luego presentan a la fiabilidad, de ahí se encuentra capacidad de respuesta, junto a seguridad y la empatía, cada uno de los elementos mencionados se irán detallando en las siguientes líneas:

Elementos tangibles, se refiere a todos los aspectos visuales que el usuario percibe por la vista como es el equipamiento que presenta el banco, con computadoras y medios digitales, otro aspecto considerado son las instalaciones que presenta, como la sala de espera, la capacidad de atención según las ventanillas, luego la presentación que presenta el personal y el tipo de material informativo que presenta la entidad (Villarreal, 2020).

Fiabilidad, es la sensación de respaldo que presenta el usuario con los servicios que brinda el banco basado en el cumplimiento de las funciones que realizan los trabajadores, luego el interés que presentan con soluciones las dudas, realizar la atención en un tiempo moderado y la búsqueda de mejorar el servicio brindado (Núñez y Juárez, 2018).

Capacidad de Respuesta, se refiere a los canales de atención que presenta el banco, si presentan un tiempo promedio y oportuno para realizar la atención de los usuarios, además del comportamiento que presentan los trabajadores para brindar el soporte necesario para solucionar los problemas que se presenten (Monroy, 2020).

Seguridad, se basa en la confianza que proporcionan los trabajadores, frente al servicio que se brinda relacionado con el comportamiento confiable a la hora de brindar información sobre los tramites realizados, luego se enfoca en la garantía

que presenta en banco en las transacciones que se realiza, junto a ello la capacidad profesional para responder las dudas (Morocho y Santos, 2018).

Empatía, se basa en el trato que recibe el usuario a la hora de ser atendido, basada si se presenta una atención individualizada, si los horarios de atención son acordes a las necesidades que presentan los usuarios, con la preocupación de los trabajadores por solucionar las dudas de los usuarios y si se entiende las necesidades que presentan los usuarios para ser atendidas en un tiempo oportuno (Vergíu, 2021).

La percepción de la calidad de servicio que realiza un usuario sobre una entidad en uno de los indicadores más relevantes que se debe tener en cuenta para dar a conocer si se aplica de manera eficiente los procesos y si los trabajadores cuentan con la experiencia necesaria para dar a conocer los sucesos requeridos para satisfacer las expectativas percibidas (González et al., 2016). Sin duda la infraestructura forma parte de una de las expectativas de los usuarios y las entidades deben poner esfuerzo por conversar las condiciones adecuadas para que el usuario percibe que el lugar donde son atendidos guarda la seguridad y comodidad para garantizar que el servicio es adecuado y el esperado (Morales y García, 2019).

El mundo ciertamente ha cambiado, y por lo tanto las necesidades y requerimientos de los clientes del servicio han cambiado profundamente. Hablar de ofertas implica lidiar con la complejidad de los movimientos que son muy intangibles, en este sentido comparar la idoneidad de un proveedor se vuelve extremadamente difícil. Aunque el portador no se ve, se puede sentir y percibir, en ese sentir evaluar la calidad del servicio se convierte en una tarea que puede variar dependiendo de las percepciones de cada persona (Izquierdo, 2021).

Al mencionar a la fundamentación teórica de la satisfacción del usuario de refiere a la definición relativa entre las expectativas y lo recibido por la entidad donde consume un servicio, enfocado desde el trato que recibe, hasta los procesos que se realizan en su atención (Crispín et al., 2020).

A continuación, se presenta una revisión de la literatura de los principales factores de la teoría de Herzberg y su cortejo con los sistemas de cargos, en particular, los sistemas de incentivos monetarios y no económicos, así como la relevancia de la motivación y la satisfacción del cuerpo de trabajadores como un componente crucial en cumplimiento de objetivos y cumplimiento empresarial, que sirven de idea para la elaboración de esta memoria de estudios (Madero, 2020).

Los autores Crispín et al. (2020), proponen como dimensiones a las expectativas, la percepción que presenta el usuario y la complacencia, detallada cada uno de ella en las siguientes líneas.

Expectativas, se refiere a la percepción del servicio esperado basado en el trato que recibe cuando es atendido, la confianza y capacidad profesional que presentan los trabajadores del banco, mostrando el nivel de satisfacción con lo esperado y lo percibido (Marialette y Medina, 2018).

Percepción, se fundamenta en la captación del servicio a la hora de ser atendido en el banco, enfocado en los diferentes servicios que se ofrecen a los usuarios, luego se basa en realizar la recomendación necesaria de la percepción presentada (Sinchez, 2021).

Complacencia, es la percepción donde se evalúa que el servicio recibido fue mejor a lo esperado, basándose en la optimización continua de los procesos que presenta el banco con la finalidad de mejorar los servicios que se ofrece al banco (Rocha et al., 2015).

La satisfacción se origina en el procesamiento cognitivo de los registros y es el resultado del deleite de los sentimientos durante el proceso de consumo. Es el resultado final de estrategias psicosociales cognitivas y afectivas. Podría definirse, entonces, como una valoración posconsumo y/o publicación, capaz de convertir en cada transacción (Dos Santos, 2016). Por su parte, el satisfactorio del transportista es la valoración de la utilidad de un servicio o producto, en función de si ha cumplido o no los fines que le han sido encomendados y, también, de si ha producido sensaciones satisfactorias (Velandia et al., 2007).

### III. METODOLOGÍA

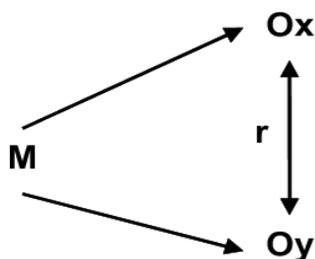
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente trabajado de investigación se consideró de enfoque cuantitativo, al respecto Baena (2017), expresa que este enfoque se basa en la presentación de resultados numéricos como respuesta a los objetivos trazados en un estudio, aplicando técnicas estadísticas que permitieron analizar las opiniones de los usuarios considerados como muestra en el estudio. De acuerdo con las características que presenta el estudio se considera tipo básica, al respecto Cohen y Gómez (2019), definen este tipo de estudios como la recopilación de datos sobre las variables, para sustentarlas y analizar los sucesos que se presentan en un contexto de problemática, seleccionada por la investigadora y realizar las recomendaciones necesarias que permitan mejorar las debilidades que se presenten.

Presenta diseño no experimental – correlacional, según lo mencionado por Cabezas et al. (2018), los estudios que presentan características no experimentales se basan en la observación y recojo de datos por medio de instrumentos que permitieron el análisis de las opiniones, evitando en todo momento intervenir en el comportamiento que presenten los sujetos que se encuentren involucrados en la problemática analizada, considerándose como transversal, extrayendo información en un solo momento. Por otro lado, es correlacional porque Concepción et al. (2019), definen a los estudios correlacionales como enfoques que presentan como propósito analizar el nivel de relación que se presenten entre dos variables por medios de pruebas estadísticas.

El esquema es:

*Figura 1. Esquema del diseño Correlacional*



Donde:

**M:** Muestra de estudio

**Ox:** Observación de calidad de servicio

**Oy:** Observación de satisfacción del usuario

**R:** Relación que presentan

### **3.2. Variables y operacionalización**

Cienfuegos y Cienfuegos (2016), consideran que la operacionalización de las variables presenta como finalidad descomponerlo en dimensiones e indicadores que permitan la elaboración de los instrumentos para el recojo de datos.

#### **Variable X: Calidad del servicio**

Al mencionar a la definición conceptual se tiene según Charry y Flores (2021) se define como una necesidad global para los usuarios que requieren de un producto o servicio por parte de una entidad para satisfacer sus necesidades, basándose en las expectativas y lo percibido a la hora de utilizar el servicio.

Por otro lado, como definición operacional se tiene que es la percepción recibida por el usuario cuando utiliza el servicio de la entidad, analizada desde la parte física, hasta la parte emocional, el estudio se midió de su instrumento, bajo una escala ordinal, analizado en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía.

#### **Variable Y: Satisfacción del usuario**

Al mencionar a la definición conceptual refiere a la definición relativa entre las expectativas y lo recibido por la entidad donde consume un servicio, enfocado desde el trato que recibe, hasta los procesos que se realizan en su atención (Crispín et al., 2020).

Por otro lado, como definición operacional se consideró como la evaluación de la expectativa, comparado con el servicio recibido por el personal de la entidad,

para cuyo efecto se midió por medio de una escala ordinal y en las dimensiones de expectativas, confianza y calidad técnica funcional.

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

Según Gallardo (2017), menciona que la población se define como la agrupación de sujetos que se encuentran en un contexto de problemática y del cual un investigador se encuentra analizado. En el caso del estudio se consideró como población a 3 Oficinas Registrales que cuentan con archivos ubicados en Huaraz, Casma y Chimbote, haciendo un promedio de atenciones diarias de 50 usuarios, considerado como suficiente para analizar a las variables, debido a que los usuarios son cambiantes y no se puede tener un número exacto.

Referente a la muestra se tiene a Hernández y Mendoza (2018), quienes la definen como el fragmento de la población o parte representativa, siendo seleccionada dependiendo del tamaño que presente y alcance que se tenga para aplicar los instrumentos. En el caso del estudio se considera a una muestra de tipo censo porque una cantidad alcanzable para la investigadora, por lo tanto, se considera al 100% de la población como muestra.

El muestreo aplicado en el estudio es el no probabilístico aleatorio, basado en el criterio de la investigadora y a conveniencia por el alcance que se presenta a la información.

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

Técnica, de acuerdo a lo mencionado por Montalván et al. (2019), se considera como la acciones a realizar en el proceso de recojo de datos por medio de su instrumento y dependiente del enfoque que presente se determina los criterios de anotación de las opiniones. En el caso del estudio se considera como técnica a la encuesta.

Instrumento, según Navarro et al. (2017), los instrumentos son medios tangibles que se utilizan en las investigaciones con la finalidad de realizar las anotaciones necesarias que permitan el análisis de información por medio de la categorización de opiniones a través de la escala Likert. En el caso del estudio se utilizará el cuestionario con opciones cerradas, consideradas como politómicas y

de tipo Likert para poder cuantificar las opiniones de los usuarios y presentarlos en tablas estadísticas que respondan a los objetivos establecidos en el estudio.

**Validez**, según lo descrito por González et al (2017), el proceso de validez se realiza por medio del criterio de especialistas, quienes evalúan la consistencia interna que presenta los instrumentos y la vinculación que presente con los indicadores y dimensiones presentados en una determinada variable. En el caso del estudio la validez se realiza por la evaluación de 3 profesionales con maestría, quienes, por medio de la matriz de validación, realizan el análisis de redacción de los ítems y la concordancia que presenten con los indicadores considerados para cada dimensión, luego realizan la anotación de las mejoras a realizar si es necesario, caso contrario colocan sus datos y firma como sustento del proceso de validación realizado.

*Tabla 1. Validación de instrumentos*

Experto	Dictamen
Ponte Quiñones Elvis Jerson	Aplicable
Adolfo Hans Vega Fajardo	Aplicable
Zegel Basilio Santos	Aplicable

**Confiabilidad**, al respecto Neill y Cortez (2018), consideran que la confiabilidad es un proceso estadístico que se realiza dentro de los instrumentos cuantitativos con escala Likert con la finalidad de analizar la consistencia estadística que presenten antes de ser aplicado a la muestra. En el caso del estudio se considera como la aplicación de los instrumentos se realiza la tabulación en Excel 2019 y se procede con el cálculo del Alfa de Cronbach y la correlación de las variables de Roe Spearman para determinar la consistencia que presente los instrumentos, considerándose como confiable cuando su valor se acerque a 1.

*Tabla 2. Resultados de la confiabilidad*

Instrumento	Confiabilidad	Dictamen
Cuestionario de calidad de servicio	0.967	Aplicable
Cuestionario de satisfacción del usuario	0.846	Aplicable

### **3.5. Procedimientos**

Ochoa (2019), considera que los procedimientos de una investigación se basan desde la etapa de autorización para el desarrollo del estudio, hasta la obtención de los resultados que respondan a los objetivos establecidos. En el caso del estudio el estudio tiene su punto de partida con la solicitud presentada a la entidad para desarrollar el estudio, luego de obtener la respuesta de aceptación se realiza el proceso de coordinación de ingreso a la entidad para levantar la información y detallar el problema que se presente, luego por medio de la aplicación de los instrumentos en las fechas establecidas, se seleccionan a los usuarios que serán partícipes de la evaluación de las variables. Posterior a ello se detalla la tabulación en una hoja de cálculo de Excel para realizar el análisis descriptivo y obtener la base de datos que permita la migración al programa SPSS y realizar el análisis inferencial que permita la respuesta a los objetivos establecidos. Finalmente se obtendrán resultados y conclusiones que permitan realizar las recomendaciones pertinentes para mejorar las deficiencias presentadas en la entidad.

### **3.6. Método de Análisis de datos**

Sánchez y Reyes (2015), consideran a este proceso como el desarrollo de los pasos estadísticos que se aplican en la investigación con la finalidad de obtener respuesta a los objetivos trazados en el estudio. Durante el análisis estadístico se utilizaron los programas de Excel 2021 y el SPSS 26.0

La primera fase se enfoca en el análisis descriptivo, realizando la tabulación en Excel, organizando las opiniones por dimensiones y realizando el cálculo de cada elemento correspondiente a las variables, luego por medio de la escala ordinal y los intervalos calculados se realiza en análisis para presentar la información en tablas de frecuencia y figuras de barra que permitan analizar los niveles presentados.

La segunda fase consiste en el análisis inferencia, que inicia con la migración de los datos al SPSS luego se desarrolla la prueba de normalidad de datos con la

finalidad de conocer la distribución que presenta la muestra y determinar el estadístico más adecuado para el estudio y que permita responder a los objetivos trazados.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Se considera al consentimiento informado, puesto que antes de aplicar los instrumentos relacionados a la calidad del servicio y la satisfacción del usuarios se informa cual es el propósito que presenta el estudio, indicándole al usuario la importancia que presenta su opinión, luego de ello se tiene al respeto, alineado a la observación de las opiniones que brinden sin alterar la información, de la misma manera se considera al anonimato, porque en todo el estudio no se exponen la información personal de los usuarios, manteniéndolos de manera confidencial solo para la investigadora.

#### IV. RESULTADOS

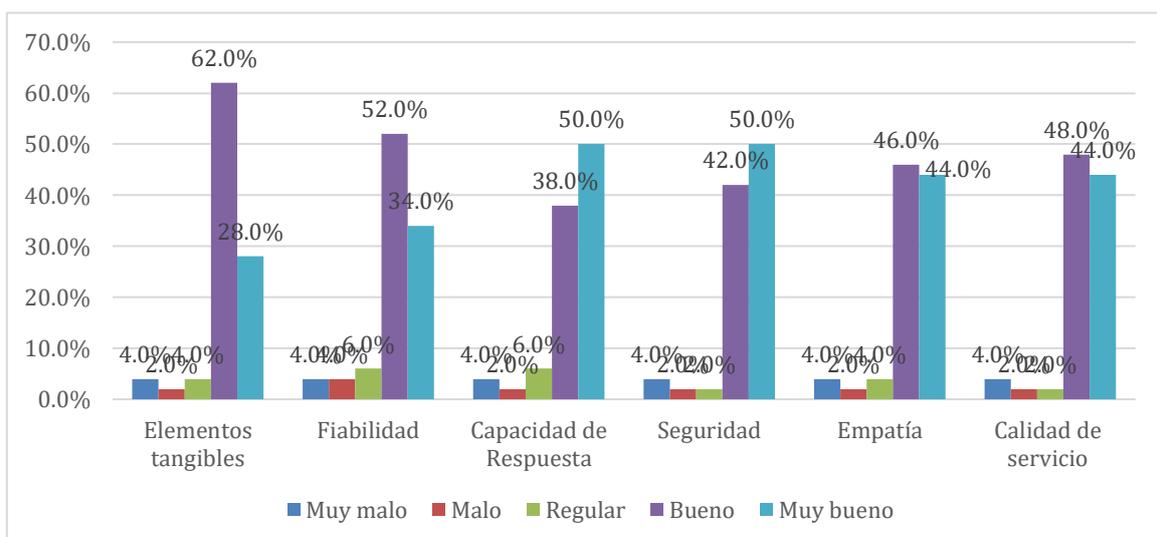
Luego de aplicar los instrumentos a los usuarios que conforman la muestra se desarrolla el análisis descriptivo e inferencial que determinen los niveles alcanzados por las variables y para poder conocer la relación que se presenta en el estudio, detallando lo siguiente:

##### Análisis descriptivo

*Tabla 3. Frecuencia de la calidad de servicio del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash*

Niveles	Elementos tangibles		Fiabilidad		Dimensiones Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Variable Calidad de servicio	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	Muy malo	2	4.0	2	4.0	2	4.0	2	4.0	2	4.0	2
Malo	1	2.0	2	4.0	1	2.0	1	2.0	1	2.0	1	2.0
Regular	2	4.0	3	6.0	3	6.0	1	2.0	2	4.0	1	2.0
Bueno	31	62.0	26	52.0	19	38.0	21	42.0	23	46.0	24	48.0
Muy bueno	14	28.0	17	34.0	25	50.0	25	50.0	22	44.0	22	44.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0

*Figura 2. Barra de la calidad de servicio del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash*



Fuente: Elaboración propia

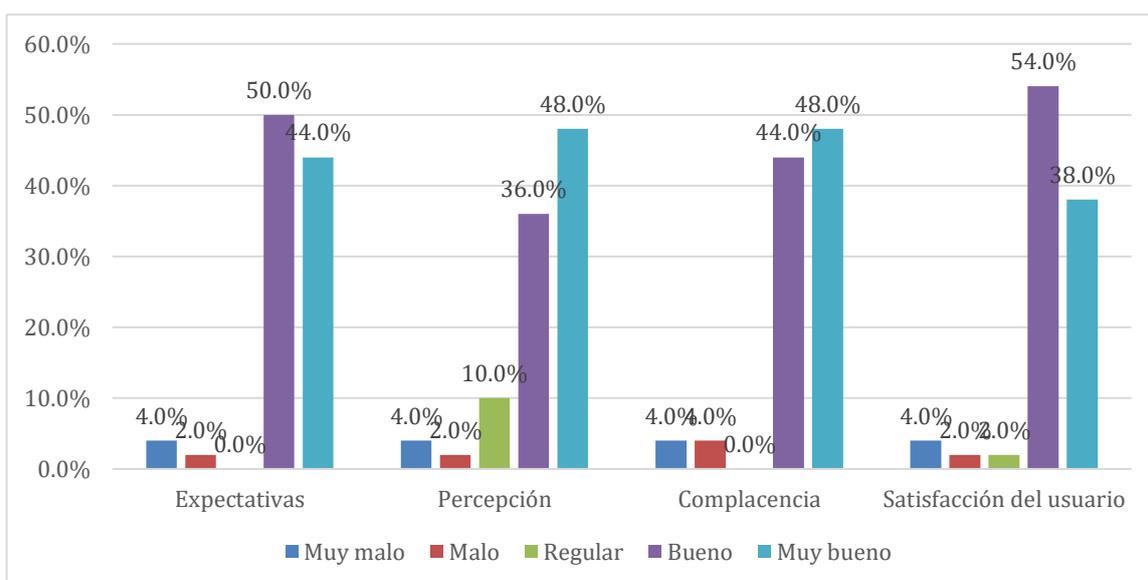
## **Interpretación:**

Luego de obtener las opiniones de los usuarios se ha realizado los cálculos pertinentes para analizar los niveles alcanzados, para ello se tiene que la dimensión elementos tangibles presenta al 4.0% como muy malo, luego se ha evidenciado que el 2.0% lo percibe como malo, además del 4.0% lo interpreta como regular a los servicios que se brinda en el archivo registral, además se ha podido mostrar que el 62.0% lo encuentra como bueno y el 28.0% lo analiza como muy bueno. Al presentar las valoraciones alcanzadas para la dimensión fiabilidad se tiene que el 4.0% lo evalúa como muy malo, de ahí se ha encontrado que el 4.0% lo ubica como malo, además de ello se tiene registro del 6.0% que lo considera como regular, de ahí se ha mostrado que el 52.0% lo encuentra como bueno y el 34.0% como muy bueno. Luego se presentan las valoraciones alcanzadas para la capacidad de respuesta, encontrando que el 4.0% lo ubica como muy malo, de ahí se ha podido evidenciar que el 2.0% lo encuentra como malo, además de ello se tiene que el 6.0% lo ubica como regular, seguido de ello se tiene que el 38.0% lo percibe como bueno y el 50.0% lo encuentra como muy bueno. Al mencionar a la dimensión seguridad se ha podido demostrar que el 4.0% lo registra como muy malo, luego se ha encontrado que el 2.0% lo analiza como malo, además de ello se ha registrado valores del 2.0% que lo considera como regular, continuado del 42.0% que lo encuentra como bueno y el 50.0% como muy bueno. Al realizar un análisis de la dimensión empatía que se presenta en el archivo registral se ha encontrado valoraciones del 4.0% lo considera como muy malo, además de ello se tiene valoraciones del 2.0% lo interpreta como malo, finalmente los valores alcanzados han demostrado que el 4.0% opina que es regular, seguido se tiene que el 46.0% lo encuentra como bueno y el 44.0% lo analiza como muy bueno. Con ello se puede deducir que la calidad del servicio que se brinda en el archivo registral se percibe como eficiente por los usuarios.

Tabla 4. Frecuencia de la satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash

Niveles	dimensiones						Variable	
	Expectativas		Percepción		Complacencia		Satisfacción del usuario	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy malo	2	4.0%	2	4.0%	2	4.0%	2	4.0%
Malo	1	2.0%	1	2.0%	2	4.0%	1	2.0%
Regular	0	0.0%	5	10.0%	0	0.0%	1	2.0%
Bueno	25	50.0%	18	36.0%	22	44.0%	27	54.0%
Muy bueno	22	44.0%	24	48.0%	24	48.0%	19	38.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	50	100.0%	50	100.0%

Figura 3. Nivel de la satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Luego de obtener las opiniones de los usuarios se ha realizado los cálculos pertinentes para analizar los niveles alcanzados, para ello se tiene que la dimensión expectativa ha reflejado que el 4.0% lo analiza como muy mala, luego de ello se ha demostrado que el 2.0% lo evalúa como mala, además las valoraciones han arrojado que el 0.0% lo interpreta como regular, con ello se tiene que el 50.0% lo

encuentra como bueno y el 44.0% lo analiza como muy bueno. Al realizar la descripción de la dimensión percepción se ha demostrado que el 4.0% lo ha interpretado como muy mala, luego se ha demostrado que el 2.0% lo considera como mala, finalmente se ha demostrado que el 10.0% lo ha interpretado como regular. Además, se tiene que el 36.0% lo encuentra como bueno y el 48.0% lo analiza como muy buena. Cuando se describe a la dimensión complacencia se ha evidenciado que el 4.0% lo ha encontrado como muy mala, de ahí se ha encontrado que el 4.0% lo ha analizado como mala, de ello se tiene que el 0.0% lo percibe como regular, seguido de lo mencionado se tiene que el 44.0% lo analiza como bueno, finalmente se ha demostrado que el 48.0% lo analiza como muy bueno. Cuando se habla de la satisfacción del usuario se ha encontrado que el 4.0% lo interpreta que es muy malo, luego de ello las valoraciones registradas se ha demostrado que el 2.0% opina que es mala, seguido del 2.0% lo encuentra como regular, además de ello se tiene que el 54.0% lo considera como bueno y el 38.0% lo analiza como muy bueno.

## Análisis inferencial

Para el análisis inferencial se utilizó tablas con la finalidad de explicar la correlación y demostración de la Hipótesis formulada:

*Tabla 5. Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash*

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,679**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,679**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

### Interpretación:

Con la aplicación de los instrumentos y los cálculos realizados en el SPSS se ha podido encontrar un valor de Rho de Spearman de 0.679 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, considerado como positiva considerable, mostrando que la calidad que brinda el archivo registrar y las acciones que se realizan son determinantes para que los usuarios presenten una satisfacción positiva del servicio brindado. Además, al realizar la prueba de hipótesis se tiene el valor alcanzado por la sig. = 0.000, considerada como menor al 0.01, evidenciando que la relación que se presenta es significativa, procediendo a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta por la investigadora.

Tabla 6. Relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,556**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,556**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

#### Interpretación:

Con la aplicación de los instrumentos y los cálculos realizados en el SPSS se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.556 entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, considerado como positiva considerable, mostrando que los elementos visuales en la atención que presenta el archivo registral son determinantes para mantener una satisfacción alta, por lo tanto, se debe realizar mantenimiento a la sala de espera, las condiciones de las instalaciones, entre otros. Además, al realizar la prueba de hipótesis se tiene el valor alcanzado por la sig. = 0.000, considerada como menor al 0.01, evidenciando que la relación que se presenta es significativa, procediendo a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta por la investigadora.

Tabla 7. Relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,596**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,596**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

#### Interpretación:

Con la aplicación de los instrumentos y los cálculos realizados en el SPSS se ha podido encontrar un valor de Rho de Spearman de 0.596 entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, considerado como positiva considerable, mostrando que sentir que la información que se brinda al usuario es concisa por parte de los trabajadores del archivo registral son determinantes para mantener una satisfacción alta, por lo tanto, se debe realizar capacitaciones al personal de la información que se brinda al usuario y de ser posible realizar seguimiento para asegurar que el usuario quedo conforme con la información brindada. Además, al realizar la prueba de hipótesis se tiene el valor alcanzado por la sig. = 0.000, considerada como menor al 0.01, evidenciando que la relación que se presenta es significativa, procediendo a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta por la investigadora.

Tabla 8. Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash

			Capacidad de Respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,666**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,666**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

### Interpretación:

Con la aplicación de los instrumentos y los cálculos realizados en el SPSS se ha podido encontrar un valor de Rho de Spearman de 0.666 entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, considerado como positiva considerable, mostrando que el tiempo que se toma para atender a los usuarios es el suficiente y oportuno por parte de los trabajadores del archivo registral, siendo determinante para mantener una satisfacción alta, por lo tanto, se debe realizar las acciones pertinentes por parte de los trabajadores para que los usuarios serán atendidos lo más rápido posible y brindarles las soluciones oportunas, evitando que tengan que estar volviendo para obtener una respuesta. Además, al realizar la prueba de hipótesis se tiene el valor alcanzado por la sig. = 0.000, considerada como menor al 0.01, evidenciando que la relación que se presenta es significativa, procediendo a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta por la investigadora.

Tabla 9. Relación entre la seguridad y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

### Interpretación:

Con la aplicación de los instrumentos y los cálculos realizados en el SPSS se ha podido encontrar un valor de Rho de Spearman de 0766 entre la seguridad y la satisfacción del usuario, considerado como positiva considerable, mostrando que la seguridad que sientan los usuarios sobre la información que reciben es relevante para sentirse satisfecha del servicio que reciben del archivo registral, siendo determinante para mantener una satisfacción alta, por lo tanto, se deben aplicar medidas secuenciales que permitan asegurar los canales de información para que el usuario sienta que es escuchado por la entidad y la información que se le proporciona es acertada. Además, al realizar la prueba de hipótesis se tiene el valor alcanzado por la sig. = 0.000, considerada como menor al 0.01, evidenciando que la relación que se presenta es significativa, procediendo a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta por la investigadora.

Tabla 10. Relación entre la empatía y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,514**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,514**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

### Interpretación:

Con la aplicación de los instrumentos y los cálculos realizados en el SPSS se ha podido encontrar un valor de Rho de Spearman de 0,514 entre la empatía y la satisfacción del usuario, considerado como positiva considerable, mostrando que el trato que recibe el usuario por los trabajadores es relevante para sentirse satisfecho del servicio percibido del archivo registral, siendo determinante para mantener una satisfacción alta, por lo tanto, se deben aplicar capacitaciones consecutivas al personal relacionado con temas de atención al usuarios, para conocer estrategias de comunicación y realizar su trabajo con amabilidad. Además, al realizar la prueba de hipótesis se tiene el valor alcanzado por la sig. = 0.000, considerada como menor al 0.01, evidenciando que la relación que se presenta es significativa, procediendo a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta por la investigadora.

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados alcanzados para el objetivo general que se basa en determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash, con la aplicación de los instrumentos y los cálculos realizados en el SPSS se encontró un valor de Rho de Spearman de 0.679 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, considerado como positiva considerable, mostrando que la calidad que brinda el archivo registrar y las acciones que se realizan son determinantes para que los usuarios presenten una satisfacción positiva del servicio brindado. Además, al realizar la prueba de hipótesis se tiene el valor alcanzado por la sig. = 0.000, considerada como menor al 0.01, evidenciando que la relación que se presenta es significativa, procediendo a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta por la investigadora.

Resultados que presentan una aproximación a lo evidenciado por Ramos (2021), quien se enfocó en analizar cómo se presenta la calidad del servicio que se ofrece en la Oficina Registral IX de la ciudad de Lima y la relación con la satisfacción de los usuarios que realizan sus trámites, dentro de los lineamientos aplicados en el estudio se tiene al enfoque cuantitativo, presentando resultados estadísticos en respuesta a los objetivos, logrando concluir: Se ha demostrado la existencia de una relación de  $Rho = 0.604$  y  $sig. = 0.000$ , considerado como suficiente para proceder con el rechazo de la hipótesis nula y afirmando que en la entidad se presenta una relación positiva media, dando a conocer que las acciones que se realizan con las instalaciones de la oficina, la seguridad para brindar la información a los usuarios, la capacidad que presenten los profesional y el trato que reciben los usuarios son los determinantes en la satisfacción.

Con el análisis realizado se ha demostrado lo importante que es mantener estándares de calidad e involucrar a los trabajadores para que se pueda cumplir y alcanzar la satisfacción esperada por los usuarios, en ambos estudios presentaron aproximación en sus resultados, además se tiene lo mencionado por Charry y Flores (2021) se define como una necesidad global para los usuarios que requieren

de un producto o servicio por parte de una entidad para satisfacer sus necesidades, basándose en las expectativas y lo percibido a la hora de utilizar el servicio.

Según los resultados alcanzados para el objetivo específico 1 que se basa en determinar la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash; con la aplicación de los instrumentos y los cálculos realizados en el SPSS sea podido encontrar un valor de Rho de Spearman de 0.556 entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, considerado como positiva considerable, mostrando que los elementos visuales en la atención que presenta el archivo registral son determinantes para mantener una satisfacción alta, por lo tanto, se debe realizar mantenimiento a la sala de espera, las condiciones de las instalaciones, entre otros. Además, al realizar la prueba de hipótesis se tiene el valor alcanzado por la sig. = 0.000, considerada como menor al 0.01, evidenciando que la relación que se presenta es significativa, procediendo a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta por la investigadora.

Resultados que presentan una aproximación a lo evidenciado por Remache (2019), realizó un estudio con la finalidad de conocer la relación que se presenta entre la calidad del servicio brindado y la satisfacción que sienten los usuarios en una empresa de Ecuador, desarrollado bajo lo descrito en el diseño no experimental, realizando un análisis por medio de la aplicación de instrumentos en un solo momento, por lo que se consideró transversal, logrando concluir: Se ha demostrado la existencia de una relación de Rho = 0.579 analizado como positiva media, dando a conocer que los elementos como las condiciones físicas de la empresa es favorable para que se mantenga satisfecho a los usuarios, además la prueba de hipótesis brindo un resultado se sig. = 0.048 considerado como menor al 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula. Con ello se analizó la importancia que presenta la calidad que se ofrece en los servicios para mantener satisfechos a los usuarios.

De la comparación realizada se ha encontrado resultados que presentan aproximación en los resultados y se percibe que la fiabilidad es uno de los procesos que fortalece a la satisfacción del estudiante, además Harry y Flores (2021) se

define como una necesidad global para los usuarios que requieren de un producto o servicio por parte de una entidad para satisfacer sus necesidades, basándose en las expectativas y lo percibido a la hora de utilizar el servicio.

Según los resultados alcanzados para el objetivo específico 2 que se basa en determinar la relación entre la empatía y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash; con la aplicación de los instrumentos y los cálculos realizados en el SPSS sea podido encontrar un valor de Rho de Spearman de 0.596 entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, considerado como positiva considerable, mostrando que sentir que la información que se brinda al usuario es concisa por parte de los trabajadores del archivo registral son determinantes para mantener una satisfacción alta, por lo tanto, se debe realizar capacitaciones al personal de la información que se brinda al usuario y de ser posible realizar seguimiento para asegurar que el usuario quedo conforme con la información brindada. Además, al realizar la prueba de hipótesis se tiene el valor alcanzado por la sig. = 0.000, considerada como menor al 0.01, evidenciando que la relación que se presenta es significativa, procediendo a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta por la investigadora.

Resultados que presentan una aproximación a lo evidenciado por Salas (2017), en el contexto de Colombia desarrollo un estudio que se basa en el análisis que se presenta de la calidad de servicio en entidades públicas de Bogotá, para la selección del diseño se basó en el no experimental, realizando observaciones sobre la percepción que se tiene sobre los servicios que se ofrecen en la entidad, evitando la manipulación de las opiniones, logrando concluir: Se determino la relación entre la calidad de servicios y los elementos tangibles con un valor de Rho de 0.756 analizado como positiva considerable y un valor de significancia de 0.000 procediendo con el rechazo de la hipótesis nula, con ello se logró demostrar que los aspectos físico como la distribución de las oficinas, el acceso que se tiene y la sala de espera, son los determinantes que inciden en la satisfacción que presenta el usuario.

Según los resultados alcanzados para el objetivo específico 3 que se basa en determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash; con la aplicación de los instrumentos y los cálculos realizados en el SPSS sea podido encontrar un valor de Rho de Spearman de 0.666 entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, considerado como positiva considerable, mostrando que el tiempo que se toma para atender a los usuarios es el suficiente y oportuno por parte de los trabajadores del archivo registral, siendo determinante para mantener una satisfacción alta, por lo tanto, se debe realizar las acciones pertinentes por parte de los trabajadores para que los usuarios serán atendidos lo más rápido posible y brindarles las soluciones oportunas, evitando que tengan que estar volviendo para obtener una respuesta. Además, al realizar la prueba de hipótesis se tiene el valor alcanzado por la sig. = 0.000, considerada como menor al 0.01, evidenciando que la relación que se presenta es significativa, procediendo a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta por la investigadora.

Resultados que presentan una aproximación a lo evidenciado por Inafuku (2021), con su estudio que presento como propósito dar a conocer el grado de relación que se presenta entre la calidad de servicio y la satisfacción que presentan los usuarios de la Oficina Registral de la ciudad de Chepén, desarrollado bajo lo descrito en el diseño no experimental, evitando en todo momento alterar el comportamiento que presente la muestra, obteniendo información en un solo momento considerado como transversal, logrando concluir: Se ha registrado un valor de Rho = 0.868 y sig. = 0.000, con los cuales se comprueba la hipótesis propuesta en el estudio y se afirman que se presenta una relación positiva considerable, dando a conocer que las acciones que realice la entidad para mejorar la calidad del servicio que se ofrece es beneficioso para que los usuarios se sientan satisfechos.

Según los resultados alcanzados para el objetivo específico 4 que se basa en determinar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash; con la aplicación de los instrumentos y los cálculos realizados en el SPSS sea podido encontrar un valor de Rho de Spearman de 0.766 entre la seguridad y la satisfacción del usuario, considerado como positiva considerable, mostrando que la seguridad que sientan

los usuarios sobre la información que reciben es relevante para sentirse satisfecha del servicio que reciben del archivo registral, siendo determinante para mantener una satisfacción alta, por lo tanto, se deben aplicar medidas secuenciales que permitan asegurar los canales de información para que el usuario sienta que es escuchado por la entidad y la información que se le proporciona es acertada. Además, al realizar la prueba de hipótesis se tiene el valor alcanzado por la sig. = 0.000, considerada como menor al 0.01, evidenciando que la relación que se presenta es significativa, procediendo a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta por la investigadora.

Resultados que presentan una aproximación a lo evidenciado por Hidalgo (2019), con el desarrollo de su estudio que presento como finalizar analizar la relación que se presenta entre la calidad del servicio y la satisfacción que presentan los clientes de una empresa de Tarapoto, desarrollado bajo lo descrito en el diseño no experimental, realizando un análisis por medio de la aplicación de instrumentos en un solo momento, por lo que se consideró transversal, logrando concluir: Se ha determinado relación de  $Rho = 0.738$  analizada como positiva considerable, además de ser significativa por el valor registrado de 0.000, situado por debajo del 0.05, con lo cual se comprueba la hipótesis y se realiza el rechazo de la hipótesis nula. Afirmando que los procesos que se enlazan a la calidad en el servicio son beneficiosos para mantener satisfechos a los usuarios.

Seguridad, se basa en la confianza que proporcionan los trabajadores, frente al servicio que se brinda relacionado con el comportamiento confiable a la hora de brindar información sobre los tramites realizados, luego se enfoca en la garantía que presenta en banco en las transacciones que se realiza, junto a ello la capacidad profesional para responder las dudas (Morocho y Santos, 2018).

Según los resultados alcanzados para el objetivo específico 5 que se basa en determinar la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash, con la aplicación de los instrumentos y los cálculos realizados en el SPSS sea podido encontrar un valor de Rho de Spearman de 0.514 entre la empatía y la satisfacción del usuario, considerado como positiva considerable, mostrando que el trato que recibe el

usuario por los trabajadores es relevante para sentirse satisfecha del servicio percibido del archivo registral, siendo determinante para mantener una satisfacción alta, por lo tanto, se deben aplicar capacitaciones consecutivas al personal relacionado con temas de atención al usuarios, para conocer estrategias de comunicación y realizar su trabajo con amabilidad. Además, al realizar la prueba de hipótesis se tiene el valor alcanzado por la sig. = 0.000, considerada como menor al 0.01, evidenciando que la relación que se presenta es significativa, procediendo a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta por la investigadora.

Resultados que presentan una aproximación a lo evidenciado por Yarlaque (2018), con su estudio que se enfoca en el análisis de la relación que se presenta entre la calidad del servicio y la satisfacción que se presenta en los usuarios de la Zona registral VI de Pucallpa, desarrollado bajo lo descrito en el diseño no experimental, realizando un análisis por medio de la aplicación de instrumentos en un solo momento, por lo que se consideró transversal, logrando concluir: Se ha determinado una relación de  $Rho = 0.527$  interpretado como positiva media, dando a conocer que los elementos que de la calidad del servicio que se presenta en la entidad afectan a la satisfacción que presentan los usuarios, además el nivel de significancia presentado es 0.000, considerado como menor al 0.05, considerado como suficiente para comprobar la hipótesis y proceder con el rechazo de la hipótesis nula.

Chambilla (2017), estuvo a cargo del desarrollo de su estudio con la finalidad de dar a conocer la relación que se presenta entre la calidad que se brinda en el servicio de una entidad pública y la satisfacción del usuario, dentro de los lineamientos aplicados en el estudio se tiene al enfoque cuantitativo, presentando resultados estadísticos en respuesta a los objetivos, logrando concluir: Se ha obtenido una relación de 0.766 entre las variables analizadas con un valor de significancia de 0.000, comprobando la hipótesis nula. Con ello se mostró la importancia que se presenta en los usuarios que sean atendidos en el tiempo oportuna, que se cuente con los ambientes adecuados para ser atendidos, el trato que reciben del personal, para presentar una adecuada percepción de la calidad del servicio.

Elementos tangibles, se refiere a todos los aspectos visuales que el usuario percibe por la vista como es el equipamiento que presenta el banco, con computadoras y medios digitales, otro aspecto considerado son las instalaciones que presenta, como la sala de espera, la capacidad de atención según las ventanillas, luego la presentación que presenta el personal y el tipo de material informativo que presenta la entidad (Villarreal, 2020).

Al mencionar a la fundamentación teórica de la satisfacción del usuario de refiere a la definición relativa entre las expectativas y lo recibido por la entidad donde consume un servicio, enfocado desde el trato que recibe, hasta los procesos que se realizan en su atención (Crispín et al., 2020).

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó relación significativa ( $Rho= 0.679$ ;  $sig.= 0.000<0.01$ ) entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash, mostrando que la calidad que brinda el archivo registral y las acciones que se realizan son determinantes para que los usuarios presenten una satisfacción positiva del servicio brindado. De la misma manera se comprobó la hipótesis propuesta en el estudio.

Segunda: Se registró relación significativa ( $Rho= 0.556$ ;  $sig.= 0.000<0.01$ ) entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash, considerado como positiva considerable, mostrando que los elementos visuales en la atención que presenta el archivo registral son determinantes para mantener una satisfacción alta.

Tercera: Se estableció relación significativa ( $Rho= 0.596$ ;  $sig.= 0.000<0.01$ ) entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash, por lo tanto, se debe realizar capacitaciones al personal de la información que se brinda al usuario y de ser posible realizar seguimiento para asegurar que el usuario quedo conforme con la información brindada.

Cuarta: Se demostró relación significativa ( $Rho= 0.666$ ;  $sig.= 0.000<0.01$ ) entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash, por lo tanto, se debe realizar las acciones pertinentes por parte de los trabajadores para que los usuarios serán atendidos lo más rápido posible y brindarles las soluciones oportunas.

Quinta: Se estudió relación significativa ( $Rho= 0.666$ ;  $sig.= 0.000<0.01$ ) entre la seguridad y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash, por lo tanto, se deben aplicar medidas secuenciales que permitan asegurar los canales de información

para que el usuario sienta que es escuchado por la entidad y la información que se le proporciona es acertada.

Sexta: Se encontró relación significativa ( $Rho= 0.679$ ;  $sig.= 0.000 < 0.01$ ) entre la empatía y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash, se deben aplicar capacitaciones consecutivas al personal relacionado con temas de atención al usuario, para conocer estrategias de comunicación y realizar su trabajo con amabilidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Al jefe del área del área de archivo solicitar capacitación a Jefatura de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz referente atención al cliente para que los trabajadores presenten las competencias necesarias para brindar un servicio de calidad.

Segunda: Al jefe de personal implementar mecanismo de recompensas para felicitar a los mejores trabajadores que cumplan con las expectativas de los usuarios, con la finalidad de motivarlos en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tercera: A los trabajadores desarrollar capacitación de manera externa para fortalecer sus competencias y mejorar en las funciones que realizan con el objetivo de brindar un mejor servicio al usuario que recurre a diario a realizar sus trámites.

Cuarta: Al jefe de administración, realizar una evaluación permanente de las condiciones de las oficinas para salvaguardar la seguridad de los trabajadores y usuarios, además de mantenerlos limpios y optimizar las zonas de espacio de la sala de espera.

Quinta: Al jefe de personal difundir constantemente el MOF a los trabajadores para que tengan presente las funciones que deben realizar y la información que pueden brindar a los usuarios para mantener la seguridad de la información que se brinda.

Sexta: A los futuros investigadores continuar desarrollando trabajos en entidades públicas para dar a conocer los sucesos que se presentan y proponer alternativas de solución a las problemáticas presentadas.

## REFERENCIAS

- Acosta et al. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. Revista Scielo. 21 (40).  
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656/945>
- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). *Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression*. Revista Scielo. 8(1).  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003)
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. ISBN ebook: 978-607-744-748-1.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Cabezas, E., Andrade, A. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ISBN: 978-9942-765-44-4.  
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. ISBN 978-987-723-190-8. Editorial Teseo.  
[http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)
- Chambilla, S. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12704/Chambilla\\_QSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12704/Chambilla_QSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Charry, J. y Flores, E. (2021). *Quality of citizen registry services for users of the National Registry of Identification and Civil Status of Lima*. 8 (2). <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/195/372>
- Crispín et al. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privado*. 11(2), 147-55. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- Concepción, D., González, E., García, R. y Miño, J. (2019). Investigation methodology: Origin and construction of a doctoral thesis. 6(1). 76-87. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v6n1/2409-8752-ucsa-6-01-76.pdf>
- Cienfuegos, M. y Cienfuegos, A. (2016). The quantitative and qualitative in research. Support for its teaching. 7(13). <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v7n13/2007-7467-ride-7-13-00015.pdf>
- Díaz, G. y Salazar, D. (2021). *Quality as a strategic tool for business management*. Revista Scielo. 39 (1). [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2588-09692021000100019](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692021000100019)
- Dos Santos, M. (2016). *Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén*. 45 (178). <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Freire, M. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato*. [Tesis de posgrado, Universidad de Abanto]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo. ISBN electrónico n.º 978-612-4196. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

- González, D., Alvarado, C. y Marín, C. (2017). Design and Validation of a Survey for the Characterization of Goat Production Units. 58(2). [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0258-65762017000200003](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0258-65762017000200003)
- González et al. (2016). *Costumer perceived quality analysis in the hotel business*. Revista Scielo. 37 (3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362016000300004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300004)
- Hernández. R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta*. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana
- Hernández et al. (2019). *External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors*. 36 (4). <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
- Hidalgo, G. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018*. (Tesis). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29603/Hidalgo%20\\_PGJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29603/Hidalgo%20_PGJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Inafuku, B. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chepén, 2021*. [Tesis de Posgrado; Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73886/Inafuku\\_GBv-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73886/Inafuku_GBv-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Izquierdo, J. (2021). *The quality of service in public administration*. 8 (1). <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>
- Izquierdo, J. (2021). *The quality of service in public administration*. 8 (1). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>

- Jemes et al. (2018). *Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review*. 90 (5).  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403318301802>
- Montalván, J., Soria, C., Hopkins, A., Ascue, R. y Ajito, E. (2019). *Guía de investigación*. ISBN: 978-612-4439-09-4. Primera edición digital.  
<https://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/12214732/guia-de-investigacion-en-diseno.pdf>
- Marialette, V. y Medina, A. (2018). *Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile*. 24(2).  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-102.pdf>
- Madero, S. (2020). Herzberg theory and the impact of incentives on workers' job satisfaction. *Revista Scielo*.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662019000100194](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194)
- Morales, L. y García, J. (2019). *Perceived service quality in the Bogotá public health system*. 21 (1). <https://www.scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/>
- Monroy, M. (2020). *Calidad del servicio en restaurantes de Todos Santos (México) por concepto de género*. 23(40).  
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/8229/9401>
- Morocho, T. y Santos, V. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. 5(1).  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279)
- Navarro, E., Jiménez, E. y Rappoport, S. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. ISBN: 978-84-16602-55-1. [https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion\\_innovacion.pdf](https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf)
- Neill, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. ISBN: 978-9942-24-093-4. Editorial UTMACH.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>

Núñez, L. y Juárez, J. (2018). *Comparative analysis of service quality evaluation models based on their dimensions and their relationship with customer satisfaction*. 7 (1). [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art4\\_.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art4_.pdf)

Ochoa, C. (2019). *Diseño y análisis en investigación*. ISBN: 978-84-7867-685-9. [https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl\\_2019\\_libro\\_diseno\\_y\\_analisis\\_de\\_investigacion.pdf](https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl_2019_libro_diseno_y_analisis_de_investigacion.pdf)

Pretell, E. (2017). *From scientific research to health policy design: the experience of iodine deficiency elimination in Peru*. 34(3). 538-543. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2017.v34n3/538-543/es/>

Podestá, L. y Maceda, M. (2018). *Perceived service quality and culture of health safety in the medical staff of the Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017*. Revista Scielo. 18 (3). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2018000300008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000300008)

Silva, J., Macías, B., Tello, E. y Delgado, J. (2021). *The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico*. Revista Scielo. 15 (2). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582021000100085](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085)

Ramos, E. (2021). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en SUNARP zona registral N° IX, sede Lima, 2021*. [Tesis de Posgrado; Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69986/Ramos\\_LE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69986/Ramos_LE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos, K., Podesta, L. y Ruiz, R. (2020). *Quality of service and satisfaction among patients who underwent minimally invasive facial cosmetic treatments in a private clinic. Lima-Peru. 2019. Revista Scielo. 20 (3).* [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2020000300007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007)

Rojas et al. (2020). *Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. Revista Scielo. 31 (4).* [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci\\_arttext#:~:text=Es%20decir%2C%20la%20calidad%20de,necesidad%20en%20el%20momento%20preciso.](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext#:~:text=Es%20decir%2C%20la%20calidad%20de,necesidad%20en%20el%20momento%20preciso.)

Rocha et al. (2015). *Users and assistants' satisfaction at the "General Peraza" Elderly Home. 14 (4).* <https://www.medigraphic.com/pdfs/revhabciemed/hcm-2015/hcm154n.pdf>

Remache, S. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018.* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36211/Remache\\_YSS.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36211/Remache_YSS.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica.* Lima: Editorial Bussines Suport. 978-612-46842-2-7

Salas, G. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta.* [Tesis de posgrado, Universidad de Manizales - Colombia]. [https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3429/Salas\\_Ginna\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3429/Salas_Ginna_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sinchez, S. (2021). *Relación entre expectativas y satisfacción sobre el conocimiento técnico - actitud empática en las practicas clínica de estudiantes de enfermería. Hospital De Emergencias Grau Essalud, 2019. 21(4).*

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000400741&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000400741&script=sci_arttext)

Turpo, E. (2021). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del administrado en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de San Roman, Puno 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12811/UPtubeeg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vergíu, J. (2021). *Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL*. 8(1). <https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/536>

Velandia et al. (2007). *Análisis de la equivalencia o no de los términos*. Revista Scielo. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>

Villarreal, A. (2020). *The quality of costumer service in the restaurants of the city of Piedras Negras, Coahuila*. 7(13). <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/825>

Valdez, F. (2019). *La calidad de servicio y su relación con la atención al cliente en la empresa américa móvil, Huancayo*. (Tesis). <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2798/DANI%20OC TAVIANA%20SANCHEZ%20CIPRIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yarlaque, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018*. [Tesis de Posgrado; Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27613/yarlaque\\_ay.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27613/yarlaque_ay.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 01: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
<b>Calidad del servicio</b>	Charry y Flores (2021) se define como una necesidad global para los usuarios que requieren de un producto o servicio por parte de una entidad para satisfacer sus necesidades, basándose en las expectativas y lo percibido a la hora de utilizar el servicio.	Se tiene que es la percepción recibida por el usuario cuando utiliza el servicio de la entidad, analizada desde la parte física, hasta la parte emocional, el estudio se medirá de su instrumento, bajo una escala ordinal, analizado en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía.	Elementos tangibles	Equipos modernos.	01 a 05	<b>Escala de medición:</b>  Ordinal  <b>Tipo de respuestas:</b> Escala de Likert  Muy Malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Muy bueno (5)	<b>Deficiente</b>  <b>Regular</b>  <b>Eficiente</b>
				Instalaciones			
				Personal uniformado			
				Material informativo			
			Fiabilidad	Cumplimiento	06 a 10		
				Interés			
				Realiza bien el servicio			
				Conclusión del servicio en el tiempo prometido			
			Capacidad de Respuesta	Servicio sin errores	11 a 14		
				Canales de atención			
				Servicio rápido			
				Predisposición a ayudar			
			Seguridad	Respuesta	15 a 18		
				Comportamiento confiable.			
Seguridad.							
Amabilidad.							
Empatía	Conocimientos suficientes.	19 a 23					
	Atención individualizada.						
	Horarios accesibles.						
	Atención personalizada.						
				Preocupación por los usuarios.		<b>Baja</b>  <b>Regular</b>	

				Compresión de las necesidades.			<b>Alta</b>
<b>Satisfacción del usuario</b>	refiere a la definición relativa entre las expectativas y lo recibido por la entidad donde consume un servicio, enfocado desde el trato que recibe, hasta los procesos que se realizan en su atención (Crispín et al., 2020).	se considera como la evaluación de la expectativa, comparado con el servicio recibido por el personal de la entidad, para cuyo efecto se medirá por medio de una escala ordinal y en las dimensiones de expectativas, confianza y calidad técnica funcional.	Expectativas	Servicio general esperado	01 a 06	Definición relativa entre las expectativas y lo recibido por la entidad donde consume un servicio, enfocado desde el trato que recibe, hasta los procesos que se realizan en su atención (Crispín et al., 2020).	
				Trato esperado por el personal			
				Fiabilidad			
			Percepción	Servicios de alta calidad.	07 a 11		
				Recomendación.			
				Credibilidad.			
			Complacencia	Visión innovadora.	12 a 17		
				Superación de las expectativas.			
				Mejora continua.			

## Anexo 02: Matriz de Consistencia Lógica de la Investigación

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco Teórico	Método
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash?	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Calidad del servicio</b>	Elementos tangibles	Equipos modernos.	01 a 05	Charry y Flores (2021) se define como una necesidad global para los usuarios que requieren de un producto o servicio por parte de una entidad para satisfacer sus necesidades, basándose en las expectativas y lo percibido a la hora de utilizar el servicio.	<b>Enfoque:</b> Cuantitativa  <b>Tipo:</b> Básica  <b>Diseño:</b> Descriptivo correlacional.  <b>Población:</b> 50 usuarios del archivo registral.  <b>Muestra:</b> Población Censal 50 usuarios.
	Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz-Ancash, 2021.	Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash			Instalaciones			
					Personal uniformado			
					Material informativo			
	<b>Específicos</b>	<b>Específicas</b>		Fiabilidad	Cumplimiento	06 a 10		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash</li> <li>Determinar la relación entre la empatía y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash</li> <li>Determinar la relación entre la capacidad de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash</li> <li>Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash</li> <li>Existe relación significativa entre la</li> </ul>			Interés			
					Realiza bien el servicio			
					Conclusión del servicio en el tiempo prometido			
				Servicio sin errores				
	Capacidad de Respuesta	Seguridad		Empatía	Canales de atención	11 a 14		
					Servicio rápido			
					Predisposición a ayudar			
Respuesta								
Seguridad	Empatía	Empatía	Comportamiento confiable.	15 a 18				
			Seguridad.					
			Amabilidad.					
			Conocimientos suficientes.					
Empatía	Empatía	Empatía	Atención individualizada.	19 a 23				
			Horarios accesibles.					
			Atención personalizada.					
			Preocupación por los usuarios.					

<p>respuesta y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash;</li> <li>• Determinar la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash.</li> <li>• Determinar la relación entre la empatía y expectativas del usuario del archivo registral de la Zona</li> </ul>	<p>capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash</li> <li>• Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash</li> <li>• Existe relación significativa entre la empatía y expectativas</li> </ul>	<b>Satisfacción del usuario</b>	Expectativas	Compresión de las necesidades.	01 a 06	Definición relativa entre las expectativas y lo recibido por la entidad donde consume un servicio, enfocado desde el trato que recibe, hasta los procesos que se realizan en su atención (Crispín et al., 2020).	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
				Servicio general esperado			
				Trato esperado por el personal			
				Fiabilidad			
			Percepción	Servicios de alta calidad.	07 a 11		
				Recomendación.			
				Credibilidad.			
			Complacencia	Visión innovadora.			
				Superación de las expectativas.	12 a 17		
				Mejora continua.			
				Cumplimiento del servicio.			

--

Registral N° VII-  
Sede Huaraz,  
Ancash.

del usuario del  
archivo registral  
de la Zona  
Registral N° VII-  
Sede Huaraz,  
Ancash.

--

--

--

--

--

--

### Anexo 03: Validez y confiabilidad de instrumentos

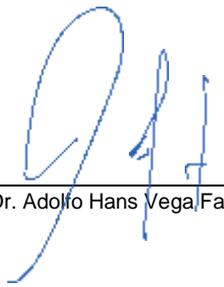
#### TÍTULO DE LA TESIS:

#### Calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable X: Calidad del servicio	Elementos tangibles	Equipos modernos.	1. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con equipos modernos que garanticen el servicio a los usuarios y mejore su satisfacción?						X		X		X		X		
		Instalaciones	2. ¿Está usted de acuerdo que las instalaciones del área de archivo registral lucen limpias y en buen estado de conservación para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X		X		
		Personal uniformado	3. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cumple con los protocolos de bioseguridad para el COVID19 para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X		X		
		Material informativo	4. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral utiliza uniforme, fotocheck u algún elemento que lo identifique como colaborador de la entidad para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X		X		
			5. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con material informativo (folletos, banners u otros) didáctico y comprensible para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X		X		
	Fiabilidad	Cumplimiento	6. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cumple lo prometido en su trámite para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X		X		
		Interés	7. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral muestra un real interés en resolver los problemas de los usuarios para contribuir a su satisfacción?						X		X		X		X		
		Realiza bien el servicio	8. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral realiza su labor correctamente la primera vez para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X		X		
		Conclusión del servicio en el tiempo prometido	9. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral concluye el servicio registral en el tiempo prometido para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X		X		
		Servicio sin errores	10. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral brinda sus servicios registrales sin errores para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X		X		

	Capacidad de Respuesta	Canales de atención	11. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con canales de atención adecuados para brindar atención y respuesta oportuna a los usuarios para contribuir a su satisfacción?						X		X		X		X			
		Servicio rápido	12. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral brinda los servicios registrales de manera rápida para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X		X			
		Predisposición a ayudar	13. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se muestra predispuesto a ayudar al usuario para contribuir a su satisfacción?						X		X		X		X			
		Respuesta	14. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral responde a las consultas, reclamos y/o sugerencias formuladas para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X		X			
	Seguridad	Comportamiento confiable.	15. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral le genera confianza para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X		
		Seguridad.	16. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral le brinda seguridad jurídica en sus transacciones para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X		
		Amabilidad.	17. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral atiende con cortesía y amabilidad para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X		
		Conocimientos suficientes.	18. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral brinda información completa, veraz y confiable para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X		
	Empatía	Atención individualizada.	19. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral le ofrece atención individualizada para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X		
		Horarios accesibles.	20. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral tiene horarios de atención accesibles a los usuarios para contribuir a su satisfacción?							X		X		X		X		
		Atención personalizada.	21. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral le proporciona atención personalizada para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X		
		Preocupación por los usuarios.	22. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se preocupa por los usuarios para contribuir a su satisfacción?							X		X		X		X		
		Comprensión de las necesidades.	23. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se muestra empático a sus necesidades para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X		
Variable Y: Satisfacción del usuario	Expectativas	Servicio general esperado	1. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se adapta a las necesidades del usuario que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X			
		Trato esperado por el personal	2. ¿Está usted de acuerdo que el personal cuenta con el conocimiento técnico necesario acerca de los servicios registrales que ofrece el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X			
		Fiabilidad	3. ¿Está usted de acuerdo que el usuario evalúa de manera positiva la atención de los servicios registrales que brinda el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X			

	Percepción	Servicios de alta calidad.	4. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral le ofrece servicios en optimas condiciones que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
		Recomendación.	5. ¿Está usted de acuerdo que recomienda la calidad de los servicios que ofrece el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
		Credibilidad.	6. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con una excelente credibilidad que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
		Visión innovadora.	7. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral muestra una visión innovadora de sus procesos que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
	Complacencia	Superación de las expectativas.	8. ¿Está usted de acuerdo que el servicio brindado por el área de archivo registral supera sus expectativas que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
		Mejora continua.	9. ¿Está usted de acuerdo que se observa acciones de mejora continua en el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
		Cumplimiento del servicio.	10. ¿Está usted de acuerdo que el servicio brindado cumple las características ofrecidas en el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		



Dr. Adolfo Hans Vega Fajardo

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. DATOS INFORMATIVOS

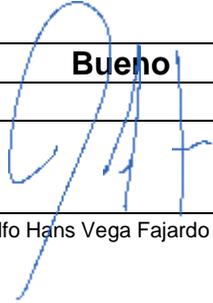
- 1.1. **Nombre del instrumento:** Cuestionarios de las variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.3. **Nivel de aplicación:** Usuarios del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash.
- 1.4. **Autor:** Fiorela Soraya Bazán Pera

### 2. EVALUADOR

- 2.1. **Nombres y Apellidos** Adolfo Hans Vega Fajardo
- 2.2. **Grados Académicos**
  - Doctor en Ingeniería de Sistemas
  - Maestro en Ingeniería de Sistemas mención en Administración y Dirección de Tecnologías de la Información

### 3. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

  
Dr. Adolfo Hans Vega Fajardo

## Validez y confiabilidad de instrumentos

### TÍTULO DE LA TESIS:

### Calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSE RVACI ONES Y/O RECO MEND ACION ES					
				Total ment e en desa cuer do	D es ac uer do	N i de ac uer do, ni en desa cuer do	D e ac uer do	T o t al m en te de ac uer do	Relación entre la variable y dimensió n		Relación entre la dimensió n y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respues ta		
									SI	NO	SI	NO		S I	NO	SI	N O	
<b>Variable X: Calidad del servicio</b>	Elementos tangibles	Equipos modernos.	1. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con equipos modernos que garanticen el servicio a los usuarios y mejore su satisfacción?						X		X		X					
		Instalaciones	2. ¿Está usted de acuerdo que las instalaciones del área de archivo registral lucen limpias y en buen estado de conservación para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X					
		Personal uniformado	3. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cumple con los protocolos de bioseguridad para el COVID19 para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X				
		Material informativo	4. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral utiliza uniforme, fotocheck u algún elemento que lo identifique como colaborador de la entidad para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X				
			5. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con material informativo (folletos, banners u otros) didáctico y comprensible para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X				
	Fiabilidad	Cumplimiento	6. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cumple lo prometido en su trámite para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X				
		Interés	7. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral muestra un real interés en resolver los problemas de los usuarios para contribuir a su satisfacción?							X		X		X				
		Realiza bien el servicio	8. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral realiza su labor correctamente la primera vez para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X				
		Conclusión del servicio en el tiempo prometido	9. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral concluye el servicio registral en el tiempo prometido para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X				
		Servicio sin errores	10. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral brinda sus servicios registrales sin errores para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X				
	Capacidad de Respuesta	Canales de atención	11. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con canales de atención adecuados para brindar atención y							X		X		X				

			respuesta oportuna a los usuarios para contribuir a su satisfacción?																
		Servicio rápido	12. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral brinda los servicios registrales de manera rápida para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
		Predisposición a ayudar	13. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se muestra predispuesto a ayudar al usuario para contribuir a su satisfacción?							X		X		X		X			
		Respuesta	14. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral responde a las consultas, reclamos y/o sugerencias formuladas para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
	Seguridad	Comportamiento confiable.	15. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral le genera confianza para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
		Seguridad.	16. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral le brinda seguridad jurídica en sus transacciones para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
		Amabilidad.	17. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral atiende con cortesía y amabilidad para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
		Conocimientos suficientes.	18. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral brinda información completa, veraz y confiable para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
	Empatía	Atención individualizada.	19. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral le ofrece atención individualizada para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
		Horarios accesibles.	20. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral tiene horarios de atención accesibles a los usuarios para contribuir a su satisfacción?							X		X		X		X			
		Atención personalizada.	21. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral le proporciona atención personalizada para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
		Preocupación por los usuarios.	22. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se preocupa por los usuarios para contribuir a su satisfacción?							X		X		X		X			
		Compresión de las necesidades.	23. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se muestra empático a sus necesidades para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
	Variable Y: Satisfacción del usuario	Expectativas	Servicio general esperado	1. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se adapta a las necesidades del usuario que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X			
			Trato esperado por el personal	2. ¿Está usted de acuerdo que el personal cuenta con el conocimiento técnico necesario acerca de los servicios registrales que ofrece el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X			
			Fiabilidad	3. ¿Está usted de acuerdo que el usuario evalúa de manera positiva la atención de los servicios registrales que brinda el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?							X		X		X		X		
		Percepción	Servicios de alta calidad.	4. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral le ofrece servicios en óptimas condiciones que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X			

		Recomendación.	5.	¿Está usted de acuerdo que recomienda la calidad de los servicios que ofrece el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
		Credibilidad.	6.	¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con una excelente credibilidad que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
		Visión innovadora.	7.	¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral muestra una visión innovadora de sus procesos que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
	Complacencia	Superación de las expectativas.	8.	¿Está usted de acuerdo que el servicio brindado por el área de archivo registral supera sus expectativas que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
		Mejora continua.	9.	¿Está usted de acuerdo que se observa acciones de mejora continua en el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
		Cumplimiento del servicio.	10.	¿Está usted de acuerdo que el servicio brindado cumple las características ofrecidas en el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		



Dr. Zediel Basilio Santos  
DNI N° 43536605

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. DATOS INFORMATIVOS

- I.1. **Nombre del instrumento:** Cuestionarios de las variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario
- I.2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario tipo escala de Likert
- I.3. **Nivel de aplicación:** Usuarios del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash.
- I.4. **Autor:** Fiorela Soraya Bazán Pera

### 2. EVALUADOR

- a. **Nombres y Apellidos** Zegel Basilio Santos
- 2.2. Grados Académicos** - Magister en Derecho Civil y Comercial

### 3. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	



Dr. Zegel Basilio Santos  
DNI N° 43536605

## Validez y confiabilidad de instrumentos

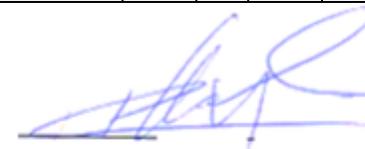
### TÍTULO DE LA TESIS:

### Calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI
Variable X: Calidad del servicio	Elementos tangibles	Equipos modernos.	1. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con equipos modernos que garanticen el servicio a los usuarios y mejore su satisfacción?						X		X		X			
		Instalaciones	2. ¿Está usted de acuerdo que las instalaciones del área de archivo registral lucen limpias y en buen estado de conservación para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X			
		Personal uniformado	3. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cumple con los protocolos de bioseguridad para el COVID19 para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X			
		Material informativo	4. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral utiliza uniforme, fotocheck u algún elemento que lo identifique como colaborador de la entidad para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X			
			5. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con material informativo (folletos, banners u otros) didáctico y comprensible para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X			
	Fiabilidad	Cumplimiento	6. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cumple lo prometido en su trámite para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X			
		Interés	7. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral muestra un real interés en resolver los problemas de los usuarios para contribuir a su satisfacción?						X		X		X			
		Realiza bien el servicio	8. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral realiza su labor correctamente la primera vez para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X			
		Conclusión del servicio en el tiempo prometido	9. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral concluye el servicio registral en el tiempo prometido para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X			
		Servicio sin errores	10. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral brinda sus servicios registrales sin errores para contribuir a la satisfacción del usuario?						X		X		X			
	Capacidad de Respuesta	Canales de atención	11. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con canales de atención adecuados para brindar atención y						X		X		X			

			respuesta oportuna a los usuarios para contribuir a su satisfacción?																
		Servicio rápido	12. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral brinda los servicios registrales de manera rápida para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
		Predisposición a ayudar	13. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se muestra predispuesto a ayudar al usuario para contribuir a su satisfacción?							X		X		X		X			
		Respuesta	14. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral responde a las consultas, reclamos y/o sugerencias formuladas para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
	Seguridad	Comportamiento confiable.	15. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral le genera confianza para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
		Seguridad.	16. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral le brinda seguridad jurídica en sus transacciones para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
		Amabilidad.	17. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral atiende con cortesía y amabilidad para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
		Conocimientos suficientes.	18. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral brinda información completa, veraz y confiable para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
	Empatía	Atención individualizada.	19. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral le ofrece atención individualizada para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
		Horarios accesibles.	20. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral tiene horarios de atención accesibles a los usuarios para contribuir a su satisfacción?							X		X		X		X			
		Atención personalizada.	21. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral le proporciona atención personalizada para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
		Preocupación por los usuarios.	22. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se preocupa por los usuarios para contribuir a su satisfacción?							X		X		X		X			
		Compresión de las necesidades.	23. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se muestra empático a sus necesidades para contribuir a la satisfacción del usuario?							X		X		X		X			
	Variable Y: Satisfacción del usuario	Expectativas	Servicio general esperado	1. ¿Está usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se adapta a las necesidades del usuario que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X			
			Trato esperado por el personal	2. ¿Está usted de acuerdo que el personal cuenta con el conocimiento técnico necesario acerca de los servicios registrales que ofrece el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X			
Fiabilidad			3. ¿Está usted de acuerdo que el usuario evalúa de manera positiva la atención de los servicios registrales que brinda el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?							X		X		X		X			
Percepción		Servicios de alta calidad.	4. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral le ofrece servicios en óptimas condiciones que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X				

		Recomendación.	5. ¿Está usted de acuerdo que recomienda la calidad de los servicios que ofrece el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
		Credibilidad.	6. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con una excelente credibilidad que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
		Visión innovadora.	7. ¿Está usted de acuerdo que el área de archivo registral muestra una visión innovadora de sus procesos que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
	Complacencia	Superación de las expectativas.	8. ¿Está usted de acuerdo que el servicio brindado por el área de archivo registral supera sus expectativas que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
		Mejora continua.	9. ¿Está usted de acuerdo que se observa acciones de mejora continua en el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		
		Cumplimiento del servicio.	10. ¿Está usted de acuerdo que el servicio brindado cumple las características ofrecidas en el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?						X		X		X		X		



Dr. Elvis Ponte Quiñones  
DNI N° 44199834

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. DATOS INFORMATIVOS

- 1.2. **Nombre del instrumento:** Cuestionarios de las variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario
- 1.3. **Tipo de instrumento:** Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.4. **Nivel de aplicación:** Usuarios del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash.
- 1.5. **Autor:** Fiorela Soraya Bazán Pera

### 2. EVALUADOR

- 2.2. **Nombres y Apellidos** Elvis Ponte Quiñones
- 2.2. **Grados Académicos**
- Doctor en Educación
  - Magister en Gestión Pública
  - Magister en Investigación y Docencia Universitaria.

### 3. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	



Dr. Elvis Ponte Quiñones  
DNI N° 44199834

## ANEXO 04: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-**  
**CHIMBOTE**

**TÍTULO: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash.**

**Instrucciones:** Estimado(a), nos encontramos realizando un trabajo de investigación el cual requiere de información proporcionada por usted de manera totalmente **ANÓNIMA**. Por lo que **deberá marcar con una X la premisa que mejor responda a su grado de acuerdo o desacuerdo:**

1. Totalmente en desacuerdo.
2. Desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>Elementos tangibles</b>						
01	¿Está Usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con equipos modernos que garanticen el servicio a los usuarios y mejore su satisfacción?					
02	¿Está Usted de acuerdo que las instalaciones del área de archivo registral lucen limpias y en buen estado de conservación para contribuir a la satisfacción del usuario?					
03	¿Está Usted de acuerdo que el área de archivo registral cumple con los protocolos de bioseguridad para el COVID19 para contribuir a la satisfacción del usuario?					

04	¿Está Usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral utiliza uniforme, fotocheck u algún elemento que lo identifique como colaborador de la entidad para contribuir a la satisfacción del usuario?					
05	¿Está Usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con material informativo (folletos, banners u otros) didáctico y comprensible para contribuir a la satisfacción del usuario?					
<b>Fiabilidad</b>						
06	¿Está Usted de acuerdo que el área de archivo registral cumple lo prometido en su trámite para contribuir a la satisfacción del usuario?					
07	¿Está Usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral muestra un real interés en resolver los problemas de los usuarios para contribuir a su satisfacción?					
08	¿Está Usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral realiza su labor correctamente la primera vez para contribuir a la satisfacción del usuario?					
09	¿Está Usted de acuerdo que el área de archivo registral concluye el servicio registral en el tiempo prometido para contribuir a la satisfacción del usuario?					
10	¿Está Usted de acuerdo que el área de archivo registral brinda sus servicios registrales sin errores para contribuir a la satisfacción del usuario?					
<b>Capacidad de Respuesta</b>						
11	¿Está Usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con canales de atención adecuados para brindar atención y respuesta oportuna a los					

	usuarios para contribuir a su satisfacción?					
12	¿Está Usted de acuerdo que el área de archivo registral brinda los servicios registrales de manera rápida para contribuir a la satisfacción del usuario?					
13	¿Está Usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se muestra predispuesto a ayudar al usuario para contribuir a su satisfacción?					
14	¿Está Usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral responde a las consultas, reclamos y/o sugerencias formuladas para contribuir a la satisfacción del usuario?					
<b>Seguridad</b>						
15	¿Está Usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral le genera confianza para contribuir a la satisfacción del usuario?					
16	¿Está Usted de acuerdo que el área de archivo registral le brinda seguridad jurídica en sus transacciones para contribuir a la satisfacción del usuario?					
17	¿Está Usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral atiende con cortesía y amabilidad para contribuir a la satisfacción del usuario?					
18	¿Está Usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral brinda información completa, veraz y confiable para contribuir a la satisfacción del usuario?					
<b>Empatía</b>						

19	¿Está Usted de acuerdo que el área de archivo registral le ofrece atención individualizada para contribuir a la satisfacción del usuario?					
20	¿Está Usted de acuerdo que el área de archivo registral tiene horarios de atención accesibles a los usuarios para contribuir a su satisfacción?					
21	¿Está Usted de acuerdo que el área de archivo registral le proporciona atención personalizada para contribuir a la satisfacción del usuario?					
22	¿Está Usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se preocupa por los usuarios para contribuir a su satisfacción?					
23	¿Está Usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se muestra empático a sus necesidades para contribuir a la satisfacción del usuario?					
<b>VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO</b>						
<b>Expectativas</b>						
24	¿Está Usted de acuerdo que el personal del área de archivo registral se adapta a las necesidades del usuario que garanticen la calidad en el servicio brindado?					
25	¿Está Usted de acuerdo que el personal cuenta con el conocimiento técnico necesario acerca de los servicios registrales que ofrece el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?					
26	¿Está Usted de acuerdo que el usuario evalúa de manera positiva la atención de los servicios registrales que brinda el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?					

<b>Percepción</b>						
27	¿Está Usted de acuerdo que el área de archivo registral le ofrece servicios en óptimas condiciones que garanticen la calidad en el servicio brindado?					
28	¿Está Usted de acuerdo que recomienda la calidad de los servicios que ofrece el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?					
29	¿Está Usted de acuerdo que el área de archivo registral cuenta con una excelente credibilidad que garanticen la calidad en el servicio brindado?					
30	¿Está Usted de acuerdo que el área de archivo registral muestra una visión innovadora de sus procesos que garanticen la calidad en el servicio brindado?					
<b>Complacencia</b>						
31	¿Está Usted de acuerdo que el servicio brindado por el área de archivo registral supera sus expectativas que garanticen la calidad en el servicio brindado?					
32	¿Está Usted de acuerdo que se observa acciones de mejora continua en el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?					
33	¿Está Usted de acuerdo que el servicio brindado cumple las características ofrecidas en el área de archivo registral que garanticen la calidad en el servicio brindado?					

## ANEXO 05: CARTA DE PRESENTACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

'Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional'

Nuevo Chimbote, 03 de junio 2022

Señor:

Dr. Carlos Alberto Aguilar Yanac  
JEFE DE LA UNIDAD REGISTRAL DE LA ZONA REGISTRAL N° VII-SEDE  
HUARAZ  
HUARAZ.-

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a la Sra. **IORELA SORAYA BAZAN PERA** identificado con DNI No. 42492160 y código de matrícula No 7002867351, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL ARCHIVO REGISTRAL DE LA ZONA REGISTRAL N° VII-SEDE HUARAZ, ANCASH**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestra estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,

Dra. Rosa-Maria Salas Sánchez  
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO  
UCV CHIMBOTE

## ANEXO 06: AUTORIZACION DE LA ENTIDAD



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales:

Nombre de la Organización:	RUC: 20172283471
ZONA REGISTRAL N° VII-SEDE HUARAZ	
Nombre del Titular o Representante legal: JEFE DE LA UNIDAD REGISTRAL	
Nombres y Apellidos CARLOS ALBERTO AGUILAR YANAC	DNI: 31639564

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de servicio y satisfacción del usuario del archivo registral de la Zona Registral N° VII- Sede Huaraz, Ancash.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Florela Soraya Bazán Pera	DNI: 43492160

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 09 de junio de 2022

Firma:

  
CARLOS ALBERTO AGUILAR YANAC  
Jefe (a) de la Unidad Registral  
Zona Registral N° VII - Sede Huaraz

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mencionar bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

ANEXO 07

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
MEDIANTE METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	44
2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	43
3	4	4	4	4	4	5	4	2	3	2	36
4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	38
5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	5	42
6	5	4	5	4	2	3	3	4	5	4	39
7	4	3	3	4	5	4	2	3	5	4	37
8	4	5	2	3	2	4	5	2	3	2	32
9	2	3	2	3	2	5	4	2	3	2	28
10	3	2	3	2	4	5	2	3	2	3	29
11	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25
12	2	3	2	3	2	2	4	2	3	2	25
13	3	2	3	2	5	4	2	3	2	2	28
14	3	2	3	2	2	4	5	3	2	3	29
15	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	23
VARIANZA	1.2	0.9	1.1	0.8	1.9	1.0	1.0	1.2	1.2	0.9	46.6
TOTAL	11.1										

$$\alpha = \frac{10}{9} \left[ 1 - \frac{11.1}{46.6} \right]$$

$$\alpha = 1.111 \left[ 1 - 0.2386 \right]$$

$$\alpha = 1.111 \left[ 0.761359297 \right]$$

**$\alpha = 0.846$**

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2_{Items}}{\sum S^2_T} \right)$$

DATOS	
K	Número de items
$\sum S^2_{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ITEMS
$\sum S^2_T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

## ANEXO 08: BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES

### Calidad de servicio

N	Elementos tangibles						Fiabilidad						Capacidad de Respuesta					Seguridad					Empatía					TOTAL	
	1	2	3	4	5	SUB	6	7	8	9	10	SUB	11	12	13	14	SUB	15	16	17	18	SUB	19	20	21	22	23		SUB
1	4	5	5	5	3	22	4	3	4	5	3	19	3	3	4	5	15	4	4	4	5	17	4	4	5	5	4	22	95
2	3	3	4	5	3	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	3	19	92
3	4	4	5	4	3	20	3	4	4	5	5	21	3	4	5	4	16	4	3	4	5	16	5	5	5	4	3	22	95
4	3	3	4	5	3	18	3	4	4	3	3	17	3	2	3	4	12	3	3	4	4	14	5	5	4	5	4	23	84
5	2	4	5	5	3	19	4	3	4	5	4	20	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	5	4	4	4	20	86
6	3	4	5	5	4	21	1	2	1	2	2	8	2	4	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	4	5	18	74
7	2	4	5	5	3	19	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	5	5	3	22	97
8	3	5	5	5	3	21	4	3	4	3	4	18	4	4	4	5	17	3	4	3	4	14	4	5	4	2	2	17	87
9	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	4	17	4	3	4	3	14	4	4	4	5	17	4	5	4	4	4	21	93
10	3	4	5	4	3	19	3	4	4	2	4	17	3	3	3	3	12	3	5	3	4	15	3	3	3	4	3	16	79
11	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	4	22	4	4	5	4	17	2	4	5	4	15	4	4	5	5	4	22	97
12	5	3	3	4	3	18	3	4	5	4	5	21	5	3	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	4	4	5	23	96
13	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	4	22	4	5	3	3	15	3	3	4	5	15	4	4	5	5	4	22	95
14	3	3	3	4	4	17	5	5	4	4	5	23	3	4	4	5	16	4	5	5	4	18	5	5	4	4	5	23	97
15	4	4	4	4	3	19	4	5	3	4	4	20	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	4	5	5	4	22	96
16	3	3	3	4	5	18	5	4	4	5	5	23	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	5	5	4	4	5	23	100
17	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	3	5	4	3	15	4	4	4	5	17	4	4	5	5	4	22	93
18	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	4	5	5	4	5	23	103
19	4	4	4	4	5	21	4	4	3	5	4	20	4	5	4	4	17	4	4	3	5	16	4	4	3	5	4	20	94
20	5	5	3	4	5	22	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	3	3	21	104
21	4	4	4	4	5	21	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	93
22	5	5	5	4	4	23	5	4	4	5	3	21	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	3	23	105
23	4	4	4	3	3	18	4	5	3	4	4	20	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	5	4	4	3	5	21	93
24	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	4	5	5	4	4	22	108

25	4	4	4	3	3	<b>18</b>	4	3	3	5	4	<b>19</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	5	5	4	5	3	22	<b>91</b>
26	1	2	1	2	1	<b>7</b>	1	2	1	2	1	<b>7</b>	1	2	2	2	<b>7</b>	1	2	1	1	<b>5</b>	1	2	1	2	1	7	<b>33</b>
27	5	4	4	3	3	<b>19</b>	5	5	3	3	4	<b>20</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	3	4	4	5	3	19	<b>91</b>
28	4	5	5	4	4	<b>22</b>	5	4	4	5	5	<b>23</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	4	5	5	4	4	22	<b>105</b>
29	4	5	5	5	4	<b>23</b>	4	5	5	5	4	<b>23</b>	5	5	4	3	<b>17</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	5	4	4	5	5	23	<b>105</b>
30	4	3	4	3	4	<b>18</b>	4	3	4	3	4	<b>18</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	4	3	4	3	4	18	<b>83</b>
31	3	4	3	4	3	<b>17</b>	4	3	4	3	4	<b>18</b>	4	3	4	3	<b>14</b>	4	3	4	3	<b>14</b>	4	3	4	3	4	18	<b>81</b>
32	4	5	3	5	3	<b>20</b>	5	4	4	4	5	<b>22</b>	5	5	3	4	<b>17</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	4	5	5	4	4	22	<b>100</b>
33	4	3	4	3	4	<b>18</b>	4	3	4	3	4	<b>18</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	4	3	4	3	<b>14</b>	4	3	4	3	4	18	<b>83</b>
34	4	4	4	3	4	<b>19</b>	4	3	4	3	4	<b>18</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	4	3	4	3	4	18	<b>83</b>
35	5	4	5	4	4	<b>22</b>	4	4	3	5	4	<b>20</b>	4	5	5	3	<b>17</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	4	4	4	5	4	21	<b>97</b>
36	4	5	4	5	5	<b>23</b>	5	5	4	4	4	<b>22</b>	2	4	4	4	<b>14</b>	4	5	3	4	<b>16</b>	5	5	5	4	3	22	<b>97</b>
37	4	4	5	4	4	<b>21</b>	4	4	3	4	4	<b>19</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	5	4	4	5	<b>18</b>	4	3	4	5	4	20	<b>96</b>
38	5	5	4	5	5	<b>24</b>	5	5	4	4	4	<b>22</b>	5	4	4	5	<b>18</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	5	4	5	5	3	22	<b>103</b>
39	4	3	4	3	4	<b>18</b>	4	3	4	3	4	<b>18</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	4	3	4	3	4	18	<b>82</b>
40	4	3	4	3	4	<b>18</b>	4	3	4	3	4	<b>18</b>	4	3	4	3	<b>14</b>	4	3	4	3	<b>14</b>	4	4	3	4	3	18	<b>82</b>
41	4	3	4	3	4	<b>18</b>	4	3	4	3	4	<b>18</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	4	3	4	3	4	18	<b>82</b>
42	5	4	4	5	5	<b>23</b>	5	4	4	4	5	<b>22</b>	5	4	4	5	<b>18</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	5	4	5	3	4	21	<b>101</b>
43	3	4	4	3	4	<b>18</b>	4	3	4	3	4	<b>18</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	4	3	4	3	4	18	<b>82</b>
44	4	4	4	5	5	<b>22</b>	5	4	5	4	5	<b>23</b>	5	4	4	5	<b>18</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	5	5	5	4	4	23	<b>103</b>
45	2	3	2	3	2	<b>12</b>	2	3	2	3	2	<b>12</b>	3	2	3	2	<b>10</b>	3	2	3	2	<b>10</b>	2	3	2	3	2	12	<b>56</b>
46	4	3	4	3	4	<b>18</b>	4	3	4	3	4	<b>18</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	4	3	4	3	4	18	<b>82</b>
47	2	5	4	4	5	<b>20</b>	4	5	4	4	4	<b>21</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	4	5	3	5	4	21	<b>99</b>
48	3	4	4	5	5	<b>21</b>	5	4	5	5	5	<b>24</b>	5	4	4	5	<b>18</b>	5	4	5	4	<b>18</b>	5	5	4	3	5	22	<b>103</b>
49	2	1	2	1	1	<b>7</b>	2	1	2	1	4	<b>10</b>	2	1	2	1	<b>6</b>	2	1	2	1	<b>6</b>	1	2	1	2	1	7	<b>36</b>
50	4	5	4	4	5	<b>22</b>	3	4	5	5	5	<b>22</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	5	4	5	4	<b>18</b>	4	5	4	3	4	20	<b>102</b>

## Satisfacción del usuario

N	Expectativas				Percepción					Complacencia				TOTAL
	1	2	3	SUB	4	5	6	7	SUB	8	9	10	SUB	
1	4	4	4	12	5	4	4	5	18	4	4	4	12	42
2	5	5	5	15	4	4	5	5	18	4	4	4	12	45
3	3	4	3	10	4	5	3	3	15	5	3	5	13	38
4	3	3	4	10	4	4	3	3	14	3	4	4	11	35
5	3	5	4	12	4	3	4	3	14	4	3	4	11	37
6	4	4	4	12	4	3	3	3	13	3	4	5	12	37
7	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	3	10	38
8	4	5	3	12	5	4	4	3	16	5	5	5	15	43
9	4	5	4	13	4	4	5	4	17	4	3	4	11	41
10	4	5	4	13	5	4	3	3	15	4	4	5	13	41
11	4	5	4	13	4	5	4	4	17	3	4	3	10	40
12	4	4	2	10	4	4	3	2	13	3	2	2	7	30
13	4	5	4	13	3	5	4	3	15	4	3	3	10	38
14	4	4	4	12	4	5	4	5	18	4	5	4	13	43
15	4	5	4	13	3	5	5	1	14	4	4	4	12	39
16	5	4	5	14	5	5	4	4	18	5	5	5	15	47
17	4	5	4	13	4	5	5	4	18	4	4	5	13	44
18	5	4	5	14	5	4	4	5	18	5	5	4	14	46
19	4	5	5	14	4	4	5	4	17	5	4	5	14	45
20	5	4	5	14	3	3	4	3	13	5	4	4	13	40
21	5	5	3	13	4	4	5	4	17	5	4	5	14	44
22	5	4	5	14	4	4	5	5	18	4	5	4	13	45
23	4	5	5	14	4	4	5	4	17	5	4	5	14	45
24	5	4	4	13	5	5	5	4	19	4	5	5	14	46
25	4	5	5	14	5	4	4	4	17	5	4	5	14	45
26	1	2	1	4	1	2	1	2	6	1	2	1	4	14
27	4	4	3	11	4	4	5	4	17	5	4	5	14	42
28	4	5	4	13	5	4	4	5	18	5	5	5	15	46
29	5	4	5	14	4	4	5	4	17	5	5	4	14	45
30	4	3	4	11	3	4	3	4	14	4	3	4	11	36
31	4	3	4	11	4	3	4	3	14	4	3	4	11	36
32	3	3	4	10	5	4	4	3	16	5	4	5	14	40
33	4	3	3	10	4	3	4	3	14	4	3	4	11	35
34	4	3	4	11	4	3	4	3	14	4	3	4	11	36
35	3	4	5	12	4	4	5	5	18	5	5	4	14	44
36	4	3	4	11	5	3	4	4	16	5	4	4	13	40
37	4	3	5	12	4	5	5	3	17	5	5	3	13	42
38	5	4	4	13	5	4	3	5	17	5	4	4	13	43
39	4	3	4	11	2	4	3	4	13	4	3	4	11	35

40	4	3	4	<b>11</b>	2	4	3	4	<b>13</b>	4	3	4	<b>11</b>	<b>35</b>
41	4	3	4	<b>11</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	4	3	4	<b>11</b>	<b>36</b>
42	5	3	4	<b>12</b>	2	4	4	5	<b>15</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>39</b>
43	4	3	4	<b>11</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	4	3	4	<b>11</b>	<b>36</b>
44	5	4	4	<b>13</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>45</b>
45	2	3	2	<b>7</b>	2	3	3	2	<b>10</b>	2	3	2	<b>7</b>	<b>24</b>
46	4	3	4	<b>11</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	4	3	4	<b>11</b>	<b>36</b>
47	4	4	5	<b>13</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	5	5	5	<b>15</b>	<b>45</b>
48	3	3	4	<b>10</b>	5	4	4	5	<b>18</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>40</b>
49	1	2	1	<b>4</b>	2	1	2	1	<b>6</b>	1	2	1	<b>4</b>	<b>14</b>
50	4	5	4	<b>13</b>	4	5	4	5	<b>18</b>	4	4	5	<b>13</b>	<b>44</b>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VEGA FAJARDO ADOLFO HANS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Archivo Registral de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, Ancash.", cuyo autor es BAZAN PERA FIORELA SORAYA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 30 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VEGA FAJARDO ADOLFO HANS <b>DNI:</b> 00515273 <b>ORCID</b> 0000-0002-9530-6787	Firmado digitalmente por: AVEGAF el 03-08-2022 08:39:19

Código documento Trilce: TRI - 0382056