



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona
Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.

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

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Yarlaque Armas, Yesminey Estefani

ASESOR:

Dr. Lopez Marrufo, Carlos Alberto

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2018

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme la vida y salud, a Sara Armas Saavedra mi madre, Lener Alexis Yarleque Salazar mi padre, a Lener Alexis, Saylee Isabel y Janice Wendy Yarleque Armas mis hermanos, por ser los pilares y artífices fundamentales en mi vida y desarrollo profesional.

Yesminey.

AGRADECIMIENTO

Al rector de la Universidad Cesar Vallejo, la coordinadora de la Escuela de Posgrado Sede Pucallpa y todos los profesionales que forman parte de esta prestigiosa casa de estudio, por sus aportes y constante reforzamiento académico.

De manera especial, agradezco al asesor de la tesis Mg. Carlos Alberto López Marrufo, por su orientación permanente en el diseño y desarrollo del presente trabajo de investigación ahora tesis.

Al Jefe Zonal Dr. Héctor Alexis Laguna Torres, al personal y usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, por brindarme todas las facilidades y acceso para el proceso de recolección de datos para el desarrollo del presente trabajo.

Yesminey.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos del programa de Pos grado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación descriptiva correlacional denominada: “Calidad de Servicio y satisfacción del usuario de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa -2018”.

La investigación tiene la finalidad de establecer la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.

La tesis ha sido estructurada de la siguiente manera: Segmento I Introducción, que incluye realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos. II Método, considera diseño de investigación, las variables, operacionalización de variables, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. III Resultados. IV Discusión. V Conclusiones. VI Recomendaciones y finalmente el acápite VII Referencias Bibliográficas, que fundamentan los contenidos consultados y abordados en el desarrollo de la tesis. Se adjuntan los Anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Yesminey.

Índice

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	XI
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	13
1.2. TRABAJOS PREVIOS:	16
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA:	24
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	52
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	53
1.5.1. <i>Justificación social</i>	53
1.5.2. <i>Justificación teórica</i>	54
1.5.3. <i>Justificación metodológica</i>	54
1.5.4. <i>Justificación ética:</i>	54
1.6. HIPÓTESIS	55
1.7. OBJETIVOS	56
II. MÉTODO.....	57
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	57
2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	58
2.2.1. <i>Variables</i>	58
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	61
2.3.1. <i>Población:</i>	61
2.3.2. <i>Muestra</i>	62
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.	62
2.4.1. <i>Técnicas</i>	62
2.4.2. <i>Instrumentos</i>	63
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	65
2.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	65

III. RESULTADOS	66
3.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS:	66
3.2. PRUEBA DE NORMALIDAD	73
3.3. PRUEBA CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ENTRE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES ..	73
IV. DISCUSIÓN	82
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	88
ANEXOS	90

Índice de Tablas

Página.

Tabla 1 Usuarios atendidos- Población de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.	61
Tabla 2 Elección de técnica e instrumento.....	63
Tabla 3 Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Calidad de servicio y satisfacción del usuario.	64
Tabla 4 Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach	65
Tabla 5 Resultados de la variable 1 calidad de servicio.....	66
Tabla 6 Resultados de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio	67
Tabla 7 Resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio.....	68
Tabla 8 Resultados de la dimensión seguridad de la calidad de servicio	69
Tabla 9 Resultados de la dimensión empatía de la calidad de servicio.....	70
Tabla 10 Resultados de la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio.	71
Tabla 11 Resultados de la variable 2 satisfacción del usuario.	72
Tabla 12 Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov	73
Tabla 13 Valores del coeficiente Rho de spearman.....	74
Tabla 14 Correlación de Spearman entre la variable 1 calidad del servicio y la variable 2 satisfacción del usuario.....	75
Tabla 15 Correlación de Spearman entre la dimensión fiabilidad y la variable 2 satisfacción del usuario.....	76
Tabla 16 Correlación de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable 2 satisfacción del usuario.....	77
Tabla 17 Correlación de Spearman entre la dimensión seguridad y la variable 2 satisfacción del usuario.....	78
Tabla 18 Correlación de Spearman entre la dimensión empatía y la variable 2 satisfacción del usuario.....	79
Tabla 19 Correlación de Spearman entre la dimensión aspectos tangibles y la variable 2 satisfacción del usuario.....	80
Tabla 20	81

Índice de figuras

	Página.
Figura 1 Resultados de la variable 1 calidad de servicio.	66
Figura 2 Resultados de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio.	67
Figura 3 Resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio.....	68
Figura 4 Resultados de la dimensión seguridad de la calidad de servicio	69
Figura 5 Resultados de la dimensión empatía de la calidad de servicio	70
Figura 6 Resultados de la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio	71
Figura 7 Resultados de la variable 2 satisfacción del usuario.....	72

RESUMEN

La tesis denominada: “Calidad de Servicio y satisfacción del usuario de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018”, tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario; siendo la siguiente hipótesis general: existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa, 2018, el trabajo de investigación es cuantitativa, de tipo no experimental, el cual por su carácter es de tipo correlacional, la población es de 1,600 usuarios y muestra no probabilista conformada por 140 usuarios.

Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, todo ello para dar confiabilidad y validez al instrumento de cada variable elaborado por el autor. Para la variable calidad de servicio se formuló 28 preguntas o ítems, y en relación a la satisfacción del usuario se formuló 9 preguntas o ítems, cuyo análisis estadístico fue realizado empleando el Software SPSS 25.0, obteniendo como resultado que estiman la confiabilidad de nuestra investigación. Se logró determinar que existe relación significativa positiva entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, es decir una relación directa entre las variables con un valor $r = 0.527$ estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Palabras Clave: Calidad, servicio, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The thesis denominated: "Quality of Service and user satisfaction of the Registration Zone N°. VI - Pucallpa Headquarters, 2018", had the purpose to determine the relationship that exists between the quality of service and the user satisfaction; being the following The general hypothesis: A significant relationship does exist between the quality of service and the user satisfaction in the Registration Zone No. VI - Pucallpa Headquarters, 2018, the research work is quantitative, non-experimental type, which by its nature is a correlational type, the population is 1,600 users and the sample is non-probabilistic made up of 140 users.

For the collection of the information was used the survey technique and as instrument was used the questionnaire, all of this to give reliability and validity to the instrument of each variable prepared by the author. For the quality of service variable, 28 questions or items were formulated, and in relation to user satisfaction, 9 questions or items were formulated, whose statistical analysis was performed using the SPSS 25.0 Software, obtaining as a result that they estimate the reliability of our research. It was determined that there is a significant positive relationship between the quality of service and the user satisfaction of the Registration Zone No. VI - Pucallpa Headquarters, that means a direct relationship between the variables with a value $r = 0.527$ estimated by the Rho Spearman's correlation coefficient.

Keywords: Quality, service, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En un contexto actual la calidad de servicio en las organizaciones privadas y/o públicas, ha adquirido gran importancia logrando prominencia en su valor como resultado de un trabajo eficiente y eficaz, medido a través de la opinión autónoma de los usuarios finales.

En tal sentido, la satisfacción que perciben los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios, pues estos nos proporcionan información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. Si bien la calidad es un término difícil de definir, debemos considerar que las dimensiones que considera el usuario para definirla; se centran en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención.

Las grandes organizaciones y compañías del mundo siempre se encuentran en la búsqueda de alcanzar los más altos estándares de calidad para sus servicios y/o productos, así tenemos a “The Coca-Cola Company” una corporación multinacional de bebidas estadounidense, es conocida por el refresco más consumido del mundo la “Coca-Cola”, creadora de una serie de procesos y procedimientos propios que coadyuvan a la obtención de los más altos y estrictos estándares internacionales de calidad y seguridad alimentaria. En nuestro país, Coca-Cola European Partners Iberia, embotellador y distribuidor de Coca-Cola en España y Portugal, ha implantado sistemas de gestión de calidad y seguridad alimentaria que le permiten proteger los productos, los servicios y a los consumidores. Estos sistemas se fundamentan en la mejora continua como elemento clave para conseguir la excelencia en estos ámbitos y mantener el liderazgo en el mercado.

Alicorp S.A, es una empresa nacional dedicada a la elaboración de productos industriales de consumo masivo, cumpliendo en sus procesos de producción con los más altos estándares internacionales de calidad y competitividad, enfocándose en tres vertientes puntuales para la planeación, elaboración, procesamiento y ejecución de sus productos: calidad de productos y servicios, calidad de gestión de la empresa y procesos productivos.

La seguridad y la salud es prioridad para Alicorp S.A., encontrándose en un monitoreo constante y permanente del cumplimiento de normas internacionales de practica de calidad basadas en la normas ISO 9001 y en el análisis de riesgos y control de puntos críticos (HACCP), y normas internacionales de buenas prácticas de manufactura. Su sistema de gestión y prácticas de negocio se implementa en un sistema de gestión de seguridad industrial (SGSI).

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) surge en el marco de la promulgación de la Ley N° 26366, Ley que crea el Sistema Nacional y la Superintendencia de los Registros Públicos, como un organismo descentralizado autónomo del sector Justicia, con la finalidad de mantener y preservar la unidad y coherencia del ejercicio de la función registral en todo el país; orientada a la especialización, simplificación, integración y modernización de la función, procedimientos y gestión de los registros que lo integran. En julio de 2002 se aprobó el estatuto de la SUNARP y se dispuso la creación de 13 zonas registrales para desconcentrar la labor de apoyo administrativo a la función registral que en forma autónoma ejercen las oficinas registrales y receptoras en todo el país. Actualmente con la creación de la oficina de Ayacucho son 14 zonas registrales a nivel nacional.

A nivel institucional, las referencias sobre el tema de calidad de servicio son muy pocas, con el presente estudio se busca la evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario que acuden a la Oficina

Registral N°VI – Sede Pucallpa, con la finalidad de medir la calidad y el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos.

Una reciente encuesta realizada en Lima y trece ciudades del interior del país por la prestigiosa empresa IPSOS Perú reveló que la calidad de servicio y la información que brinda la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, son las dos variables que más valoran los usuarios de la entidad registral.

SUNARP ha desarrollado canales de comunicación directa, permitiendo revelar la importancia que le da al acceso a la información del registro de los usuarios, como lo son la Central de Atención al Ciudadano, que cuenta con línea gratuita y un correo electrónico para consultas directas, y enlaces gratuitos a través de su página web en donde no solo brinda información sobre sus principales actos registrales, sino también servicios en línea.

De otra parte, el estudio reveló que 71% de los ciudadanos que realizaron gestiones en la SUNARP como consultas, trámites, pagos o reclamos, quedaron satisfechos con el servicio que recibieron en esta institución pública. Además se aprecia que este porcentaje crece a 73% cuando el estudio evalúa solo a los usuarios de la capital. La misma encuesta señala además que el público usuario identifica el conocimiento y preparación del personal (67%) así como hallar la solución a sus problemas (67%) como los atributos mejor evaluados en la entidad registral.

Otros atributos que alcanzaron un porcentaje aprobatorio en el trabajo realizado por IPSOS fueron la amabilidad del personal (63%) así como también la calidad en la atención brindada (62%).

De lo referido, se evidencia la existencia de un porcentaje regular de la población usuaria que se encuentra medianamente satisfecho con los

servicios brindados por la SUNARP, considerando que los resultados obtenidos solo reflejan una parte de la población usuaria nacional, por cuanto el estudio no fue aplicado a todas las oficinas registrales y receptoras a nivel nacional, centrándose básicamente como referente la sede principal Lima, fueron suficientes argumentos para haber tomado como desafío el desarrollo de la presente investigación. Siendo importante conocer si el sistema de gestión de calidad aplicado y replicado por la Sede Central Lima, está cumpliendo con la retroalimentación de las medidas y procedimientos para la obtención de la calidad servicio en su más alto estándar a las demás oficinas a nivel nacional.

Además, es importante considerar los siguientes aspectos: la respuesta del sistema de organización de la SUNARP Ucayali frente a las necesidades de los usuarios; una infraestructura adecuada para poder brindar la cobertura necesaria; el desempeño del personal encargado de la atención de las usuarios y por último el nivel de satisfacción que tienen los usuarios. En éste sentido este estudio pretende conocer el estado de la calidad de servicio y satisfacción del usuario que concurre a la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.

1.2. Trabajos previos:

Romero (2009), en su investigación del *“Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo, de la Universidad Rafael Bellosso Chacín de Venezuela”*; su objetivo era determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio del personal administrativo. La investigación es de tipo descriptiva, aplicada en el campus Universitario. La cual manifiesta que el desempeño laboral es elevado.

Mc Millan (2010), en su investigación de *“Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz”*; el tipo de investigación fue descriptiva. Concluye que la gestión administrativa está orientada a

mejorar la calidad educativa, donde se debe proponer el fortalecimiento de proyectos institucionales en el marco de las políticas públicas. Asimismo, se concluye que el factor esencial en el direccionamiento de la educación, se da a medida que se impulse a la organización a través de aplicación de procesos de planeación, organización, control y evaluación.

Civera (2008) estudio "*Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*", determinó que la importancia de la calidad y preocupación de los centros sanitarios por su mejora continua es cada vez mayor, para su investigación realizó un total de 399 entrevistas personales distribuidas entre el hospital privado de Valencia capital "Hospital 9 de Octubre", el Hospital Público de Sagunto-Valencia y el Hospital Público de Gestión privada de Alzira. Se realizaron 171 entrevistas en el Hospital Público de Sagunto, 92 en Hospital privado 9 de octubre de Valencia y 136 en el Hospital de Alzira, lo que hace un total de 399 encuestados. Esto da lugar a un error muestral del 5%, para un nivel de confianza del 95.5% y un $p=q=0.5$. El universo han sido individuos mayores de 18 años.

Con los datos obtenidos se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- La atención a los pacientes en estos hospitales son buenas aunque existen diferencias de acuerdo a cada hospital, pero son mínimas.
- Las generaciones de confianza que inspira el personal del hospital son altas.
- El trato a los pacientes en los tres hospitales son buenas, y es muy personalizado.
- Les falta una mejor infraestructura con respecto a la comodidad en la sala de espera y consultas en los hospitales.

Wong Blondon (2012) "*Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los Pacientes, Matagalpa durante Noviembre 2002*", sustentada en la Universidad Nacional Autónoma de

Nicaragua, ciudad de Matagalpa, con el propósito de optar el grado de master en salud, analizaron la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios externos en servicios ambulatorios de salud en el Sistema Local de Atención Integral en Salud (SILAIS) Matagalpa, en Noviembre 2002, este estudio se realizó en 30 municipios mediante entrevistas a 1630 usuarios en 95 unidades de Salud. La información se recopiló a través de entrevistas guiadas con un cuestionario que incluye el trato que recibieron, el tiempo de espera, para recibir la atención, la duración de consulta entre otros, concluyeron:

- La percepción con respecto al tiempo de contacto para recibir la atención es de muy corta duración, esto genera insatisfacción.
- Los pacientes que más frecuentan las unidades de salud son mujeres de 20 a 34 años.
- La larga distancia desde sus casas a las unidades de salud es una barrera muy importante.
- Los principales problemas identificados por los usuarios y que ocasiona insatisfacción en la atención recibida son: falta de medicamentos, tiempo de espera prolongados y corta duración de la consulta.

Buitrago (2007) en la tesis "*Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayagüez*", universidad de Zulia, Puerto Rico propósito de obtener el grado de maestría, realizó un estudio descriptivo para determinar el grado de satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en un hospital del área de Mayagüez, seleccionó una muestra conveniente de 51 participantes. El instrumento para la colección de datos utilizado es el The Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals (KQCAH) que identifica ocho factores:

- Respeto y cuidado;
- Efectividad y continuidad;
- Conveniencia;

- Información;
- Eficiencia;
- Comidas;
- Primera impresión;
- Diversidad de personal.

Los resultados demostraron que existe una relación significativa entre el trato del personal hospitalario y la satisfacción.

La investigación concluye, que las variables comunicación y satisfacción del cliente no mostraron una relación significativa, pero sí los cuatro de los ocho factores fueron de mayor interés como son:

- Conveniencia;
- Primera impresión;
- Respeto y cuidado;
- Efectividad y continuidad.

Tirado (2012), en su trabajo de investigación "*Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad*" – Trujillo; estableció el objetivo: establecer la influencia en la gestión administrativa y calidad de servicio al cliente. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional transversal, diseño no experimental, con una muestra de agremiados. La cual determina que las debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, limitada gestión del recurso humano y a una débil gestión de las herramientas tecnológicas.

García (2012), en su investigación "*Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros- 2011*" - Lima, de la Universidad Nacional de Ingeniería; tiene como objetivo investigar los Sistemas de Gestión de Calidad y su implicancia en la Administración Pública; este tipo de investigación fue descriptiva. Tuvo como población a profesionales especializados en materia de gestión pública. Utilizó como técnica, la encuesta y la entrevista, como instrumento el cuestionario y la guía de entrevista.

Concluye que el proceso de gestión de calidad, tiene consecuencias positivas en la gestión para resultados PCM-2011, concluye que las delegaciones de funciones del supervisor permiten al personal tomar decisiones frente a situaciones críticas de autonomía para toma de decisiones. Asimismo, la calidad de servicio prestada refleja indicadores para el logro de los resultados.

Florian, (2013), desarrolló un estudio titulado “*Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la Empresa Transportes Línea S.A. Trujillo*”, en la Universidad Nacional de Trujillo. La investigación busca la relación de la calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes, en donde la empresa busca constantemente la calidad en sus servicios. El objetivo principal del estudio es conocer la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes. Como conclusiones tenemos:

- La calidad de servicio del área de carga y encomiendas es eficiente por la confianza que ésta brinda a sus clientes, y su relación con los mismos es leal, en donde el 35% acude diariamente, mientras que el 31% acude semanalmente.
- El atributo mejor percibido lo constituye la confiabilidad que la empresa emite a sus clientes con un 24.5%, pues la empresa le brinda un buen trato personalizado y una respuesta inmediata frente a cualquier problema que le pueda presentar, creando en ellos un alto nivel de expectativa a la hora de efectuar la elección del servicio.
- Las razones que generan cierta insatisfacción en los clientes son las instalaciones de la empresa, ya que el 34.11% de clientes percibieron esto, pues estas no van acorde con el servicio que ellos reciben. Así como también que la empresa no cuenta con un tarifario actualizado para que el cliente estén al 100% informado de los precios que ellos deben pagar por sus envíos.

Zegarra (2013), Desarrolló el estudio de la *“Influencia de la gestión de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente operador turístico Muchik Tours SAC en el distrito de Trujillo”*, Universidad Nacional de Trujillo. Esta investigación nace debido a la importancia que tienen los servicios en la actualidad y que se necesita mejorar la calidad para adelantarse a las expectativas del cliente que son los turistas. El objetivo principal de esta investigación es determinar el grado de influencia de la gestión de calidad del servicio en la satisfacción del cliente turista. En donde el desarrollo de la investigación ha permitido concluir en lo siguiente:

- El operador turístico Muchik Tours S.A.C. tiene como clientes a los operadores mayoristas nacionales, quienes son el primer contacto con los turistas nacionales y extranjeros.
- La gestión de la calidad de servicio del operador turístico Muchik Tours S.A.C. influye positivamente en la satisfacción de los clientes, esto se sustenta en que los turistas se mostraron muy satisfechos con el servicio que recibieron por parte de los guías, hospedajes, transporte y restaurantes.
- El operador turístico Muchik Tours S.A.C. de acuerdo a los principios de la gestión de la calidad tiene un enfoque al cliente, cultura de calidad centrada en la mejora continua, la implicación de la alta dirección al tener un adecuado sistema de comunicación e involucrar a los proveedores.

Pintado (2013) desarrolló el estudio de investigación *“Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo”*, de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para la obtención del grado de magister, habiéndose enfocado a los clientes internos que tienen que estar satisfechos en sus labores de trabajo para que dé como resultado la mejora en la calidad de servicio y los clientes externos se sientan del mismo modo satisfechos.

- El nivel de satisfacción laboral influye con la satisfacción de los clientes externos y esto lo comprobamos a través de los resultados arrojados por las medidas correlacionales de Somers, determinando que el éxito de una depende de la otra y viceversa.
- El nivel de satisfacción laboral del personal de las pollerías de la Victoria, de acuerdo al factor Significación de Tareas, arroja un 76% ubicándose en una escala alta, pues observamos que los trabajadores afirman trabajar en un ambiente confortable y les gusta el trabajo que realizan.
- Estos trabajadores consideran su trabajo valioso y se sienten comprometidos con el éxito del lugar donde trabajan, aunque existe un pequeño porcentaje de indecisión, y de acuerdo al análisis de Somers este factor influye directamente en la calidad de servicio que prestan los trabajadores.
- El nivel de satisfacción laboral del personal de las pollerías de la Victoria, teniendo en cuenta el factor Condiciones de Trabajo, está representado por un 52%, ubicándose en una escala promedio, estos trabajadores no sienten maltrato por parte de sus empleadores teniendo un sueldo aceptable que cumplen sus expectativas. Los encuestados están conformes con el ambiente donde trabajan, aunque vemos que un 64% piensa que llevarse bien con el jefe trae muchos beneficios, aquí vemos un porcentaje considerable de indecisión e inconformidad, este factor influye directamente con la dimensión de confort y ambiente por ello se debe tratar de dar óptimas condiciones de trabajo para lograr satisfacción en los clientes externos. El nivel de satisfacción laboral del personal de las pollerías de la Victoria, en cuanto al factor Reconocimiento Personal arroja un 76%, ubicándose en una escala alta, para los trabajadores existe un trato justo en la empresa, pese a que a un 47% el horario de trabajo le resulta incómodo.
- A un 71% le desagrada que limiten su trabajo por no reconocer horas extras, por esta razón aunque veamos que ésta dimensión se encuentra

en una escala alta hay que retroalimentar las cosas que caminan mal ya que ésta dimensión influye directamente en la calidad de producto que se entrega al cliente externo.

- El nivel de satisfacción laboral del personal de las pollerías de la Victoria, de acuerdo a la dimensión Beneficios Económicos arroja un 59%, pudiéndolo ubicar en una escala alta, para los encuestados su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas ya que el sueldo que tienen es aceptable. Pero como se ve un porcentaje considerable de indecisión, las respuestas pueden estar afectadas por distintos temores, razón por la cual se debe fortalecer esta dimensión ya que de acuerdo a la escala de Somers influye directamente con la calidad de servicio que se les brinda a los clientes externos.

- La satisfacción de los clientes externos teniendo en cuenta el factor Calidad de Servicio también se encuentra en una escala alta, demostrado con los resultados obtenidos, para un 67% de los clientes el personal de las pollerías es honesto y confiable recibiendo un trato amable por parte de los trabajadores los cuales están capacitados, llegando un 29% a estar totalmente de acuerdo con el servicio recibido. Existe alguien que ubica a los clientes, ofrecen platos adicionales y tienen buena presencia, pero como en todo hay pollerías que en las cuales el servicio brindado no es bueno las cuales deben poner empeño y preocuparse para lograr el nivel adecuado.

- El nivel de satisfacción de los clientes externos de las pollerías de la Victoria, reflejado en la Calidad del Producto que se les ofrece, arroja un 46% ubicándolo en una escala promedio, los clientes se sienten totalmente de acuerdo con la cantidad y calidad del producto entregado y lo recomendaría a otras personas, estando un 47% acorde con su precio.

- Observamos que en general el producto entregado es de óptima calidad salvo excepciones, cualquier empresa de este rubro debe esforzarse en el

producto que entrega, el cual debe cumplir con las normativas que lo regulan.

- El nivel de satisfacción de los clientes externos de las pollerías de la Victoria, en lo referente a Confort y Ambiente con un 59%, se ubica en una escala buena, ya que están de acuerdo con la limpieza del local y con sus instalaciones modernas aunque en pocas, hay juegos recreativos.

- La tendencia innovadora en cuanto a infraestructura, ubicación, atractivo estético y sobre todo la higiene todo en su conjunto es primordial para ser líder en el mercado.

- Todo trabajador dentro de una entidad es un cliente a satisfacer, ambos tipos de cliente se encuentran unidos de forma indisoluble, la satisfacción del cliente externo se encuentra directamente vinculada a la satisfacción del cliente interno. Si existe un trabajador satisfecho habrá un cliente satisfecho.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

VARIABLE 1: Calidad de servicio

El termino calidad se asocia a valor, a excelencia, o aquello que es digno de reconocimiento. Existen diferentes autores que conceptualizan el término calidad. Esta variable de calidad de servicio implica un procedimiento sistemático y constante que mejora sobre todo a cada uno del recurso humano como potencial para el compromiso de cumplir el propósito mejoramiento laboral.

Vasquez (2007), Calidad es un concepto utilizado con mucha frecuencia en la actualidad, pero a su vez, su significado es percibido de distintas maneras. A lo largo de la historia muchos autores e instituciones han dado su propia definición del término calidad:

- Ishikawa (1986), define a la calidad como "desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor"
- Deming (1989), plantea que el control de Calidad no significaba alcanzar la perfección, más bien conseguir una eficiente producción con la calidad que espera obtener en el mercado.
- Jurán y Gryna (1998) exponen a la calidad como "es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente".

Sin embargo el término calidad según Vásquez (2007), debería ser comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las organizaciones actuales como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables.

Barker (1997), asevera que la calidad es la llave para entrar y competir en los mercados del Siglo XXI, pero además para asegurar el éxito del negocio. De acuerdo con la aseveración de Barker está claro que la única opción para satisfacer al cliente externo o consumidor es aplicar la calidad como una estrategia en la dirección del negocio, sin dejar de considerar aspectos que los mercados van definiendo, debido a su dinamismo.

Lo anterior muestra que resulta difícil establecer una definición única de calidad, ya que ésta dependerá de lo que el negocio necesite para satisfacer a su cliente, por lo que los investigadores Reeves y Bednar, (1994) dicen:

"No se pretende decir que una definición de Calidad es mejor que otra, sino va a depender de lo que el Cliente Externo necesita de esa empresa, esa definición es la que va a serle útil. Ninguna definición de Calidad es mejor, en

cada situación, porque cada definición tiene, tanto fortalezas como debilidades con relación a criterios tales como dimensiones y generalidades, utilidades gerenciales y relevancia para el consumidor” (p.74).

Albrecht K. (1988), el tiempo ha cambiado y no vivimos más en una economía de manufactura. Ahora vivimos en una nueva economía, la Economía de Servicios, donde las relaciones están llegando a ser más importantes que los productos físicos” (p. 57).

Mendoza (20017), declara que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Este mismo autor resalta que específicamente la calidad del servicio hoy en día se ha vuelto requisito imprescindible para competir en todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

Además, que la mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas Palafox (2007). De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla Ruiz (2001).

Zeithaml, et all (1988), consideran que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. Por otro lado, Ruiz (2001) la describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

En cuanto a las dimensiones a considerar dentro de la medición de la calidad, tradicionalmente se ha tenido en cuenta dos grandes tipos, por un lado las dimensiones intangibles, relativas a la interacción entre empleados y usuarios o cómo se presta el servicio, como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y por otro lado las dimensiones tangibles, aspectos físicos del servicio o qué se ofrece en la prestación del servicio según Parasuraman et al., (1996).

Conseguir un cliente nuevo es entre cinco y siete veces más caro que retener al antiguo. Por eso es que se insiste implícita y explícitamente en la importancia exclusiva y definitiva del cliente (Kotler, 2006). Debido a que en la actualidad los clientes esperan un trato personalizado con esmero y amabilidad, conocer las expectativas de los clientes sin duda ayudará a las empresas a establecer relaciones más fuertes con ellos (Palafox, 2007).

Desde el punto de vista de la empresa, el valor del cliente se refiere al incremento en ventas, ya que si un cliente queda satisfecho, es muy probable que él mismo recomiende dicho producto a otros cinco clientes potenciales, con lo que el valor de ese cliente, por lógica, sería cinco veces superior al esperado (Barra, 2007).

Sistema de control de calidad:

Conforme a la Norma Iso 9000 (2000), un sistema de control de calidad se refiere a un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad en donde se disponen de una serie de elementos como procesos, manual de la calidad, procedimientos de inspección y ensayo, instrucciones de trabajo, plan de capacitación, registros de la calidad, etc., todo esto funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los clientes.

Un sistema de control de la calidad en los servicios se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad dentro del ciclo del servicio. En los casos de

deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y corregir los prejuicios ocasionados por los fallos (Palafox, 2007). Por lo que la importancia de examinar las diferentes fallas en el servicio que ocurre en un restaurante no puede subestimarse, porque son determinantes en la ausencia de clientes, y según Chun y Hoffman (1998).

Sistema de Control de Calidad en empresas de servicio:

Los servicios, a diferencia de los productos, presentan características que dificultan el proceso de verificación o inspección de estos antes que el cliente este en contacto con los mismos. Entre estas características se encuentran la simultaneidad, ya que los servicios generalmente se consumen en el mismo momento en que se producen, y la inseparabilidad, debido a que los servicios no pueden ser separados de su fuente de producción, según Reyner (2003)

Según Juran (1990), control se refiere al proceso que se emplea con el fin de cumplir con los estándares, esto consiste en observar el desempeño real, compararlo con un estándar, y después tomar medidas para observar si el desempeño es significativamente diferente del estándar.

Lo antes dicho, produce un mayor nivel de complejidad a la gestión de la calidad en los servicios, no obstante se pueden realizar acciones que conlleven a una disminución de las fallas en el servicio, dividiéndolo en cada uno de los elementos que en él convergen y tratando de establecer para cada uno de ellos los mecanismo de control que resulten factibles. Los elementos que convergen en los servicios son: el cliente, el prestador del servicio, los objetos que se incluyen en el servicio, los locales de prestación del servicio, los equipos y muebles (Reyner, 2003).

El contar con un sistema de control de calidad en el servicio ayuda a la medición básica de ésta: para el control de la calidad, la medición, proporciona necesidades del cliente y las capacidades del producto y de

los procesos, y para el mejoramiento de la calidad, la medición puede motivar a la gente, dar prioridad a las oportunidades de mejoramiento y ayudar en el diagnóstico de las causas (Juran y Gryna, 1998).

Reyner (2003) asevera que en todos los casos de realización de verificaciones se deben registrar los aspectos negativos encontrados puesto que estos serán los datos que posteriormente se utilizaran para conocer donde se deben emprender programas de mejora y para demostrar a la alta dirección la necesidad de iniciar estos

Importancia de detección de fallas en el servicio dentro del sistema de control de la calidad

Las fallas en el servicio son inevitables en cualquier restaurante, porque mientras los propietarios y/o gerentes trabajan para controlar el mayor número posible de fallas, éstas siempre suceden (Chung y Hoffman, 1998, p.1). El propósito de detectar las fallas en el servicio es categorizar aquellos elementos que conducen a una percepción diferencial negativa del servicio por parte del cliente con el fin de identificar las áreas prioritarias de mejora de las organizaciones (Laguna y Rodríguez, 2003).

Por lo tanto, rastrear y analizar las fallas en el servicio puede ser una herramienta útil, porque al categorizar sistemáticamente las quejas del cliente, se pueden desarrollar criterios que reflejen la percepción éste en cuanto a la calidad del servicio (Chung y Hoffman, 1998, p.1).

Elementos a evaluar para la detección de fallas en el servicio.

Basándose en un estudio anterior, Laguna y Rodríguez (2003) detectaron que entre las fallas más comunes en el servicio de restaurantes se encuentran la falta de disponibilidad del servicio, la lentitud y las deficiencias observadas en las instalaciones y la limpieza debido a que éstas son causantes de casi la mitad de las experiencias negativas generales del servicio.

Dentro del mismo estudio, percibieron que otros de los elementos que han provocado un recuerdo diferencial negativo en la estancia, aunque su relevancia cuantitativa en términos comparativos es inferior, han sido la falta de calidad en el servicio, las normas del establecimiento, los fallos en el funcionamiento de los elementos del soporte físico, los ruidos, la deficiente calidad de los alimentos, los errores del servicio, el precio y otros fallos de importancia más residual como los extravíos y robos.

Por el contrario, Chung y Hoffman (1998) encuentran que dentro de las principales fallas en el servicio están los defectos en el producto (la comida fría, cruda, pastosa, o con basura), el servicio lento o no disponible (tiempo excesivo de entrega), problemas en las instalaciones (cuestiones de limpieza tales como latería sucia o evidencias de insectos o roedores), políticas poco claras o no amistosas hacia el cliente (no aceptar cheques o tarjetas de crédito) e insumos agotados (suministros inadecuados de los artículos en el menú).

En cambio, de acuerdo a Quijano (2003), el conjunto de cinco factores, como lo son los elementos tangibles, cumplimiento de promesas, actitud de servicio, competencia del personal y la empatía conforma la evaluación total del cliente en materia de servicio. Cada cliente es distinto y requiere de diferentes estrategias para otorgarle el servicio adecuado, por lo que una sola acción no asegurará que una empresa mejore todas las facetas del servicio.

De acuerdo a lo anterior, Quijano (2003) concluye que la calidad en el servicio va más allá de la simple cortesía o amabilidad de los empleados que atienden. En el caso del servicio no se pueden estandarizar las expectativas del cliente, debido a que cada cliente es distinto y sus necesidades de servicio también lo son aunque en apariencia todos requieren el mismo servicio. Es por esta supuesta subjetividad del servicio que detectó que no se pueden dictar recetas o procedimientos inflexibles para mantener satisfechos a los clientes.

Métodos de evaluación de la calidad.

Como ya se dijo, la creciente importancia que representa el sector de servicios en las economías de todo el mundo ha sido, sin duda, la causa principal del aumento de la literatura sobre el marketing de los servicios en general. En ella se han tratado profundamente diferentes temas en los últimos años, uno de los cuales ha sido la medida de la calidad de servicio (Mendoza, 2007). Así mismo, la medición de la calidad se revela como una necesidad asociada al propio concepto de gestión, ya que todo aquello que no se expresa en cifras no es susceptible de gestionarse, y por tanto, de ser mejorado (Ruiz, 2001).

Existen numerosos métodos de evaluación y cada uno presenta sus ventajas y desventajas no existiendo un método ideal o universal aplicable a todas las personas, todos los puestos, todas las empresas y todas las situaciones. La elección de uno u otro dependerá de numerosos aspectos, como las características que se desean medir, la cultura empresarial existente y los objetivos que se pretenden conseguir (Reyner, 2003).

Diferentes modelos han sido definidos como instrumento de medida de la calidad de servicio siendo el SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) y el SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992) los pioneros que mayor número de trabajos ha aportado a la literatura sobre el tema.

El modelo SERVQUAL se basa en la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía (Mendoza, 2007).

En contraste, el modelo SERVPERF se basa únicamente en las percepciones y emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las

percepciones sobre el desempeño recibido del modelo SERVQUAL, por tanto reduce a la mitad las mediciones con respecto al SERVQUAL (Ruiz, 2001).

Otra forma de evaluar es mediante la Técnica de Incidentes Críticos (TIC), la cual permite conocer la percepción de los clientes sobre los servicios de una empresa, así como la capacidad que tienen ciertos elementos para determinarla de una forma negativa lo que puede hacer que los clientes realicen una valoración de la calidad (Laguna y Rodríguez, 2003).

Técnica de Incidentes Críticos (TIC)

Esta técnica utilizada por Flanagan (1954), ha sido innovada y utilizada con algunas variantes a través de los años y es uno de los recursos que se pueden emplear entre otros para:

- Realizar un proceso de selección de personal.
- Realizar una evaluación del rendimiento laboral de los trabajadores de una organización.
- Realizar un diagnóstico de necesidades de formación.
- Realizar un análisis de competencias.
- Identificar competencias.
- Registrar incidentes críticos dentro de empresas u organizaciones.

Chung y Hoffman (1998), describen un incidente crítico como un evento que puede ser descrito en detalle y que desvía significativamente, en forma negativa o positiva, la percepción en relación a lo que el cliente espera encontrar en un servicio normal.

Roger Buckley (2004), describe a la TIC como, un procedimiento para recoger datos de incidentes que se consideran críticos para el rendimiento eficaz en determinado trabajo. La recogida de información se realiza mediante observación o registrando informes orales o experiencias

puntuales de los trabajadores u otras personas, como sus superiores inmediatos, clientes etcétera.

En contraste, de acuerdo a Quezada (2003), la Técnica de los Incidentes Críticos consiste en una metódica recopilación de informaciones sobre incidentes ocurridos durante un período para aprender de esas experiencias y prevenir futuros accidentes o situaciones de emergencia que puedan destruir o deteriorar seriamente un sistema, un servicio básico etc. Es decir, ayuda mediante el procesamiento de informaciones a prevenir los efectos negativos de situaciones probables. La obtención de informaciones, como centro de la técnica, se basa en el uso de cuestionarios, entrevistas, observación participante, etc. con los afectados o con aquellos que intervinieron en situaciones pasadas.

Este proceso debe verse como abierto, es decir, sin un final definitivo, pues la información obtenida seguirá enriqueciéndose constantemente. La técnica de incidentes críticos tiene dos formas de utilización:

- Cuestionario.
- Entrevista de Incidentes Críticos.

Después de haber realizado un estudio de gestión por competencias utilizando la TIC, Quezada concluyó que algunas ventajas y desventajas de aplicar esta técnica son:

- Ventajas:
 - Es una técnica barata que suministra buenas informaciones.
 - Ayuda al acentuar los rasgos o aspectos que hacen más vulnerable a un sistema.
 - Es apropiada para identificar eventos menos usuales y que no serían tenidos en cuenta por otras técnicas orientadas más a las actividades ordinarias o rutinas.
 - Puede ser especialmente interesante en usuarios de sistemas que deban informar también sobre casi-crisis, para tomar medidas preventivas.

- Desventajas:
 - Una dificultad proviene del tipo del incidente referido, pues la técnica se apoya en los informes de personas y requiere veracidad y objetividad, algo a veces difícil por el inevitable sesgo individual en la misma forma de experimentar una situación.
 - Además hay que contar con fallos o distorsiones en la memoria.
 - Por último, la técnica subraya sólo eventos no ordinarios, y puede pasar por alto situaciones de continuado riesgo.

Diagrama de Ishikawa (Esqueleto de pescado)

El Diagrama de Ishikawa, también llamado diagrama de causa-efecto, según Martínez (2005), es una de las diversas herramientas surgidas a lo largo del siglo XX en ámbitos de la industria y posteriormente en el de los servicios, para facilitar el análisis de problemas y sus soluciones en esferas como es la calidad de los procesos, los productos y servicios. Construido con la apariencia de una espina de pescado, esta herramienta fue aplicada por primera vez en 1953, en el Japón, por el profesor de la Universidad de Tokio, Kaoru Ishikawa, para sintetizar las opiniones de los ingenieros de una fábrica, cuando discutían problemas de calidad.

Se usa para:

- Visualizar, en equipo, las causas principales y secundarias de un problema.
- Ampliar la visión de las posibles causas de un problema, enriqueciendo su análisis y la identificación de soluciones.
- Analizar procesos en búsqueda de mejoras.
- Conduce a modificar procedimientos, métodos, costumbres, actitudes o hábitos, con soluciones, muchas veces, sencillas y baratas.
- Educa sobre la comprensión de un problema.
- Sirve de guía objetiva para la discusión y la motiva.

- Muestra el nivel de conocimientos técnicos que existe en la empresa sobre un determinado problema.
- Prevé los problemas y ayuda a controlarlos, no sólo al final, sino durante cada etapa del proceso.
- No basta con decir "trabajen más", "esfuércense" Hay que señalar pasos, y valorar las causas de los problemas. Ordenarlas para poder tratarlas.

Diagrama de Pareto

Al igual que el diagrama anterior de acuerdo a Martínez (2005), el diagrama de Pareto es una herramienta, la cual se utiliza para priorizar los problemas o las causas que los generan. El nombre de Pareto fue dado por el Dr. Juran en honor del economista italiano Pareto (1848-1923), quien realizó un estudio sobre la distribución de la riqueza, en el cual descubrió que la minoría de la población poseía la mayor parte de la riqueza y la mayoría de la población poseía la menor parte de la riqueza.

El Dr. Juran aplicó este concepto a la calidad, obteniéndose lo que hoy se conoce como la regla 80/20. Según este concepto, si se tiene un problema con muchas causas, podemos decir que el 20% de las causas resuelven el 80 % del problema y el 80 % de las causas solo resuelven el 20 % del problema.

Los propósitos generales del diagrama de Pareto son:

- Analizar las causas
- Estudiar los resultados
- Planear una mejora continua

La gráfica de Pareto es una herramienta sencilla pero poderosa al permitir identificar visualmente en una sola revisión las minorías de características vitales a las que es importante prestar atención y de esta manera utilizar todos los recursos necesarios para llevar a cabo una acción de

mejora sin malgastar esfuerzos ya que con el análisis se descartan las mayorías triviales.

Escala de Likert.

Antivilio (2006), dentro de su investigación de la teoría y construcción de pruebas psicológicas, dice que la escala de Likert fue desarrollada en 1932 por el psicólogo Rensis Likert, y es también denominada método de rangos sumatorizados.

También menciona que aún es considerada como una de las escalas más flexible y popular para la medición de actitudes. Consiste en un conjunto de afirmaciones, juicios y preguntas frente a la cual la persona expresa su reacción, en donde los ítems califican el objeto actitudinal, para ello se ubica en uno de los puntos que se le presentan en un continuo. Dicho continuo varía entre una máxima favorabilidad hasta una máxima desfavorabilidad.

Para construir una Escala de Likert, según el mismo autor antes mencionado se deben tomar en cuenta lo siguientes puntos:

- La prueba no debe durar más de 3540 minutos
- Los ítems deben expresar una relación lógica, para que la persona pueda expresar su acuerdo o desacuerdo.
- Los ítems no son ambiguos, es decir, tienen una dirección.
- No se usan condicionantes específicos en la redacción del reactivo (nunca, siempre).

Estrategias para mejorar el servicio.

El objetivo de realizar una investigación de medición de la calidad, es la utilización de los resultados para iniciar un proceso en cascada de retroalimentación de datos, relevantes para cada unidad de la organización, con el fin de que en equipos de trabajo se analicen los principales resultados obtenidos, se desarrollen visiones compartidas de

la situación y se formulen estrategias de mejora de la calidad de servicio. Estas actuaciones contribuyen a crear una cultura de la calidad que facilita la consecución de niveles óptimos de satisfacción de los clientes (Peiró, Martínez-Tur y Ramos, 1999).

Según Peiró, Martínez-Tur y Ramos (1999), las estrategias para mejorar la calidad en el servicio son básicamente un módulo de consultoría que permite el adecuado desarrollo en la empresa. Los directores de las diferentes unidades de las organizaciones implicadas en el proceso reciben formación y entrenamiento en los principales elementos del modelo, la interpretación de los resultados relevantes para su unidad y en la preparación, conducción y desarrollo de una o varias sesiones de trabajo con su equipo en las que analizan el modelo de calidad, los resultados obtenidos, especialmente los indicadores más significativos, y posteriormente desarrollan propuestas de mejora que pudieran conducir a fortalecer los puntos más positivos y mejorar los que muestran debilidades significativas. Durante este proceso es importante estimular en los empleados la capacidad de percibir la calidad de servicio desde el punto de vista de los diferentes grupos o segmentos de clientes a los que sirve la organización. Por otra parte, estas estrategias buscan estimular la capacidad y el interés de los empleados por sorprender positivamente a los clientes y estar atentos a sus demandas, en línea con la política, el estilo y la cultura de la organización que en principio debe ser una de las bases de su ventaja competitiva.

Por consiguiente, los autores Han, Chen y Ebrahimpour (2007) opinan que la competencia internacional, las altas expectativas de la calidad y el deseo de crecer dentro de una competencia globalizada, intensificada por la falta de regulación, ha motivado a las organizaciones a adoptar estrategias para conocer y medir las necesidades de los clientes.

A través de la historia varios autores han propuestos estrategias de mejora en la calidad:

- Peiró et al., (1999), mencionan en su obra El triángulo de la calidad de servicio a Shigeo Shingo, quien en 1977 creó los métodos de control de calidad cero de Shingo, los cuales mejoran la eficacia del proceso, evitan desperdicios y reducen costos; factores críticos para la medición y mejora de cualquier organización.
- Philip B. Crosby (1979), propuso un programa de 14 pasos a los que denominó cero defectos, a través de los cuales hizo entender a los directivos que cuanto se exige perfección ésta puede lograrse, pero para hacerlo la alta gerencia tiene que motivar a sus trabajadores. De esta forma planteaba la importancia de las relaciones humanas en el trabajo (Evans y Lindsay, 2000).
- El Dr. Deming (1989) en su libro Fuera de la Crisis, enuncia los 14 puntos de su estrategia de mejoramiento gerencial.
- Evans y Lindsay (2000) opinan que Michael Hammer, Profesor de Ciencias de Computación, se ha convertido en el misionero del cambio organizacional masivo. Utiliza el termino reingeniería, para abogar por el trabajo del diseño radical, mediante el cual una organización puede lograr un cambio radical de rendimiento medido por el costo, tiempo de ciclo, servicio y calidad, mediante la aplicación de varias herramientas y técnicas enfocadas en el negocio como una serie de procesos del producto principal del negocio.
- De acuerdo a Han et al., (2007), en los últimos años gerentes han introducido herramientas o estrategias administrativas relativamente nuevas para ayudar a brindar mejores productos y servicios dentro de las empresas, tales como TQM y benchmarking, entre otras.
- The Total Quality Management (TQM), se enfoca en mejorar la efectividad de las organizaciones y la responsabilidad que se debe tener acerca de las necesidades de los clientes, de tal manera que su

propósito principal es la excelencia en la organización y la satisfacción del cliente.

– En el entorno empresarial, el término Benchmarking se utiliza en la actualidad para hacer referencia a un instrumento de mejora que, integrado con otras técnicas de gestión de calidad, va mucho más allá de la simple comparación entre empresas o departamentos (Han et al., 2007).

Dimensiones de la calidad del servicio

Conocido que es lo que influye sobre las expectativas (lo que espera o predice el cliente) pasemos a analizar cuáles son los elementos que durante el proceso de prestación del servicio, generalmente perciben los clientes, y en torno a lo cual giran sus deseos o predicciones. Esto nos lleva a compartir las tres dimensiones de la Calidad del Servicio identificadas por numerosas investigaciones, que más perciben los usuarios y que se han convertido en criterios generales para evaluar el servicio en cada uno de los "Momentos de Verdad".

Dentro del presente estudio se tomaron como dimensiones de la calidad del servicio el Modelo SERVQUAL, que es un método de evaluación de los factores claves para medir la calidad de los servicios prestados. El cuestionario SERVQUAL está basado en el modelo clásico de evaluación al usuario, que considera que un servicio genera sus expectativas de la prestación que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores o dimensiones que le permite tener una percepción de la calidad de servicio recibido. Estos son:

– Fiabilidad:

Considerada como la habilidad de prestar servicio tal como se ha prometido, sin errores. Esta dimensión trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio

ya que con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que, cuando el cliente obtiene el servicio requerido.

– Tangibilidad:

Dimensión que considera los elementos tangibles u observables como la apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.

– Seguridad:

Dimensión que analiza el comportamiento del servicio prestado, la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. Examina también si los responsables de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas formuladas por los usuarios.

– Empatía:

Dimensión que estudia si la atención al usuario es individualizada. Si la entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.

VARIABLE 2: Satisfacción del usuario:

Ubicar el origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios nos remite necesariamente al tema de la evaluación. Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces.

Thompson A. and. Sunol R. (1995), Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de

sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

La frase satisfacción de usuarios aparece en la siguiente década (1970), y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. A finales de esa década, White (1978) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación: La maximización del uso de la información.

Y abunda al apuntar que para lograr este objetivo se hace necesario: maximizar el conocimiento de la comunidad y minimizar la frustración del usuario en la satisfacción de sus necesidades. Como se puede apreciar le da una gran importancia al sujeto dentro de todo el proceso de la evaluación de los procesos bibliotecarios. A pesar de la trascendencia de la satisfacción de usuarios, se han realizado pocos trabajos, sobre este fenómeno. En una búsqueda hecha en bases de datos internacionales sobre estudios de usuarios en general, se encontró que existían escasos registros relacionados con la satisfacción, que la producción de trabajos sobre este tópico empieza en la década de los ochenta, y se ha ido incrementando lentamente hasta la fecha, lo que nos lleva a establecer que la satisfacción de usuarios ha sido poco atendida. El mismo patrón se ha seguido a nivel de América Latina, en esta región, se han hecho estudios principalmente, para determinar las necesidades de información, los estudios sobre satisfacción empiezan a partir de 1980. (Hernández Salazar, 2008).

Delimitación conceptual de la satisfacción de usuarios

Más difícil que ubicar su origen es definirla, incluso varios autores (Shi; Holahan y Jurkat, 2004; Vogt, 2004; Griffiths, Johnson y Hartley, 2007) afirman que existe una carencia de marcos teóricos sobre la satisfacción de usuarios. Éstos últimos nos proveen de algunas definiciones:

- Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional.
- Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información.
- El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado.

Por su parte Vogt (2004, p. 16) nos dice que: [...] es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro. A partir de todas estas ideas podemos generar un concepto, la satisfacción de usuarios de la información es un estado mental del usuario a representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.

La satisfacción contempla tres grandes áreas: el funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información; el recurso de información obtenido; y los servicios. Estas áreas son consistentes con las bases ontológicas de la disciplina: el recurso de información, como elemento básico para resolver una necesidad del ser usuario; la articulación del sistema de búsqueda y recuperación de información y los servicios-acceso como la actividad bibliotecaria para facilitar esa solución. Desafortunadamente la mayoría de estudios sobre la satisfacción del usuario se ha dirigido a medir el funcionamiento de los sistemas de búsqueda y recuperación de información y el recurso obtenido y no a los servicios.

Las medidas más utilizadas han sido la relevancia y la pertinencia, dejando de fuera elementos tales como, el estilo o diseño de la interface,

la facilidad del manejo del sistema, la utilidad de la información y los servicios de toda la unidad de información. Un término que aparece constantemente asociado a la satisfacción es la calidad en general y más específicamente a la calidad de los servicios. La primera se entiende como que tan bueno es un servicio, y no necesariamente que tan grande o extenso, o como la idoneidad de un servicio o producto a su propósito o uso planteado, sujeta a las expectativas del cliente, usuario o público (Nejati y Nejati, 2008, pp. 571-572).

En cuanto a la segunda, es definida como la diferencia entre las expectativas del usuario de la biblioteca y las percepciones del servicio recibido, se debe satisfacer la petición de cada usuario en forma precisa, exhaustiva y expedita. Resalta el hecho que la calidad debe estar en conformidad con los requerimientos o necesidades del cliente [usuario] (Nejati y Nejati, 2008, p. 574), de aquí su relación con la satisfacción de usuarios. Una tendencia que se está siguiendo en algunos países de Europa y en Estados Unidos, es asociar la satisfacción con la idea empresarial de orientación al cliente/usuario.

Esta frase puede ser confusa puesto que se ubica más como un nivel de formación de usuarios, que como un proceso para promover su satisfacción, la orientación al cliente: [...] consiste en el análisis y el cuidado de las expectativas del cliente de una forma exhaustiva y continua, así como su aplicación interna y externa tanto en el funcionamiento corporativo como en las interacciones destinadas a crear unas relaciones estables y provechosas económicamente a largo plazo. (Bruhn, 1995 en Vogt, 2004, p. 14).

Si analizamos esta definición, nos daremos cuenta que simplemente se toman de otras disciplinas (como la administración y específicamente la mercadotecnia) aspectos que están considerados en nuestros fundamentos ontológicos, la importancia de satisfacer de la manera más eficiente las demandas de las comunidades de sujetos que acuden a un espacio bibliotecario. Surge ahora otra interrogante ¿cómo sabemos que

verdaderamente estamos cubriendo las necesidades de nuestros usuarios? El cumplir nuestro objetivo ontológico tendrá sentido a partir de evaluar si se están cubriendo o no las necesidades, es decir, realizar estudios para medir su satisfacción.

Tendencias metodológicas para realizar estudios de satisfacción de usuarios

Se han seguido diversos caminos para tratar de medir la satisfacción de los usuarios, los cuales cubren diferentes enfoques disciplinarios, cabe resaltar que en la mayoría de los estudios se han utilizado métodos y/o técnicas de corte cuantitativo. A continuación se describen de manera somera algunos modelos teóricos, métodos, técnicas e instrumentos que se han seguido para evaluar la satisfacción de los usuarios de información.

➤ Modelos teóricos

Teoría de la no confirmación de expectativas. Es un modelo retomado de la mercadotecnia, sugiere que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Cuando la actuación del producto o servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción. Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido. (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004).

En la bibliotecología esta teoría se aplica entendiendo: cliente por usuario (aunque cada vez más en la literatura bibliotecológica también se emplee este término); producto por recurso de información físicamente recuperado; y servicio queda como tal. Esta teoría mide aspectos de

calidad, y la forma como se ha medido hasta ahora es con encuestas, como instrumento de medida se ha usado el cuestionario de preguntas cerradas y escalas de medición.

– Descontento potencial. Empieza a utilizarse en la década de los setenta del siglo pasado, y considera que las quejas de los clientes son una serie de múltiples reacciones que emergen del descontento que sienten cuando esperan que cierto servicio sea de tal o cual forma. Este descontento puede ser de dos maneras: externo o que emerge, y potencial. En el externo el cliente presenta sus quejas ante las instancias que le puedan dar solución; en el potencial, el cliente no presenta públicamente su queja, sin embargo, está insatisfecho con el servicio. Las razones por las que se puede sentir descontento potencial pueden ser:

- Pensar que hacer patente una queja no resolverá el problema.
- Sentir que el procedimiento para quejarse es complicado, o simplemente lo desconoce.
- Pensar que el asunto es demasiado pequeño y que no vale la pena quejarse.
- Pensar que quejarse está por debajo de la dignidad.
- Creer que no quejarse es una costumbre social, una actitud mental o un hábito de vida. (Huang, 2006, p. 28).

Algunas actitudes de los usuarios que nos muestran que tienen un descontento potencial son: elogiar a otras unidades de información o algún recurso o servicio específico para menospreciar otro; hacer una sugerencia racional; mostrar sus sentimientos mediante alguna conversación, comparando sus colecciones privadas como mejores que las de la biblioteca; no asistir a la biblioteca; presentar conductas inconvenientes (hablar fuerte, emplear palabras ofensivas).

Si percibimos alguno de estos comportamientos significa que el usuario no está satisfecho pero teme por alguna razón presentar su queja o descontento.

– Análisis de disponibilidad. Se encarga básicamente de medir que los recursos estén disponibles físicamente cuando se necesitan. Está conformada por cuatro medidas independientes, que se refieren a la probabilidad de la satisfacción de una demanda específica, se miden los desempeños de: adquisición, circulación, biblioteca y al usuario. Estas medidas se cruzan con parámetros de evaluación: número total de demandas en el período de estudio; demandas satisfechas; demandas no satisfechas por fallas: en la adquisición, en la circulación, en la biblioteca y por el usuario. (Oberhofer, 1981).

– Medición de la calidad percibida. Fue desarrollada por Cronin y Taylor (1992), a diferencia del modelo de no confirmación, este modelo sólo se basa en percepciones. Según esta tendencia los clientes forman sus percepciones sobre la calidad de un servicio con base en una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio.

➤ **Métodos, técnicas e instrumentos de medida**

En términos generales la tendencia ha sido la cuantitativa y como representante máxima la técnica de encuesta, la cual ha sido ampliamente usada en todo el mundo, incluso la medición de aspectos cualitativos se hace mediante esta técnica. Un método que se ha empezado a utilizar es el Delfos (Delphi), sirve para generar proyecciones y resolver problemas futuros. El estudio se hace con expertos en el tema que se investiga, se crea un instrumento de medida (generalmente un cuestionario) y se circula entre los especialistas, hasta conseguir un consenso en las respuestas.

Se hacen de dos a tres vueltas, en cada una el investigador deberá analizar y depurar las respuestas y volver a circularlo. Su aplicación es

anónima, con el fin de que no existan influencias que pudieran sesgar los resultados. Un ejemplo de la aplicación de este método para realizar estudios de satisfacción es la investigación realizada por Aparecida (1996), ella utilizó este método para detectar los factores que influyen en la calidad de los servicios desde la percepción del personal bibliotecario, de las áreas de circulación y referencia. Los resultados del estudio son consistentes con las categorías que se presentaron anteriormente.

Se considera que los métodos para abordar el fenómeno de la satisfacción deberían tender hacia lo cualitativo, pues existen muchos aspectos que es difícil describir cuantitativamente. Para abonar a esta idea a continuación se presentan algunas técnicas de tipo cualitativo que se pueden seguir:

– Incidente crítico: Es una técnica que sirve para recolectar hechos importantes de comportamientos realizados en situaciones específicas. Estas situaciones se denominan incidentes críticos: Por incidente se entiende cualquier actividad humana observable que es suficientemente completa por sí misma para permitir que se hagan inferencias y predicciones acerca de la persona que realiza el acto. Para ser crítico, un incidente debe ocurrir en una situación en donde el propósito o intención del acto sea bastante claro al observador y en donde sus consecuencias sean suficientemente definitivas como para dejar poca duda acerca de sus efectos. (Hernández, 2008, p. 62).

Los datos se recolectan utilizando un cuestionario generalmente con preguntas abiertas, una entrevista o un ensayo amplio y descriptivo, estos instrumentos deben aplicarse inmediatamente después que un incidente haya ocurrido, p. ejem: una entrevista de consulta; una búsqueda de información.

– Grupo focal: Estudia la opinión de un grupo específico de sujetos (no más de 10) que son seleccionados como informadores clave, es definido como: [...] una técnica de la investigación cualitativa cuyo objetivo es la obtención de datos por medio de la percepción, sentimientos, actitudes y

opiniones de grupos de personas [...] Por medio de esta técnica los entrevistados hablan en su propio lenguaje, desde su propia estructura y conceptos y son animados para seguir sus prioridades en términos propios. (Hernández, 2008, pp. 36-37).

– Análisis de contenido: Se basa en el contenido manifiesto de cualquier mensaje o comunicación. Este contenido es analizado puntualmente a partir de generar una serie de categorías que serán identificadas en los documentos o registros que contienen un mensaje (visual, auditivo o audiovisual), para ser cuantificadas y analizadas cualitativamente, dando como resultado inferencias que nos permitirán adecuar un sistema o servicio de información.

– Debate en grupos de interés. Es una técnica de comunicación oral que permite exponer un tema y una problemática. Hay integrantes, un moderador, un secretario y un público que participa. No se aportan soluciones solo se exponen argumentos. En el caso de la satisfacción de usuarios, ese grupo de interés estaría conformado por usuarios que abordaran diferentes tópicos relacionados con los servicios de la biblioteca, tales como:

- Evaluación de las colecciones.
- Normas de comportamiento al utilizar los diversos recursos y servicios.
- Análisis y evaluación de los servicios.
- Comportamiento en la búsqueda de información.
- Reacción ante los servicios nuevos.

– Simulación de uso. Algunos investigadores, sin identificarse como tales, se presentan ante la biblioteca para solicitar un recurso o servicio, para probar si se están ofreciendo en forma adecuada, estos usuarios simulados proporcionarán un punto de vista externo. Se hace una

observación sistemática y se registra toda la situación, esto permitirá identificar las áreas problemáticas. Apoya sobre todo los puntos débiles del contacto con los usuarios. (Vogt, 2004).

– Gestión de reclamaciones. De lo que se trata es de promover la generación de reclamos entre la comunidad de usuarios, toda vez que se animan a escribirlos, éstos son recibidos, procesados y analizados. Si ha existido una buena motivación esta técnica será muy útil para identificar problemas que provocan insatisfacción. En cuanto a los instrumentos de medida, ya se han mencionado algunos como son: cuestionarios, entrevistas, ensayos, documentos y registros grabados. A los que se pueden agregar los siguientes: diarios, cuadernos de campo, fotografías, grabaciones (audio, video y audiovisuales), mapas, y escalas de medición entre otros.

En la actualidad han aparecido instrumentos que contienen indicadores preestablecidos para evaluar la calidad de los servicios de información, a continuación se presentan los más difundidos:

➤ **SERVQUAL.** Es una herramienta de escala múltiple elaborada por Parasuraman A.; Zeithalm, V.A.; y Berry, L.L. (1988) que mide la percepción de la calidad de los usuarios de cualquier servicio, la cual es entendida como el juicio de un cliente acerca de la superioridad o excelencia total de una entidad, relaciona: la calidad con la actitud; la calidad contra la satisfacción; y las expectativas contra las percepciones. El instrumento mide cinco dimensiones de la calidad de los servicios: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los autores transformaron estas dimensiones en 22 afirmaciones que son medidas, primero como expectativas y posteriormente como lo que percibieron.

SERVQUAL está formado por dos partes: en la primera, se incluyen 22 afirmaciones que registran las expectativas del cliente, tanto del servicio deseado como del adecuado; la segunda, está conformada por 22 afirmaciones sobre la calidad percibida (Anexo 1). Cada afirmación se

mide con una escala de evaluación de Likert de 7 puntos que va desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo. Esta herramienta ha sido aplicada ampliamente, tanto en empresas o negocios como en unidades de información.

➤ **LibQUAL+TM.** Es un instrumento que se adaptó de SERVQUAL para apoyar la Iniciativa de Nuevas Mediciones de la Asociación de Bibliotecas de Investigación (Association of Research Libraries – ARL), esta herramienta hecha ex profeso para bibliotecas persigue los siguiente objetivos:

- Fomentar una cultura de excelencia en la provisión de servicios bibliotecarios.
- Ayudar a las bibliotecas a entender mejor las percepciones del usuario acerca de la calidad del servicio.
- Recoger e interpretar la retroalimentación del usuario en forma sistemática y a través del tiempo.
- Proveer a las bibliotecas de evaluaciones comparativas con sus instituciones pares.
- Identificar las mejores prácticas en el servicio bibliotecario.
- Enriquecer las habilidades analíticas de los miembros del personal para interpretar y actuar sobre los datos recogidos.

El instrumento está formado por 22 afirmaciones y una caja de texto. Las 22 afirmaciones miden las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio, y están organizadas en tres dimensiones: cómo les afectan los servicios; control de la información; y la biblioteca como lugar. El usuario indica: el nivel mínimo del servicio; el nivel de servicio deseado; y la actuación percibida del servicio. Incluye afirmaciones adicionales sobre resultados de la alfabetización en información, uso de la biblioteca y satisfacción en general. Por último, aparece una opción para

comentarios, que permite un análisis cualitativo.

SERVPERF. Es una escala de medición desarrollada por Cronin y Taylor, como resultado de la crítica a la escala SERVQUAL. La herramienta incluye únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño recibido del modelo SERVQUAL. Reduce por tanto a la mitad las mediciones, la aplicación de esta herramienta nos lleva a considerar que la calidad del servicio será tanto mejor cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones. Al comparar estas herramientas con los modelos teóricos antes descritos, se puede percibir que las dos primeras siguen el modelo de no confirmación de las expectativas, y éste último el de la medición de la calidad percibida.

Dimensiones de Satisfacción del Usuario.

Validez:

Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente.

La validación es el proceso por medio del cual el investigador que desarrolla cuestionarios obtiene evidencia para sustentar sus inferencias. Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectar la evidencia requerida.

La validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley. Tradicionalmente la validez, se había presentado como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado.

Por último; la validez se ve como una evaluación más que una característica de cuán apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del cuestionario.

Lealtad:

Reichheld, (2003), define la lealtad como el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía.

La conservación de los pacientes, es un asunto que sencillamente no se puede encerrar dentro de límites estrechos, llegamos a comprender que la lealtad en los negocios tiene tres dimensiones lealtad del paciente, la lealtad del empleado y la lealtad del inversionista, y que éstas son mucho más poderosas, trascendentales e interdependientes de la que esperábamos o imaginábamos.

La lealtad califica a una persona que tiene un carácter leal, es decir, fiel a sus compromisos y que ha dado muestras de honestidad. Este término hace referencia a una virtud moral y prueba el grado de dedicación de una persona hacia otra.

Por último; la lealtad puede adoptar diversos aspectos según en las circunstancias en que se aplique. En el marco de terapias familiares, la lealtad designa el respeto de las reglas dictadas por una familia mientras que en el confucianismo la lealtad se refiere más a nociones de fiabilidad y credibilidad.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la correlación y relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es la correlación y relación entre la fiabilidad de los servicios brindados y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018?

¿Cuál es la correlación y relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018?

¿Cuál es la correlación y relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018?

¿Cuál es la correlación y relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018?

¿Cuál es la correlación y relación entre aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación social

En el aspecto social este trabajo pretende que las organizaciones incrementen su capacidad de respuesta, ya que gracias a los resultados que se pretenden obtener en la presente investigación, podrán orientarse y corregir los puntos débiles y fortalecer las habilidades en las instituciones del estado, permitiendo que funcione a altos niveles de rendimiento, atendiendo los atributos de satisfacción de empleados, accionistas y usuarios a la vez, satisfaciendo de este modo las necesidades de la población.

1.5.2. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación es importante porque la afirmación teórica permite evaluar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, que brinda la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP Sede Pucallpa. Utilizando como herramienta de medición la encuesta, teniendo en cuenta ciertos aspectos que permitirán medir la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, de manera que se puedan corregir aquellos puntos críticos identificados

1.5.3. Justificación metodológica

Esta investigación permitirá indagar con mayor profundidad sobre los factores que inciden en el comportamiento de las variables, los cuales son de suma importancia para el logro de las metas institucionales, ofreciendo el material a quienes la dirigen para así fortalecer y plantear nuevos enfoques que permitan ser más productivos en la labor institucional, ya que el propósito de esta investigación es determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.

Siendo una investigación descriptiva de diseño no experimental transversal, los resultados se obtendrán en base a información sobre la relación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la SUNARP – Región Ucayali. El instrumento para obtener los datos está diseñado a través de la aplicación de encuestas a los usuarios que concurren a las oficinas de la SUNARP Sede Pucallpa.

1.5.4. Justificación ética:

Esta investigación, dentro del marco ético pretende, a través de la percepción de los usuarios de la Oficina Registral de Pucallpa, verificar el cumplimiento de los principios éticos profesionales de los trabajadores.

1.6. Hipotesis

Según Hernández, R. (2010), luego de realizado el estudio, manifiesta que es el enunciado aseverativo dando respuesta a un problema formulado o se refiere a proponer una solución a la formulación del problema, esto quiere decir, que resulta ser una respuesta a la pregunta de investigación.

Indica además que son anticipadas explicaciones del tema en cuestión y que por lo tanto son referidas a manera de aseveraciones propuestas.

Se plantearon las siguientes hipótesis para la presente investigación:

Hipótesis general:

- Existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.

Hipótesis Nula:

- No existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.

Hipótesis Específicas:

- Existe correlación y relación significativa entre la fiabilidad de los servicios brindados y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.

- Existe correlación y relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- Existe correlación y relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- Existe correlación y relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- Existe correlación y relación significativa entre la aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General

- Determinar la correlación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los Usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los Usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.

Objetivos específicos

- Determinar cuál es la correlación y relación que existe entre la fiabilidad de los servicios brindados y la satisfacción de los usuarios de en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- Determinar cuál es la correlación y relación que existe entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.

- Determinar correlación y relación que existe entre seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- Determinar correlación y relación que existe entre empatía y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- Determinar correlación y relación que existe entre aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.

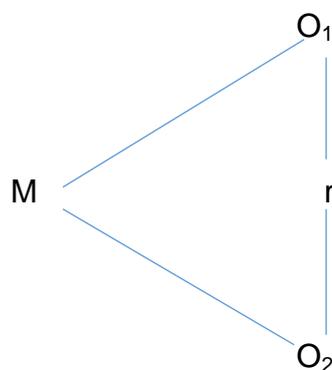
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.

El presente estudio asumió un diseño de investigación no experimental, transeccional o transversal, descriptivo correlacional. Es decir, primero se

describieron las variables consideradas (Calidad de servicio y satisfacción del usuario). Hernández, Fernández y Baptista (2014), Metodología de la Investigación.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:



Dónde:

M: Es la muestra de estudio de 140 usuarios de la zona Registral N° VI.

O₁: Variable calidad de servicio.

O₂: Variable satisfacción del usuario

r: Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1. Variables

V1. Calidad de servicio.

V2. Satisfacción del usuario.

2.2.2. Operacionalización de las variables

Variab e	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CALIDAD DE SERVICIO	Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. (Zeithaml A., Parasumarn, & Berry, 1988)	Operacionalmente se recogio la valoracion de los usuarios con respecto a su percepcion de calidad de servicio, a traves de un cuestionario.	DIMENSIÓN 1 Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad de servicio. - Respeto al orden de llegada. - Respeto a la privacidad de los usuarios. - Cumplimiento del servicio. 	<p>Muy malo [07-12] Malo [13-18] Regular [19-24] Bueno [25-30] Muy bueno [31-35]</p>
			DIMENSIÓN 2 Capacidad de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad. - Cortesía. - Tiempo de duración de la consulta 	<p>Muy malo [04-06] Malo [07-09] Regular [10-12] Bueno [13-15] Muy bueno [16-20]</p>
			DIMENSIÓN 3 Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario. - Solución al problema del usuario - Generación de confianza. 	<p>Muy malo [04-06] Malo [07-09] Regular [10-12] Bueno [13-15] Muy bueno [16-20]</p>
			DIMENSIÓN 4 Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para entender al usuario - Amabilidad en el trato por parte del personal. - Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su trámite para obtener el servicio. - Paciencia y comprensión. 	<p>Muy malo [06-10] Malo [11-15] Regular [16-20] Bueno [21-24] Muy bueno [25-30]</p>
			DIMENSIÓN 5 Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Personal correctamente uniformado. - Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas. - Equipamiento. - Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. - Iluminación del ambiente. 	<p>Muy malo [07-12] Malo [13-18] Regular [19-24] Bueno [25-30] Muy bueno [31-35]</p>
					<p>Muy malo [28-50] Malo [51-73] Regular [74-96] Bueno [97-119] Muy bueno [120-140]</p>

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Thompson A. and. Sunol R. 1995)	Operacionalmente se recogió la valoración de los usuarios con respecto a su percepción de satisfacción en el servicio recibido, a través de un cuestionario.	DIMENSIÓN 1	- Atención correcta.	Muy satisfecho [09-15] Satisfecho [16-22] Regular satisfecho [23-27] Insatisfecho [28-36] Muy insatisfecho [37-45]
			Validez	- Eficacia.	
			DIMENSIÓN 2	- Seguridad del usuario	
			Lealtad	- Cumplimiento del personal	
				- Compromiso del usuario	

2.2. Población y muestra

2.3.1. Población:

Hernández, R. et.al. (2014), Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificación. La población resulta ser la totalidad de individuos a quienes los resultados del estudio se generalizan, que se encuentran enmarcados por características comunes y que son precisados en el espacio y tiempo, esta puede ser de naturaleza finita o infinita.

En tal sentido para el presente trabajo de investigación, la población se tomará a los usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, esto en referencia a la cantidad diaria de usuarios atendidos (80 usuarios), teniendo en cuenta que la atención es de Lunes a Viernes (400 usuarios a la semana). El Universo poblacional está conformado por la suma total de usuarios atendidos en un mes, 1,600.

Para efectos de la presente investigación, nuestra población se delimitara de la siguiente manera:

Conjunto de Usuarios (1,600 personas) que concurren a la Oficina de la SUNARP – Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.

Tabla 1

Usuarios atendidos- Población de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Usuarios al día	80
Usuarios semanal	400
TOTAL AL MES	1,600

Fuente: Oficina de Recursos Humanos de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa).

2.3.2. Muestra

Según Hernandez. et al (2014), Afirma que la muestra “es el subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”.

Por tanto, para determinar el tamaño de la muestra se utilizara la fórmula para las poblaciones finitas, aplicándola solo al segmento de los usuarios que concurren a la oficina de la SUNARP – Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa al mes (1,600).

Tamaño de la muestra

Hernandez, et al (2014), se determinara el tamaño de la muestra utilizando el tipo no probabilístico, por cuanto no se empleó ninguna fórmula, más si criterios propios del autor de acuerdo a las característica de la investigación (sobre la cantidad mínima de usuarios atendidos al día, y dentro de la cantidad de usuarios atendidos a la semana).

Tamaño de muestra: 140 usuarios.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas

Las técnicas son el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga. Por el cual el investigador se vale para acercarse a los hechos y acceder al conocimiento. Las técnicas que se van a utilizar son:

- Observación directa

Se trabajara sistemáticamente haciendo uso de la observación con los sujetos involucrados y potenciales.

- Encuesta

La cuál será explicada a las personas que implícitamente o explícitamente tiene conocimiento o relación con el tema motivo del presente trabajo de investigación; encuestas que serán aplicadas a la población o universo investigado por método no probabilístico por conveniencia y/o proximidad del investigador.

2.4.2. Instrumentos

Para obtener la información se utilizara como instrumento: **El cuestionario**, que en éste caso serán dos: uno para la variable calidad de atención y otro cuestionario para la variable satisfacción del usuario. Dichos medios de recolección de datos estarán compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar la información necesaria y así alcanzar los objetivos del estudio.

El cuestionario contendrá 37 preguntas, veintiocho (28) ítems para la primera variable (calidad de servicio) y nueve (9) ítems para la segunda variable (satisfacción del cliente), con alternativas definidas y debidamente cuantificadas, para su posterior procesamiento con el estadígrafo SPSS 23.

Las alternativas de los ítems de las dos variables tendrán la valoración según la escala de Likert: (01) pésimo, (02) malo, (03) regular, (04) bueno y (05) excelente.

Tabla 2
Elección de técnica e instrumento

Variable	Técnica	Instrumento
Variable 1: Calidad de servicio	Encuesta	Cuestionario
Variable 2: Satisfacción del usuario	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia del autor.

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Calidad de servicio y satisfacción del usuario.

N	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Montalvo Taboada, Guillermo Martin.	Aplicable
2	Magister	Paz Sánchez, Pedro Junior.	Aplicable
3	Magister	Vilca Ramírez Ruselli Fernando	Aplicable

Fuente: Elaboración propia del autor.

Como puede observarse el dictamen fue que el instrumento sí ha cumplido con las consideraciones para su aplicación, dado que son altamente coherentes, pertinentes y claros para la muestra de estudio.

Confiabilidad.

Según Hernández et al. (2010), indica "la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados" (p. 200).

El Alpha de Cronbach es uno de los coeficientes más comunes que es orientada hacia la consistencia interna de una prueba. Usa la correlación promedio entre los ítems de una prueba si éstos están estandarizados con una desviación estándar de uno; o en la covarianza promedio entre los ítems de una escala, si los ítems no están estandarizados. Si los valores ALFA DE CRONBACH están entre:

0 – 0,5 No confiable

0,5 – 0,7 Confiable

0,7 – 1,00 Altamente confiable

Fórmula del Alpha de Cronbach:

K	:	El número de ítems
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de varianzas de los Ítems
S_T^2	:	Varianza de la suma de los Ítems
a	:	Coficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 4

Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach

Instrumento	N° ítems	Alfa de Cronbach
Calidad de servicio	28	0,934
Satisfacción del usuario	9	,866

“Calidad de servicio” de $\alpha = 0,934$ (Altamente confiable)

“Desempeño laboral” de $\alpha = ,866$ (Altamente confiable).

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenidos se empleó la hoja de cálculo Excel y software estadístico SPSS 25.0, como tablas de frecuencias, porcentajes, prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov), utilizando la prueba de Rho Spearman, prueba de hipótesis de los coeficientes de correlación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, desde la perspectiva de los usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.

2.6. Aspectos éticos

El trabajo de estudio se desarrolló bajo los parámetros de la ética profesional, es decir, evitando el plagio o la copia de otros trabajos, bajo responsabilidad. Se reconoce los derechos de autoría.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados:

En esta parte de la investigación presentamos los resultados cuantificados, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Para facilitar la comprensión y tener una mejor presentación han sido organizados en cuadros y gráficos estadísticos mediante el software estadístico SPSS 25.0 y Excel 2016, así mismo se realizó la prueba de hipótesis para tomar decisiones de esta investigación; los mismos que mostraran con mayor precisión la investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018”.

Tabla 5

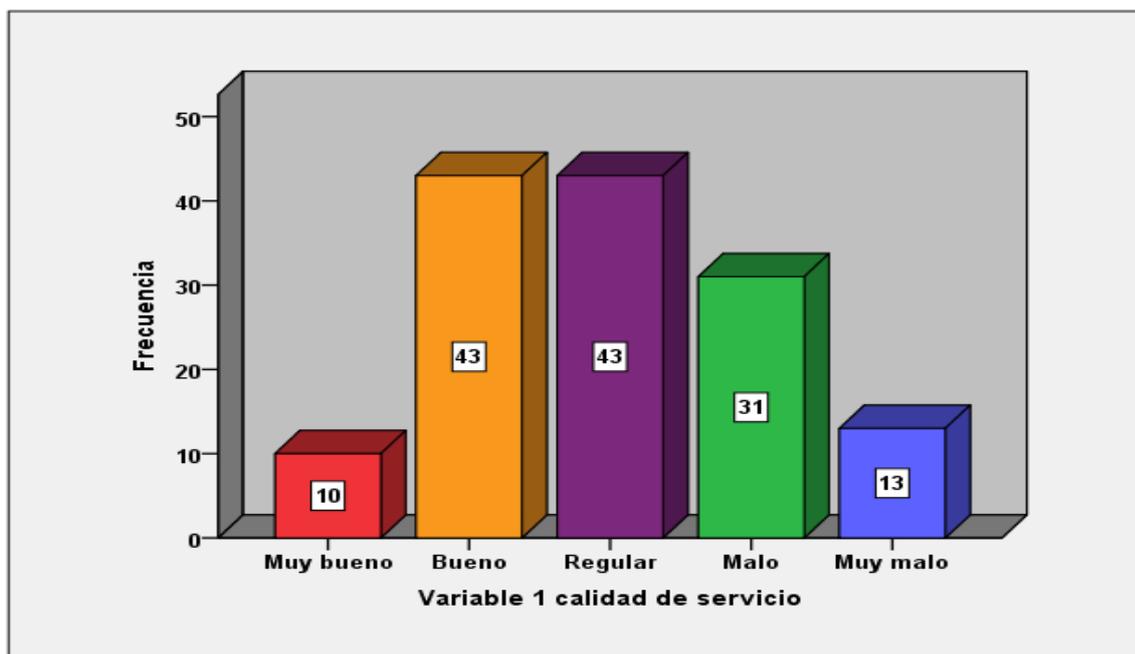
Resultados de la variable 1 calidad de servicio

Niveles de la variable 1 calidad de servicio	Estadísticos descriptivos	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Muy malo	13	9.3%
Malo	31	22.1%
Regular	43	30.7%
Bueno	43	30.7%
Muy bueno	10	7.1%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Figura 1

Resultados de la variable 1 calidad de servicio.



Fuente: Tabla 5.

En la tabla 5 y figura 1, se observa que el 30.7% del total de usuarios afirman que la calidad de servicio es regular (43) y bueno (43) a la vez zona registral N° VI – sede Pucallpa, el 22.1% indican que es malo (31) y solo el 9.1% y 7.1% afirman que es muy malo (13) y muy bueno (10) respectivamente. Es evidente que el mayor porcentaje está una calidad de servicio bueno y regular a la vez.

Tabla 6

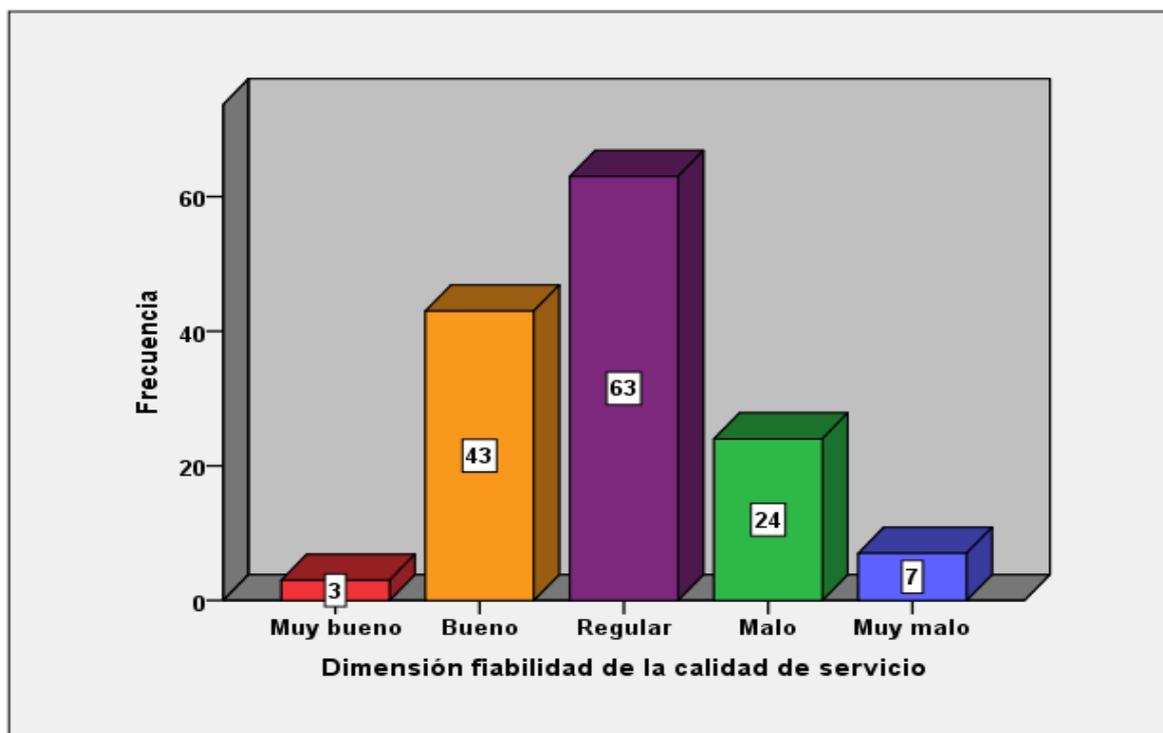
Resultados de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio

Niveles de la dimensión fiabilidad	Estadísticos descriptivos	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Muy malo	7	5%
Malo	24	17.1%
Regular	63	45%
Bueno	43	30.7%
Muy bueno	3	2.1%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Figura 2

Resultados de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio.



Fuente: Tabla 6.

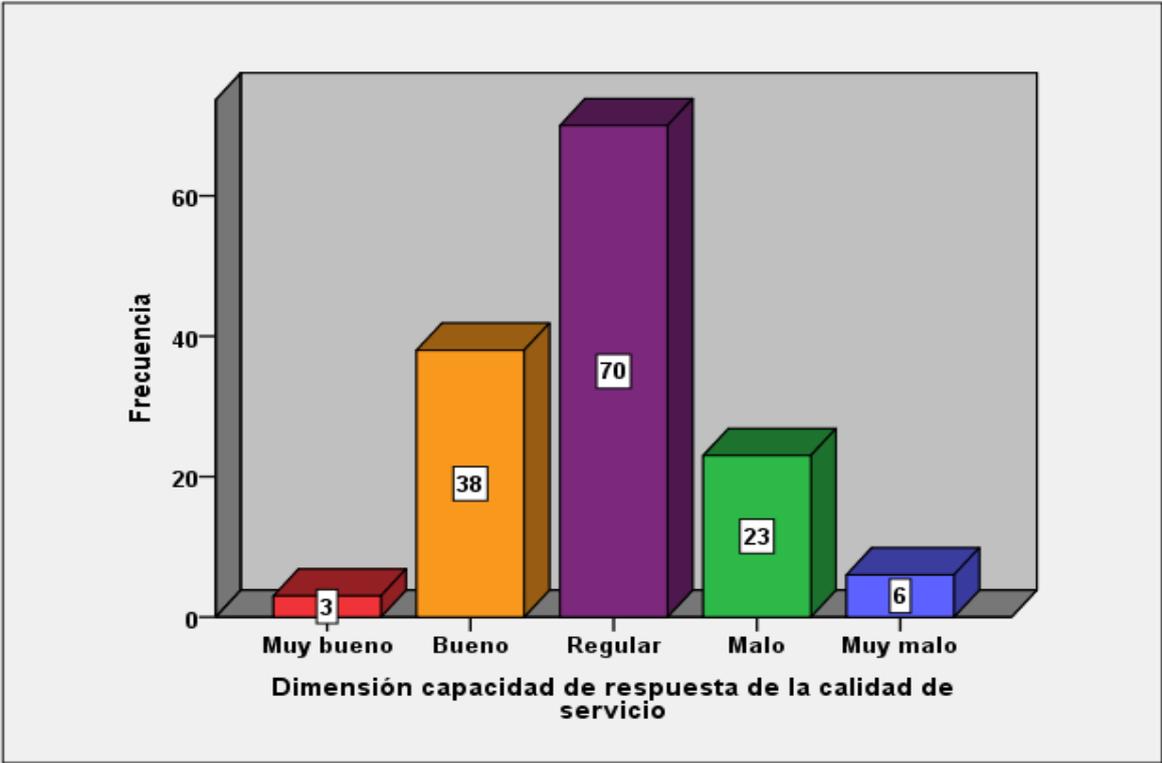
En la tabla 6 y figura 2, se observa que el 45% del total de usuarios afirman que la fiabilidad de la calidad de servicio es regular (63) en la zona registral N° VI – sede, Pucallpa, el 30.7% indican que es bueno (43), el 17.1% expresan que es malo (24), así mismo solo 5% y el 2.1% afirman que es muy malo (7) y muy bueno (3) respectivamente. Es evidente que el mayor porcentaje está en una fiabilidad del servicio de calidad regular.

Tabla 7
Resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio.

Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	Estadísticos descriptivos	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Muy malo	6	4.3%
Malo	23	16.4%
Regular	70	50%
Bueno	38	27.1%
Muy bueno	3	2.1%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Figura 3
Resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio



Fuente: Tabla 7.

En la tabla 7 y figura 3, se observa que el 50% del total de usuarios afirman que la capacidad de respuesta de la calidad de servicio es regular (70) en la zona

registrar N° VI – sede, Pucallpa, el 27.1% indican que es bueno (38), el 16.4% expresan que es malo (23), así mismo solo 4.3% y el 2.1% afirman que es muy malo (6) y muy bueno (3) respectivamente. Es evidente que el mayor porcentaje está en una capacidad de respuesta del servicio de calidad regular.

Tabla 8

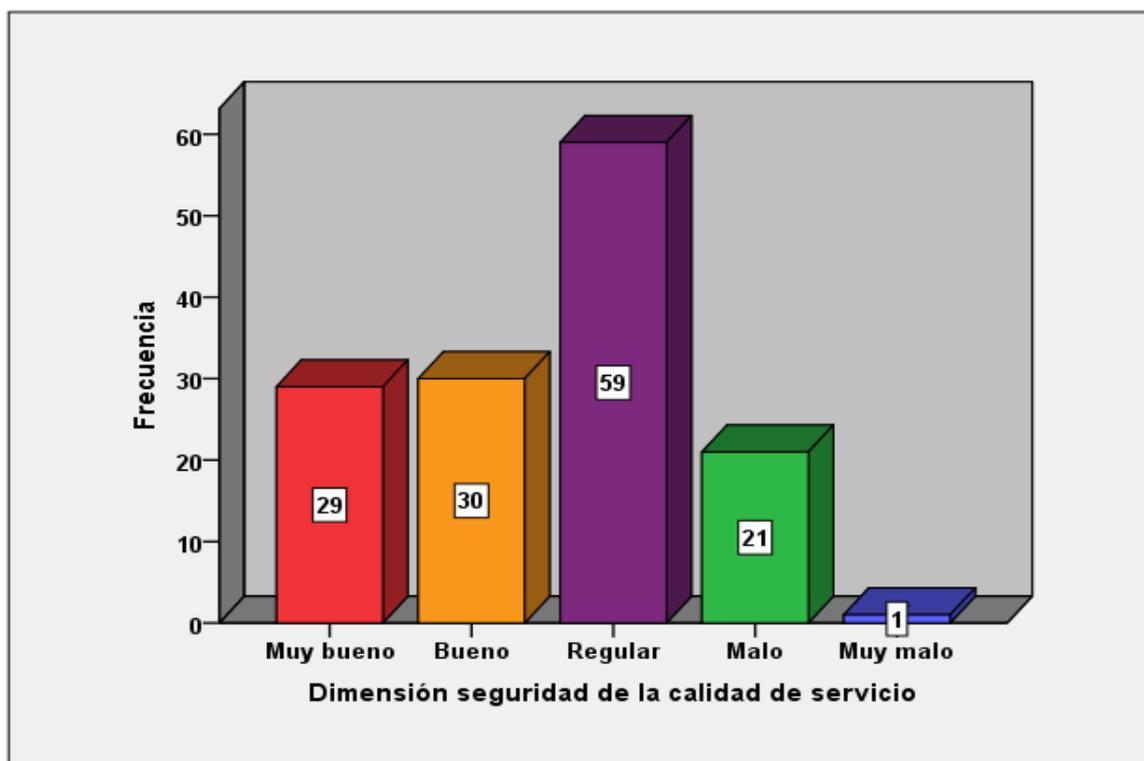
Resultados de la dimensión seguridad de la calidad de servicio

Niveles de la dimensión seguridad	Estadísticos descriptivos	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Muy malo	1	0.7%
Malo	21	15%
Regular	59	42.1%
Bueno	30	21.4%
Muy bueno	29	20.7%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Figura 4

Resultados de la dimensión seguridad de la calidad de servicio



Fuente: Tabla 8.

En la tabla 8 y figura 4, se observa que el 42.1% del total de usuarios afirman que la seguridad de la calidad de servicio es regular (59) en la zona registral N° VI – sede, Pucallpa, el 21.4% indican que es bueno (30), el 20.7% expresan que es

muy bueno (29), el 15% reafirman que es malo (21) y solo 0.7% afirman que es muy malo (1). Es evidente que el mayor porcentaje está en una seguridad del servicio de calidad regular.

Tabla 9

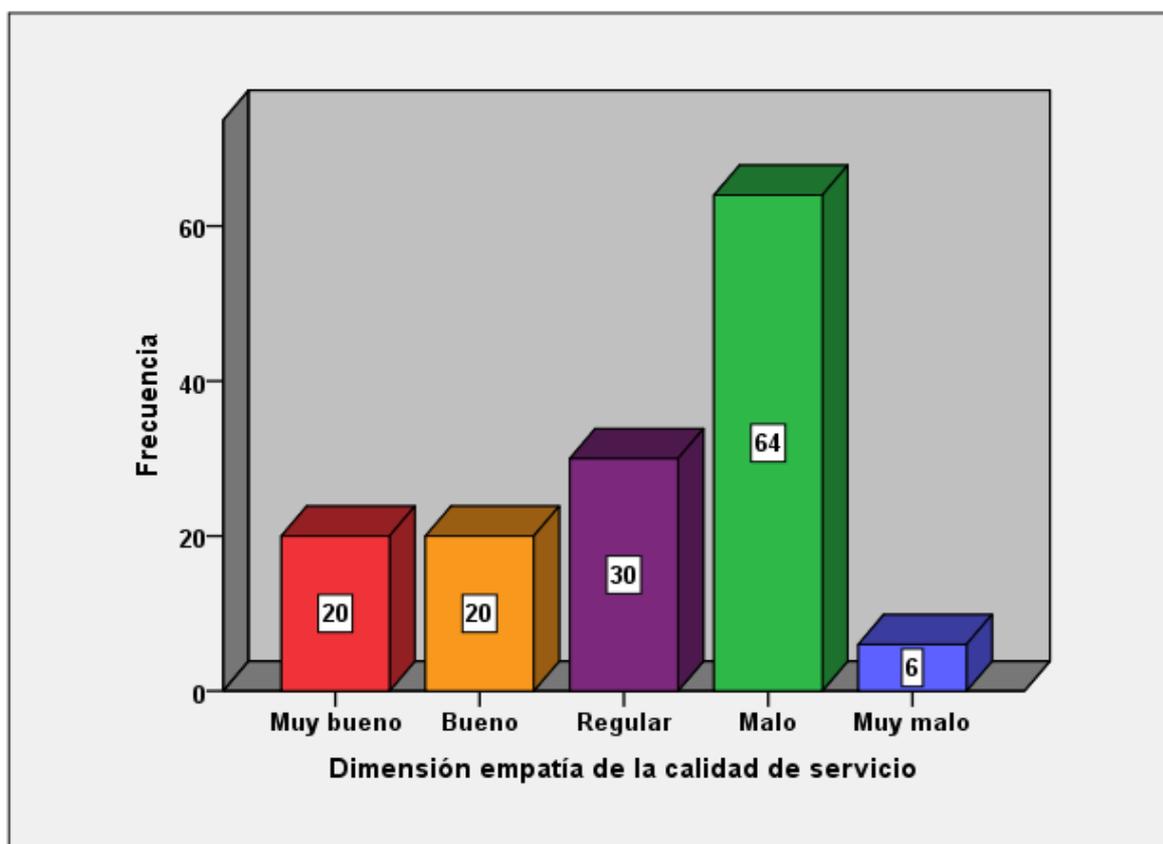
Resultados de la dimensión empatía de la calidad de servicio.

Niveles de la dimensión empatía	Estadísticos descriptivos	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Muy malo	6	4.3%
Malo	64	45.7%
Regular	30	21.4%
Bueno	20	14.3%
Muy bueno	20	14.3%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Figura 5

Resultados de la dimensión empatía de la calidad de servicio



Fuente: Tabla 9.

En la tabla 9 y figura 5, se observa que el 45.7% del total de usuarios afirman que la empatía de la calidad de servicio es malo (64) en la zona registral N° VI – sede,

Pucallpa, el 21.4% indican que es regular (30), el 14.3% expresan que es muy bueno (20), el 14.3% reafirman que es bueno (20) y solo 4.3% afirman que es muy malo (6). Es evidente que el mayor porcentaje está en una empatía del servicio de calidad malo.

Tabla 10

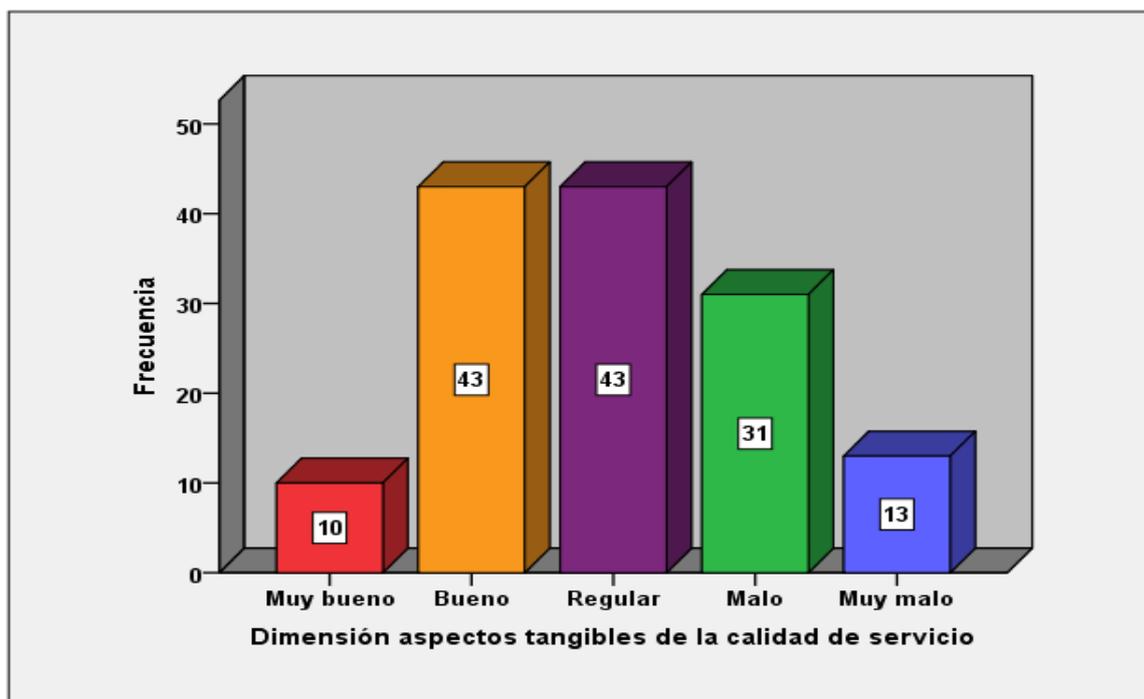
Resultados de la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio.

Niveles de la dimensión aspectos tangibles	Estadísticos descriptivos	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Muy malo	13	9.3%
Malo	31	22.1%
Regular	43	30.7%
Bueno	43	30.7%
Muy bueno	10	7.1%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Figura 6

Resultados de la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio



Fuente: Tabla 10.

En la tabla 10 y figura 6, se observa que el 30.7% del total de usuarios afirman que los aspectos tangibles de la calidad de servicio son buenos y regular (43) respectivamente en la zona registral N° VI – sede, Pucallpa, el 22.1% indican que es malo (31), el 9.3% expresan que es muy malo (13) y solo 7.1% afirman que es

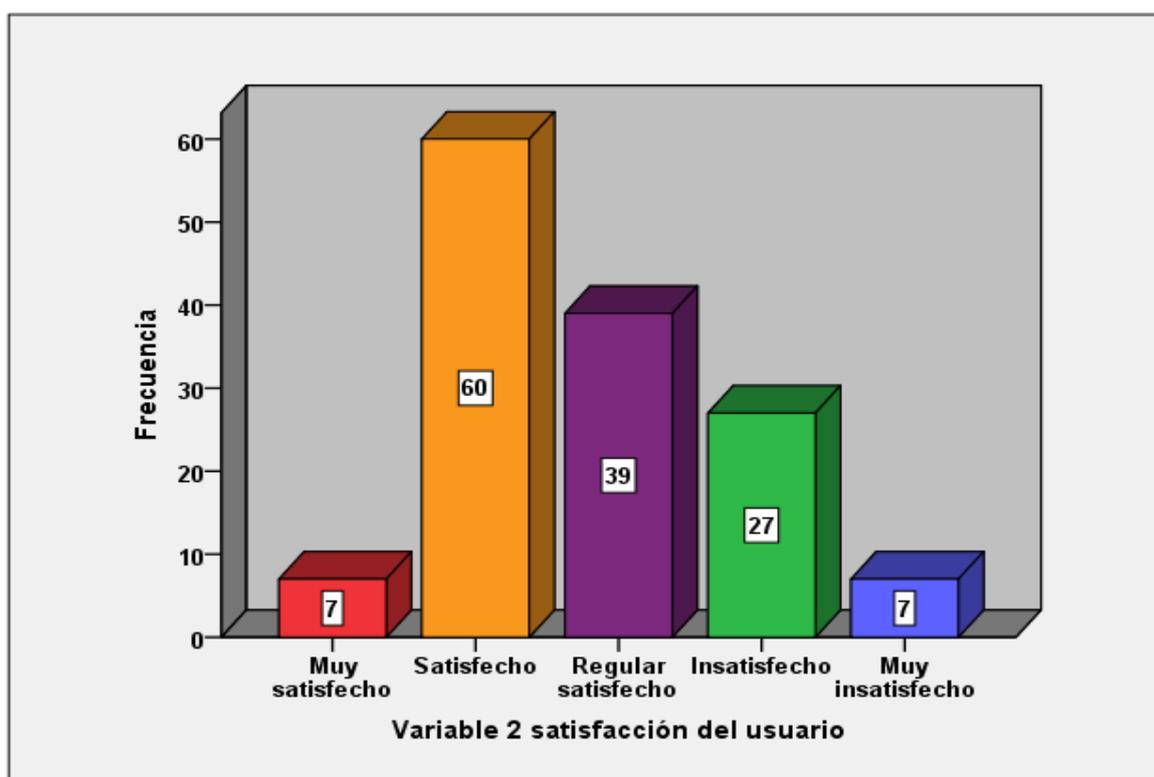
muy bueno (10). Es evidente que el mayor porcentaje está en aspectos tangibles del servicio de calidad bueno y regular a la vez.

Tabla 11
Resultados de la variable 2 satisfacción del usuario.

Niveles de la variable 2 satisfacción del usuario	Estadísticos descriptivos	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	7	5%
Insatisfecho	27	19.3%
Regular satisfecho	39	27.9%
Satisfecho	60	42.9%
Muy satisfecho	7	5%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Figura 7
Resultados de la variable 2 satisfacción del usuario.



Fuente: Tabla 11.

En la tabla 11 y figura 7, se observa que el 42.9% del total de usuarios afirman que están satisfechos, el 27.9% indican que están regular satisfecho, el 19.3% expresan que están insatisfecho y solo 5% afirman que están muy insatisfecho y

muy satisfecho respectivamente. Es evidente que el mayor porcentaje está en el nivel de satisfecho.

3.2. Prueba de Normalidad

Tabla 12

Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov

Prueba de Normalidad	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig. (P-valor)
Dimensión fiabilidad	0,243	140	0,000
Dimensión capacidad de respuesta	0,262	140	0,000
Dimensión seguridad	0,256	140	0,000
Dimensión empatía	0,278	140	0,000
Dimensión aspectos tangibles	0,188	140	0,000
Variable 1 calidad de servicio	0,188	140	0,000
Variable 2 satisfacción del usuario	0,259	140	0,000

Fuente: base de datos.

De acuerdo a la tabla, se puede observar la prueba de normalidad obtenida mediante el SPSS 25.0, serán a partir de la prueba de Kolmogórov-Smirnov (para muestras mayores de 50 datos), ya que el tamaño de nuestra muestra es de 140 datos y tenemos que todos los p-valor (Sig.) son menores a 0.05 que corresponde a las variables de estudios con sus respectivas dimensiones y se concluye que los datos de las mismas se distribuyen de manera anormal (asimétrica) por lo tanto se empleara para la prueba de correlación de spearman para ver si hay relación entre las variables.

3.3. Prueba correlación de hipótesis entre las variables y dimensiones

La prueba de hipótesis para esta investigación corresponde a la prueba de correlación de Pearson entre dos variables cualitativas ordinales, también se trabajó con un nivel de significación de 0.05. Por otro lado, los cálculos y resultados para las diferentes pruebas de hipótesis se obtuvieron haciendo el uso del Software Estadístico SPSS 25.0, y se tomaron decisiones de aceptación o

rechazo concerniente a la hipótesis nula o alterna, de acuerdo al valor “p” obtenido, es decir si:

Si el valor “p” es menor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna o de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor “p” es mayor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

También debemos tener en cuenta en los valores del coeficiente Rho de spearman:

Tabla 13
Valores del coeficiente Rho de spearman.

Valor de Rho de Spearman	Significado literal
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Tabla 14

Correlación de Spearman entre la variable 1 calidad del servicio y la variable 2 satisfacción del usuario.

(Hipótesis General: Existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018).

Prueba de correlación de Spearman			Variable 1 calidad del servicio	Variable 2 satisfacción del usuario
correlación de Spearman	Variable 1 calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1	0,527
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	140	140
	Variable 2 satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,527	1
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	140	140

Fuente: base de datos.

Decisión estadística:

En la tabla, se observa que al contrastar variable 1 calidad del servicio y la variable 2 satisfacción del usuario se obtiene un coeficiente Rho de spearman de 0.527 con un p-valor = 0.000 (sig. bilateral) siendo una correlación positiva moderada, por lo que se acepta la hipótesis planteada de la investigación. En conclusión, existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.

Tabla 15

Correlación de Spearman entre la dimensión fiabilidad y la variable 2 satisfacción del usuario.

Prueba de correlación de Spearman		Dimensión fiabilidad	Variable 2 satisfacción del usuario	
correlación de Spearman	Dimensión fiabilidad	Coefficiente de correlación	1	0,754
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	140	140
	Variable 2 satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,754	1
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	140	140

Fuente: base de datos.

Decisión estadística:

En la tabla, se observa que al contrastar la dimensión fiabilidad y la variable 2 satisfacción del usuario se obtiene un coeficiente Rho de spearman de 0.754 con un p-valor = 0.000 (sig. bilateral) siendo una correlación positiva alta, por lo que se acepta la hipótesis planteada de la investigación. En conclusión, existe relación significativa entre la fiabilidad de los servicios brindados y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.

Tabla 16

Correlación de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable 2 satisfacción del usuario.

Prueba de correlación de Spearman			Dimensión capacidad de respuesta	Variable 2 satisfacción del usuario
correlación de Spearman	Dimensión capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1	0,351
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	140	140
	Variable 2 satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,351	1
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	140	140

Fuente: base de datos.

Decisión estadística:

En la tabla, se observa que al contrastar la dimensión capacidad de respuesta y la variable 2 satisfacción del usuario se obtiene un coeficiente Rho de spearman de 0,351 con un p-valor = 0.000 (sig. bilateral) siendo una correlación positiva baja, por lo que se acepta la hipótesis planteada de la investigación. En conclusión, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.

Tabla 17

Correlación de Spearman entre la dimensión seguridad y la variable 2 satisfacción del usuario.

Prueba de correlación de Spearman			Dimensión seguridad	Variable 2 satisfacción del usuario
correlación de Spearman	Dimensión seguridad	Coefficiente de correlación	1	0,539
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	140	140
	Variable 2 satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,539	1
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	140	140

Fuente: base de datos

Decisión estadística:

En la tabla, se observa que al contrastar la dimensión seguridad y la variable 2 satisfacción del usuario se obtiene un coeficiente Rho de spearman de 0,539 con un p-valor = 0.000 (sig. bilateral) siendo una correlación positiva moderada, por lo que se acepta la hipótesis planteada de la investigación. En conclusión, existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.

Tabla 18

Correlación de Spearman entre la dimensión empatía y la variable 2 satisfacción del usuario.

Prueba de correlación de Spearman			Dimensión empatía	Variable 2 satisfacción del usuario
correlación de Spearman	Dimensión empatía	Coefficiente de correlación	1	0,598
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	140	140
	Variable 2 satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,598	1
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	140	140

Fuente: base de datos.

Decisión estadística:

En la tabla, se observa que al contrastar la dimensión seguridad y la variable 2 satisfacción del usuario se obtiene un coeficiente Rho de spearman de 0,598 con un p-valor = 0.000 (sig. bilateral) siendo una correlación positiva moderada, por lo que se acepta la hipótesis planteada de la investigación. En conclusión, existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.

Tabla 19

Correlación de Spearman entre la dimensión aspectos tangibles y la variable 2 satisfacción del usuario.

Prueba de correlación de Spearman			Dimensión aspectos tangibles	Variable 2 satisfacción del usuario
correlación de Spearman	Dimensión aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	1	0,527
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	140	140
	Variable 2 satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,527	1
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	140	140

Fuente: base de datos.

Decisión estadística:

En la tabla, se observa que al contrastar la dimensión los aspectos tangibles y la variable 2 satisfacción del usuario se obtiene un coeficiente Rho de spearman de 0,527 con un p-valor = 0.000 (sig. bilateral) siendo una correlación positiva moderada, por lo que se acepta la hipótesis planteada de la investigación. En conclusión, existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.

Tabla 20*Prueba de relación Tau-b de Kendall entre las variables de estudio.*

Prueba de relación de Tau-b de Kendall			Variable 2 satisfacción del usuario
Prueba de Tau-b de Kendall	Dimensión fiabilidad	Coeficiente de relación	0.704
		Sig. (bilateral) o p-valor	0,000
		N	140
	Dimensión Capacidad de respuesta	Coeficiente de relación	0.302
		Sig. (bilateral) o p-valor	0.000
		N	140
	Dimensión seguridad	Coeficiente de relación	0.466
		Sig. (bilateral) o p-valor	0.000
		N	140
	Dimensión empatía	Coeficiente de relación	0.453
		Sig. (bilateral) o p-valor	0.000
		N	140
	Dimensión aspectos tangibles	Coeficiente de relación	0.660
		Sig. (bilateral) o p-valor	0.000
		N	140
Variable 1 Calidad de servicio	Coeficiente de relación	0.453	
	Sig. (bilateral) o p-valor	0.000	
	N	140	

Fuente: base de datos.

En la tabla 20, se muestra los resultados obtenidas mediante el software estadístico SPSS 25.0 de la prueba de relación de Tau-b de Kendall en todos los sig.(bilateral) o p-valor resultaron menores de 0.05 por que se concluye que existe relaciones entre las dimensiones y las variables, por lo que se aceptan las hipótesis planteadas de la investigación.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación titulada calidad de servicio y satisfacción del usuario en la zona registral N° VI – sede Pucallpa, 2018, y se centró principalmente de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.

En cuanto a los resultados de la variable 1 calidad de servicio, se observa que el 30.7% (ver tabla 5) del total de usuarios afirman que la calidad de servicio es regular (43) y bueno (43) a la vez y en cuanto a la variable 2 satisfacción del usuario 42.9% (ver tabla 11) del total de usuarios afirman que están satisfecho (60), así mismo en cuanto a la correlación entre dichas variables fue de positiva moderada y se tuvo la aceptación de la hipótesis planteada de la investigación debido a que el coeficiente Rho de spearman fue de 0.527 con un p-valor de 0.000 (Ver tabla 14), lo cual nos da como conclusión existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018. Asimismo, con la prueba de relación Tau-b de Kendall, se obtuvo un coeficiente de relación de 0.453, concluyendo en la existencia de una relación entre la variable 1 y variable 2.

En cuanto a los resultados de la dimensión 1 fiabilidad, observa que el 45% (ver tabla 6) del total de usuarios afirman que la fiabilidad de la calidad de servicio es regular (63) y en cuanto a la variable 2 satisfacción del usuario 42.9% (ver tabla 11) del total de afirman que están satisfecho (60), así mismo en cuanto a la relación de ellas fue variables fue de positiva alta y se tuvo la aceptación de la hipótesis planteada de la investigación debido a que el coeficiente Rho de spearman fue de 0.754 con un p-valor de 0.000 (Ver tabla 15), lo cual nos da como conclusión que existe correlación significativa entre la fiabilidad de los servicios brindados y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018. Asimismo, con la prueba de relación Tau-b de Kendall, se obtuvo un coeficiente de relación de 0.704, concluyendo en la existencia de una relación entre la primera dimensión de la variable 1 y variable 2.

En cuanto a los resultados de la dimensión 2 capacidad de respuesta, se observa que el 50% (ver tabla 7) del total de usuarios afirman que la capacidad de respuesta de la calidad de servicio es regular (70) y en cuanto a la variable 2 satisfacción del usuario 42.9% (ver tabla 11) del total de usuarios afirman que están satisfecho (60), así mismo en cuanto a la relación de ellas fue variables fue de positiva baja y se tuvo la aceptación de la hipótesis planteada de la investigación debido a que el coeficiente Rho de spearman fue de 0.351 con un p-valor de 0.000 (Ver tabla 16), lo cual nos da como conclusión que existe correlación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018. Asimismo, con la prueba de relación Tau-b de Kendall, se obtuvo un coeficiente de relación de 0.302, concluyendo en la existencia de una relación entre la segunda dimensión de la variable 1 y variable 2.

En cuanto a los resultados de la dimensión 3 seguridad, se observa que el 42.1% (ver tabla 8) del total de usuarios afirman que la seguridad de la calidad de servicio es regular (59) y en cuanto a la variable 2 satisfacción del usuario 42.9% (ver tabla 11) del total de usuarios afirman que están satisfecho (60), así mismo en cuanto a la relación de ellas fue variables fue de positiva moderada y se tuvo la aceptación de la hipótesis planteada de la investigación debido a que el coeficiente Rho de spearman fue de 0.539 con un p-valor de 0.000 (Ver tabla 17), lo cual nos da como conclusión que existe correlación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018. Asimismo, con la prueba de relación Tau-b de Kendall, se obtuvo un coeficiente de relación de 0.466, concluyendo en la existencia de una relación entre la tercera dimensión de la variable 1 y variable 2.

En cuanto a los resultados de la dimensión 4 empatía, se observa que el 45.7% (ver tabla 9) del total de usuarios afirman que la empatía de la calidad de servicio es mala (64)y en cuanto a la variable 2 satisfacción del usuario 42.9% (ver tabla 11) del total de usuarios afirman que están satisfecho (60), así mismo en cuanto a la relación de ellas fue variables fue de positiva moderada y se tuvo la

aceptación de la hipótesis planteada de la investigación debido a que el coeficiente Rho de spearman fue de 0.598 con un p-valor de 0.000 (Ver tabla 18), lo cual nos da como conclusión que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018. Asimismo, con la prueba de relación Tau-b de Kendall, se obtuvo un coeficiente de relación de 0.453, concluyendo en la existencia de una relación entre la cuarta dimensión de la variable 1 y variable 2.

En cuanto a los resultados de la dimensión 5 aspectos tangibles, se observa que el 30.7%% del total de usuarios afirman que los aspectos tangibles de la calidad de servicio son buenos y regular (43) respectivamente y en cuanto a la variable 2 satisfacción del usuario 42.9% (ver tabla 11) del total de usuarios afirman que están satisfecho (60), así mismo en cuanto a la relación de ellas fue variables fue de positiva moderada y se tuvo la aceptación de la hipótesis planteada de la investigación debido a que el coeficiente Rho de spearman fue de 0.527 con un p-valor de 0.000 (Ver tabla 19), lo cual nos da como conclusión que existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018. Asimismo, con la prueba de relación Tau-b de Kendall, se obtuvo un coeficiente de relación de 0.660, concluyendo en la existencia de una relación entre la quinta dimensión de la variable 1 y variable 2.

Los resultados coinciden con la investigación con Romero (2009), en su tesis del desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo, la cual manifiesta que el desempeño laboral es elevado. También coinciden con el estudio García (2012), en su investigación Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros-2011 - Lima, de la Universidad Nacional de Ingeniería donde concluyó que las delegaciones de funciones del supervisor permiten al personal tomar decisiones frente a situaciones críticas de autonomía para toma de decisiones. Asimismo, la calidad de servicio prestada refleja indicadores para el logro de los resultados.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados se concluye:

- Existe relación directa positiva entre la calidad de servicio y satisfacción de usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa. Con un valor $p=0.453$ estimado por el coeficiente de relación de Kendall, y con un valor $r = 0.527$ estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman; lo cual indica que, ante una mejor calidad en el servicio existirá una mayor satisfacción del usuario, según la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.
- Existe relación directa positiva entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario. De acuerdo con la prueba de hipótesis realizada es igual a un valor $p=0.704$ estimado por el coeficiente de relación de Kendall, y $r = 0.754$, estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman.
- Existe relación directa positiva entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario. De acuerdo con la prueba de hipótesis realizada es igual a un valor $p=0.302$ estimado por el coeficiente de relación de Kendall, y $r = 0.351$, estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman.
- Existe relación directa positiva entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario. De acuerdo con la prueba de hipótesis realizada es igual a un valor $p=0.466$ estimado por el coeficiente de relación de Kendall, y $r = 0.351$, estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman.
- Existe relación directa positiva entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario. De acuerdo con la prueba de hipótesis realizada es igual a un valor $p=0.453$ estimado por el coeficiente de relación de

Kendall, y $r = 0.598$, estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

- Existe relación directa positiva entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción del usuario. De acuerdo con la prueba de hipótesis realizada es igual a un valor $p=0.660$ estimado por el coeficiente de relación de Kendall, y $r = 0.527$, estimado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

VI. RECOMENDACIONES

A los funcionarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa:

Se recomienda realizar talleres de capacitación a todos los colaboradores en relación al adecuado trato al usuario y de desarrollo personal con el objetivo de conservar contentos a los colaboradores, consiguiendo con ello mejorar aspectos que conlleven a brindar un servicio de calidad; el mismo que se verá reflejado en la satisfacción de cada uno de los usuarios integrantes de la comunidad.

Se recomienda fomentar talleres de sensibilización externa; que permita no solo la interacción entre trabajadores e usuarios, sino, por el contrario ser un medio que permita conocer más de la institución, sus funcionalidades, su visión y misión para con la ciudadanía.

Se recomienda realizar actividades periódicamente sobre temas culturales, deportivas a fin de evitar el agotamiento físico y mental del personal, permitiendo el compromiso institucional, buscando la integración de los mismos permitiendo a la institución mejorar el desempeño del colaboradores reflejándose en la atención de calidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ALBRECHT, K. (1988). *En America's Service: cómo las empresas pueden revolucionar la forma en que tratan a sus clientes.*
- ANTIVILIO. (2006). *Teoría y construcción de pruebas psicológicas.*
- BARKER, J. (1997). *Definición de Calidad.*
- BEDNAR, R. Y. (1994). *Calidad.*
- BUITRAGO. (2007). *Tesis satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez.* Puerto Rico.
- CHUN Y HOFFMAN. (1998).
- CIVERA. (2008). *Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el cambio hospitalario en función al modelo establecido.*
- DEMING, W. E. (1989). *Control de Calidad.*
- FLANAGAN. (1954). *TIC.*
- FLORIAN. (2013). *Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes línea s.a.* Trujillo. Trujillo.
- GARCIA. (2012). *Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros.* LIMA.
- ISHIKAWA. (1986). *desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.*
- JURAN, J M. . (1990). *uran y la planiFcación de la calidad.*
- Mc Milla, J. S. (2010). *Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en la instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Saenz.* MADRID.
- MENDOZA. (20017). *Calidad de Servicio.*
- PALAFOX. (2007). *Calidad en el servicio.*
- PARETO, V. (1848-1923). *Diagrama de Pareto.*
- PINTADO. (2013). *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo.* Chiclayo.

- QUIJANO. (2003). *Factores de calidad*.
- REYNER. (2003). *Sistema de control de calidad*.
- ROBERTO HERNANDEZ SAMPIERI, CARLOS FERNANDEZ COLLADO, PILAR BAPTISTA LUCIO. (2014). *Metodología de la investigación Sexta Edición*.
- Romero. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Rafael Bellosó Chacín de Venezuela*. Venezuela.
- ROMERO. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo, de la Universidad Rafael Bellosó Chacín de Venezuela*.
- THOMPSON A. AND. SUNOL R. (1995). *Expectations as determinants of patient*.
- TIRADO. (2012). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad*. Trujillo.
- VASQUEZ. (2007). *Definición de Calidad*.
- WONG BLANDON, Y. C. (2012). *Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud, perspectivas de los pacientes*. MATAGALPA.
- ZEGARRA. (2013). *Influencia de la gestión de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente operador turístico Muchik Tours SAC en el distrito de Trujillo*. Trujillo.
- Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman. (1988). *Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality*.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción de los usuario de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, periodo 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS		VARIABLES / DIMENSIONES E INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cuál es la correlación y relación entre la fiabilidad de los servicios brindados y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018?</p> <p>¿Cuál es la correlación y relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018?</p> <p>¿Cuál es la correlación y relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018?</p> <p>¿Cuál es la correlación y relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.</p>	<p>OBEJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la correlación y relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los Usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>O1: Determinar cuál es la relación que existe entre la fiabilidad de los servicios brindados y la satisfacción de los usuarios de en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.</p> <p>O2: Determinar cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.</p> <p>O3: Determinar relación que existe entre seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.</p> <p>O4: Determinar relación que existe</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>-Existe correlación relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018</p> <p>HIPOTEIS NULA:</p> <p>-No existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.</p> <p>No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.</p> <p>HIPOTEIS ESPECIFICAS:</p> <p>- Existe relación significativa entre la fiabilidad de los servicios brindados y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.</p>	VARIABLE 1	
			Calidad de servicio.	
			Dimensiones:	Indicadores:
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad de la atención de urgencias. - Respeto al orden de llegada. Respeto a su privacidad de los usuarios. - Equipos modernos. - Precisión del diagnóstico
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Cortesía. - Tiempo de duración de la consulta médica.
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Información brindada completa oportuna entendida por el usuario. - Solución al problema del paciente. - Generación de confianza. - Ubicación apropiada del usuario en sala de espera.
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para entender al paciente. - Amabilidad en el trato por parte del médico. - Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. - Paciencia y comprensión 			
Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Personal correctamente uniformado. - Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas. - Equipamiento. - Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. - Iluminación del ambiente 			

<p>¿Cuál es la correlación y relación entre aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018?</p>	<p>entre empatía y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.</p> <p>O5: Determinar relación que existe entre aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.</p>	<p>-Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.</p> <p>-Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.</p> <p>-Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.</p> <p>-Existe relación significativa entre la aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.</p>	<p>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario.</p>	<p>Validez</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicadores: - Atención correcta. - Eficacia <p>Lealtad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad del usuario - Cumplimiento médico. - Compromiso del usuario
<p>METODO</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>TECNICAS E INSTRUMENTOS</p>		
<p>MÉTODO: Método deductivo – inductivo. - Método estadístico. - Método analítico. NIVEL: - Tipo: Aplicada - Diseño: no experimental de corte transaccional o transversal. según R. Siampieri - Nivel: Descriptivo, correlacional.</p>	<p>POBLACIÓN: 800 usuarios. MUESTRA: 140 usuarios</p>	<p>TECNICA: Encuesta</p>	<p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>	
		<p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: La tabulación, se elaborarán cuadros estadísticos en Excel y además gráficos para su interpretación. - Análisis estadístico, en la presente investigación se utilizarán la estimación puntual para parámetros de proporción y medias poblacionales. - Excel. - Spss 25</p>		

ANEXO 2
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Fiabilidad.					
1	Como considera usted el tiempo de espera para obtener el servicio requerid.					
2	De qué manera califica usted la atención del personal referente al respeto del orden de llegada de los usuarios					
3	Cómo considera usted al personal durante su atención sobre el respeto a su privacidad					
4	Cómo considera usted al personal durante su atención sobre la confidencialidad de la información.					
5	En qué medida considera usted que el personal realizó de manera cuidadosa la atención de su solicitud de servicio.					
6	Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el personal, sobre qué hacer respecto al servicio a solicitar.					
7	Cuando usted tuvo algunos inconvenientes, el personal mostró interés por ayudarlo y ser atendido rápidamente					
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.					
8	En qué medida califica usted la amabilidad del personal al ser atendido.					
9	En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud al ser atendido.					
10	Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el personal para contestar sus dudas o preguntas respecto al servicio a solicitar.					
11	Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o atención brindado por el personal son los suficientes.					
	DIMENSIÓN: Seguridad.					
12	Como considera usted, la información recibida por parte del personal referente al servicio a solicitar.					
13	En qué medida usted califica al personal que lo atendió y le realizó la consulta respecto a su problema por el cual fue atendido.					
14	Durante su atención, en qué medida considera usted que le					

	solucionaron su problema.					
15	Cómo considera usted al personal que le brindó confianza para expresar su problema.					
DIMENSIÓN: Empatía.						
16	Cómo considera usted al personal durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema.					
17	De qué manera usted calificó al personal sobre las explicaciones que le brindó para absolver su consulta.					
18	Usted comprendió los resultados que el personal le brindo sobre el tipo de servicio que debe solicitar de acuerdo a su problema.					
19	En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre el procedimiento que debe realizar para obtener el servicio.					
20	Considera que las indicaciones descritas por el personal son adecuadas como para usted.					
21	De qué manera usted calificó al personal sobre las orientaciones brindadas para la solución de su problema.					
DIMENSIÓN: Aspectos tangibles						
22	En qué medida usted calificó al personal sobre la limpieza y uniformidad.					
23	El personal utilizó catálogos, trípticos, folletos para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta.					
24	La institución cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
25	En qué medida usted califica las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, pasillos, etc.) de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.					
26	Como considera el estado de los módulos de atención y silletería la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.					
27	Como califica usted la limpieza y ventilación de la sala de espera de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.					
28	Cómo usted califica la iluminación del ambiente de atención al usuario de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.					

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
	DIMENSIÓN: Validez	1	2	3	4	5
29	Como considera usted el nivel de atención del personal de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.					
30	En qué medida considera usted la eficacia del personal de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa al prestarle su servicio.					
31	En qué nivel considera usted que el personal de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción del servicio de los usuarios.					
32	Usted es transferido inmediatamente a otro personal especializado si el orientador lo considera conveniente.					
	DIMENSIÓN: Lealtad.					
33	En qué medida se siente la seguridad al ser atendido por el personal de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.					
34	En qué medida usted considera volver a requerir los servicios de Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.					
35	Como califica el nivel de satisfacción al ser atendido por el personal de Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.					
36	Como califica usted las charlas informativas relacionadas que brinda la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa.					
37	En qué medida usted recomendaría a los usuarios de su mismo caso acudir a la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, para la solución de su problema.					

**ANEXO N° 03
BASE DE DATOS**

CALIDAD DE SERVICIO																												SATISFACCIÓN DEL USUARIO									
FIABILIDAD							CAPACIDAD DE RESPTA.				SEGURIDAD				EMPATIA					ASPECTOS TANGIBLES						VALIDEZ				LEALTAD							
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	
4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4		
4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4		
2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	
3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	
1	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	
4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	1	3	3	2	4	3	4	1	2	1	1	4	1	3	3	3	4	4	4	2	1	1	3	3	3	2	3	
4	5	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	2	1	4	4	4	3	4	
5	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	2	2	1	3	2	2	5	1	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	3	
2	4	3	3	4	3	1	4	2	2	1	3	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	3	5	4	4	4	3	1	3	3	4	3	4	
3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	4	3	3	2	4		
4	3	4	5	4	5	2	4	4	3	1	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	5	5	2	4	
4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	4	4	4	2	4	
5	4	4	5	4	4	5	4	1	2	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	
1	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	
1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	4	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
2	3	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	1	3	2	1	3	1	3	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	

5	4	4	5	4	4	5	4	1	2	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4				
5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	
1	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	
4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	
4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	
2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	
3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	
1	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	
4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	1	3	3	2	4	3	4	1	2	1	1	4	1	3	3	3	4	4	4	2	1	1	3	3	3	2	3	
4	5	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	2	1	4	4	4	3	4	
5	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	2	2	1	3	2	2	5	1	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	3	
2	4	3	3	4	3	1	4	2	2	1	3	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	3	5	4	4	4	3	1	3	3	4	3	4	
3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	1	4	3	3	2	4	
4	3	4	5	4	5	2	4	4	3	1	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	5	5	2	4
4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	4	4	4	2	4	
1	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	
4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4	
2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	
3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	
1	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	
4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	1	3	3	2	4	3	4	1	2	1	1	4	1	3	3	3	4	4	4	2	1	1	3	3	3	2	3	
4	5	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	4	2	4	4	5	5	4	4	2	1	4	4	4	4	3	4	
5	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	2	2	1	3	2	2	5	1	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	3	
2	4	3	3	4	3	1	4	2	2	1	3	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	3	5	4	4	4	3	1	3	3	4	3	4	
3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	1	4	3	3	2	4	

4	3	4	5	4	5	2	4	4	3	1	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	5	5	2	4	
4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	2	3	4	4	4	2	4		
3	4	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	4	2	2	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	3	3		
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
2	3	3	2	4	3	2	4	3	4	2	2	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	
2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
3	2	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	3	
1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	
5	4	5	4	5	5	4	5	3	2	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5		
1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	
4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	
2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	
3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	
1	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	
4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	1	3	3	2	4	3	4	1	2	1	1	4	1	3	3	3	4	4	4	2	1	1	3	3	3	2	3	
4	5	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	2	1	4	4	4	3	4	
5	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	2	2	1	3	2	2	5	1	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	3	
2	4	3	3	4	3	1	4	2	2	1	3	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	3	5	4	4	4	3	1	3	3	4	3	4	
3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	1	4	3	3	2	4	
4	3	4	5	4	5	2	4	4	3	1	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	5	5	2	4
4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	4	4	4	2	4	
3	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4
2	3	2	3	2	4	5	4	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	
3	2	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	3	
1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	
5	4	5	4	5	2	1	2	3	2	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5	4	5	5		
1	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	

3	3	1	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	
3	4	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	4	2	2	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3		
4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	
4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4		
2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	
3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	
1	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	
4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	1	3	3	2	4	3	4	1	2	1	1	4	1	3	3	3	4	4	4	2	1	1	3	3	3	2	3	
4	5	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	2	1	4	4	4	3	4	
5	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	2	2	1	3	2	2	5	1	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	3	
2	4	3	3	4	3	1	4	2	2	1	3	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	3	5	4	4	4	3	1	3	3	4	3	4	
3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	1	4	3	3	2	4	
4	3	4	5	4	5	2	4	4	3	1	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	5	5	2	4
4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	4	4	4	2	4	
3	3	3	3	3	4	5	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	
5	4	4	5	4	2	1	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	
5	3	4	5	4	1	3	2	3	2	2	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	1	3	4	5	4	4	
1	2	1	2	1	1	1	1	5	4	4	5	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	
1	2	2	1	2	3	2	1	5	3	4	5	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	
2	3	1	3	2	3	3	3	1	2	1	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	1	3	2	3	3	1	3	2	2	
2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	
4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4	
2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	
3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	
1	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	
4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	1	3	3	2	4	3	4	1	2	1	1	4	1	3	3	3	4	4	4	2	1	1	3	3	3	2	3	

4	5	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	2	1	4	4	4	3	4	
5	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	2	2	1	3	2	2	5	1	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	3	
2	4	3	3	4	3	1	4	2	2	1	3	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	3	5	4	4	4	3	1	3	3	4	3	4	
3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	1	4	3	3	2	4
4	3	4	5	4	5	2	4	4	3	1	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	5	5	2	4
4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	4	4	4	2	4	
5	3	4	5	4	2	2	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	2	3	4	5	4	4	
1	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	
1	2	2	1	2	3	2	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2
2	3	1	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	
2	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	
3	2	4	4	3	1	2	2	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	1	2	4	4	3	3	
1	2	1	2	2	5	4	5	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	5	2	1	2	2	2	
5	4	5	4	5	2	2	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5	4	5	5	
1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	
3	4	2	2	3	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	3	3	
1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
1	2	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	1	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	
2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
3	2	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	3	
1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	
4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	
4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	
2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	
3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	
1	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	
4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	1	3	3	2	4	3	4	1	2	1	1	4	1	3	3	3	4	4	4	2	1	1	3	3	3	2	3	

4	5	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	2	1	4	4	4	3	4	
5	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	2	2	1	3	2	2	5	1	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	3	
2	4	3	3	4	3	1	4	2	2	1	3	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	3	5	4	4	4	3	1	3	3	4	3	4	
3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	1	4	3	3	2	4	
4	3	4	5	4	5	2	4	4	3	1	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	5	5	2	4
4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	4	4	4	2	4	
2	3	1	3	2	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	1	3	2	1	3	1	3	2	2	

ANEXO 4
CONSTANCIA DE APLICACIÓN

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Pucallpa, 16 de Mayo del 2018

Señor

DR. HECTOR ALEXIS LAGUNA TORRES

Jefe de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP

Sede Pucallpa

Presente-

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo mencionarle lo siguiente:

Que en el propósito de crecer profesionalmente, actualmente estoy cursando la Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado Filial Pucallpa, en tal sentido me encuentro desarrollando el proyecto de tesis denominado "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa 2018".

Por lo expuesto, recorro a vuestro despacho a fin de solicitarle la autorización correspondiente para desarrollar la tesis antes mencionada, el cual constará en realizar una encuesta dirigida a los usuarios que asisten a la oficina de la SUNARP Sede Pucallpa, con el fin de conocer la percepción sobre la motivación laboral a través del nivel de calidad de servicio que experimentan.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para la institución y que se tomarán las medidas necesarias para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades de los trabajadores.

Sin otro particular me despido de usted, agradeciéndole de antemano por la atención a la presente.

Atentamente,



YESMINEY ESTEFANI YARLEQUE ARMAS
DNI N° 46478178
Maestría de la UCV

3604

ZONA REGISTRAL N° VI	
SEDE PUCALLPA	
MESA DE PARTES	
16 MAY 2018	
RECIBIDO	
N° REG. _____	HORA: _____
RECIBIDO POR _____	_____



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Pucallpa, 17 de Mayo del 2018

CARTA N° 096-2018/Z.R. N° VI-SP-JEF

Señorita:
YESMINEY ESTEFANI YARLEQUE ARMAS
Maestriza de la UCV

Pucallpa.-

Asunto: Autorización para realizar encuesta

Por el presente me dirijo a usted, con la finalidad de comunicarle que se le autoriza a su persona, para que realice la encuesta en esta Institución.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Héctor Alexis Laguna Torres
Jefe Zonal (e)
Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa

PROTEGEMOS
LO QUE TANTO
TE COSTA

061-572288
Jr. Progreso N° 150 - Calleria
Pucallpa - Perú
www.sunarp.gob.pe


Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

ANEXO 5
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional".

Estimado señor (a):

Mg. RUSELLI FERNANDO VILCA RAMIREZ

Mediante la presente y con el debido respeto, me dirijo a usted, en atención a su experiencia y calificada formación profesional, con la finalidad de someter a su consideración el presente instrumento en su condición de experto, a fin de que pueda evaluarlo.

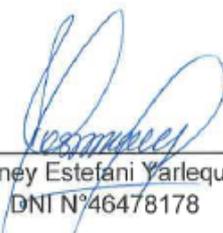
Agradezco por anticipado su aceptación, razón por la cual quedo infinitamente agradecida.

El juicio consistes en responder los siguientes criterios (ver cuadro de validación):

- ❖ Relación entre la variable y la dimisión
- ❖ Relación entre la dimensión y el indicador.
- ❖ Relación entre el indicador y el ítem
- ❖ El ítem mide lo que se propone medir
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración.

Atentamente

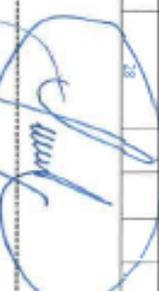


Br. Yesminey Estefani Yarleque Armas
DNI N°46478178

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ZONA REGISTRAL N° VI –SEDE PUCALLPA, 2018
 Ficha de Validación de Expertos Sobre Instrumento para medir la Calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° VI –Sede Pucallpa, 2018.

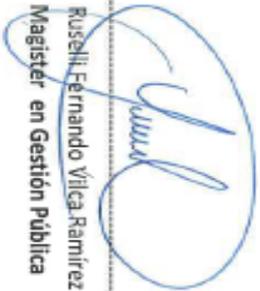
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES			
				1	2	3	4	5	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	Opportunidad de servicio	1															
		Respeto al orden de llegada	2															
		Respeto a la privacidad de los usuarios	3,4															
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Cumplimiento del servicio	5, 6, 7															
		Amabilidad	8															
		Cortesía	9															
		Tiempo de duración de la consulta	10, 11															
SEGURIDAD	Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario.	12																
	Solución al problema del usuario.	13																
	Generación de confianza.	14, 15																
	Capacidad para atender al usuario.	16, 17																
	Amabilidad en el trato por parte del personal.	18, 19																
EFECTIVA	Cantidad en orientaciones brindadas al usuario según su trámite para obtener el servicio.	20																
	Paciencia y comprensión.	21																
	Personal con conocimiento, uniformado.	22																
	Materiales de comunicación: manuales, catálogos y folletos.	23, 24, 25, 26																
ASPECTOS TÁNDOMES	Equipo	27																
	Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.	28																


 Ruseñi Fernando Vilca Ramirez
 Magister en Gestión Pública

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- ✓ **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta, para medir la calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- ✓ **OBJETIVO:** Validar el instrumento Encuesta, para medir calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- ✓ **DIRIGIDO A LOS:** Usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- ✓ **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Ruselli Fernando Vilca Ramírez
- ✓ **CARGO:** Gerente General de CONAST S.R.L.
- ✓ **EVALUADOR:** VALORACIÓN

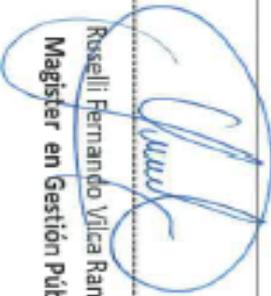
Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3	2	1


.....
Ruselli Fernando Vilca Ramírez
Magister en Gestión Pública

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- ✓ **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta, para medir la satisfacción del usuario en la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- ✓ **OBJETIVO:** Validar el instrumento Encuesta, para medir la satisfacción del usuario en la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- ✓ **DIRIGIDO A LOS:** Usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- ✓ **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Mg. Ruselli Fernando Vilca Ramirez
- ✓ **CARGO:** Gerente General de CONAST S.R.L.
- ✓ **EVALUADOR:** VALORACIÓN.

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
X 3	2	1


Ruselli Fernando Vilca Ramirez
Magister en Gestión Pública

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional".

Estimado señor (a):

Dr. GUILLERMO MARTIN MONTALVO TABOADA

Mediante la presente y con el debido respeto, me dirijo a usted, en atención a su experiencia y calificada formación profesional, con la finalidad de someter a su consideración el presente instrumento en su condición de experto, a fin de que pueda evaluarlo.

Agradezco por anticipado su aceptación, razón por la cual quedo infinitamente agradecida.

El juicio consiste en responder los siguientes criterios (ver cuadro de validación):

- ❖ Relación entre la variable y la dimensión
- ❖ Relación entre la dimensión y el indicador.
- ❖ Relación entre el indicador y el ítem
- ❖ El ítem mide lo que se propone medir
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración.

Atentamente



Br. Yesminey Estefani Yarleque Armas
DNI N°46478178

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ZONA REGISTRAL N° VI –SEDE PUCALLPA, 2018
 Ficha de Validación de Expertos Sobre Instrumento para medir la Calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° VI –Sede
 Pucallpa, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES V/O RECOMENDACIONES			
				1	2	3	4	5	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI
EQUIPADO		Oportunidad de servicio	1													
		Respeto al orden de llegada	2													
		Respeto a la privacidad de los usuarios	3,4													
		Cumplimiento del servicio	5, 6, 7													
CAPACIDAD DE RESPUESTA		Amabilidad	8													
		Capacidad	9													
		Tiempo de duración de la consulta	10, 11													
SEGURIDAD		Información brindada clara y entendida por el usuario	12													
		Solución al problema del usuario	13													
		Generación de confianza	14,15													
EINPATIA		Capacidad para entender al usuario	16,17													
		Atención en el trato por parte del personal	18,19													
		Cambios en operaciones brindados al usuario sobre su trámite para obtener el servicio	20													
		Atención y comprensión	21													
		Personal cordial en el trámite	22													
ASPECTOS TÁNDIBLES		Materiales de comunicación: mapas, catálogos y folletos	23, 24, 25, 26													
		Equilibrio	27													
		Limpieza y orden de las instalaciones y demarcación física	28													

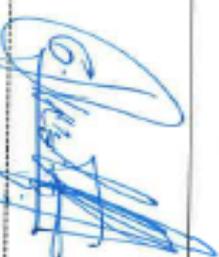


 Guillermo Martín Montalvo Taboada
 Doctor En Administración de la Educación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- ✓ **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta, para medir la calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- ✓ **OBJETIVO:** Validar el instrumento Encuesta, para medir calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- ✓ **DIRIGIDO A LOS:** Usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- ✓ **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dr. Guillermo Martín Montalvo Taboada
- ✓ **CARGO:** Catedrático de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Alas Peruanas Filial Pucallpa
- ✓ **EVALUADOR: VALORACIÓN**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3	2	1

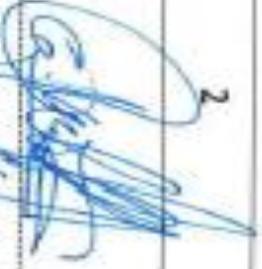


Guillermo Martín Montalvo Taboada
Doctor en Administración de la Educación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- ✓ **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta, para medir la satisfacción del usuario en la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- ✓ **OBJETIVO:** Validar el instrumento Encuesta, para medir la satisfacción del usuario en la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- ✓ **DIRIGIDO A LOS:** Usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- ✓ **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dr. Guillermo Martín Montalvo Taboada
- ✓ **CARGO:** Catedrático de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Alas Peruanas Filial Pucallpa
- ✓ **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3	2	1



Guillermo Martín, Montalvo Taboada
Doctor en Administración de la Educación

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional".

Estimado señor (a):

Mg. PEDRO JUNIOR PAZ SANCHEZ

Mediante la presente y con el debido respeto, me dirijo a usted, en atención a su experiencia y calificada formación profesional, con la finalidad de someter a su consideración el presente instrumento en su condición de experto, a fin de que pueda evaluarlo.

Agradezco por anticipado su aceptación, razón por la cual quedo infinitamente agradecida.

El juicio consiste en responder los siguientes criterios (ver cuadro de validación):

- ❖ Relación entre la variable y la dimensión
- ❖ Relación entre la dimensión y el indicador.
- ❖ Relación entre el indicador y el ítem
- ❖ El ítem mide lo que se propone medir
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración.

Atentamente



Br. Yesminey Estefani Yarleque Armas
DNI N° 46478178

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TTULO DE LA TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ZONA REGISTRAL N° VI –SEDE PUCALLPA, 2018
 Fecha de Validación de Expertos Sobre Instrumento para medir la Calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° VI –Sede
 Pucallpa, 2018

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES			
				1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DESCRIPCIÓN		RELACION ENTRE LA DESCRIPCIÓN Y EL INDICADOR			RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	
CUALIDAD DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN	Disponibilidad de servicio	1													
		Rápidez al atender al cliente	2													
		Atención personalizada	3,4													
		Disponibilidad de personal	5,6,7													
		Atendimiento	8													
SEGURIDAD	DESCRIPCIÓN	Seguridad	9													
		Tiempo de duración de la consulta	10,11													
		Información brindada completa oportuna y adecuada por el personal	12													
		Solución al problema del usuario	13													
		Operación de oficina	14,15													
SANTIDAD	DESCRIPCIÓN	Capacidad para brindar el servicio	16,17													
		Atención al cliente por parte del personal	18,19													
		Calidad en transacciones producidas al usuario sobre su tierra para obtener el servicio	20													
		Procesos y procedimientos	21													
		Proceso de atención al usuario	22													
ADICIONALES	DESCRIPCIÓN	Agencia de certificación: mapas catastrales y planos	23, 24, 25, 26													
		Equipamiento	27													
		Limpieza y orden de las instalaciones y servicios técnicos	28													


 Pedro Junior Paz Sánchez
 Magister en Gestión Pública

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- ✓ **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta, para medir la calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- ✓ **OBJETIVO:** Validar el instrumento Encuesta, para medir calidad de servicio en la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- ✓ **DIRIGIDO A LOS:** Usuarios de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018.
- ✓ **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Pedro Junior Paz Sánchez.
- ✓ **CARGO:** Gerente Administrativo de CONAST S.R.L.
- ✓ **EVALUADOR: VALORACIÓN**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
X 3	2	1


Pedro Junior Paz Sánchez
Magister en Gestión Pública

ANEXO 6

GALERIA DE FOTOGRAFIAS – TOMA DE CUESTIONARIOS

