



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**La calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios
de Sunarp Otuzco-2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bustamante Quiroz, Ingrid Nathaly (ORCID: 0000-0002-2127-4372)

ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesús (ORCID:0000-0002-5514-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi Padre Celestial, Dios por su inmenso amor incondicional

A mis Padres: Cesar y Vilma, por ser las bases y soporte de este sueño alcanzado.

A mis Hermanas Priscilla y Ángeles, por ser mi motivo a superarme y ser ejemplo de ellas.

A mi tío Víctor, por siempre recordarme lo perseverante que soy.

La Autora

Agradecimiento

El presente trabajo es dedicado principalmente a Dios por darme la vida, por la oportunidad de existir en este mundo multicultural.

El amor incondicional y la preocupación constante de mis padres en los avances diarios del desarrollo de mi tesis, es inigualable a cualquier otro amor. Gracias a mis padres por ser los principales impulsores de mis sueños y metas, por ese amor y cariño incondicional y por ser mis sustento quienes se sacrificaron para darme una educación..

A mis dos amadas hermanas, dos personas muy especiales quienes me motivaron a ser una mejor persona y profesional, para ser luz y guía en sus vidas.

Este trabajo titánico, logró ser alcanzado con éxito gracias a todos ustedes.

La Autora

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	12
3.1.Tipo y diseño de investigación	12
3.2.Operacionalización de las variables	12
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4.Técnicas de instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5.Procedimientos.....	17
3.6.Método de análisis de datos.....	17
3.7.Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1: Correlación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020	19
Tabla 2: Nivel de la variable calidad del servicio de Sunarp Otuzco-2020.	21
Tabla 3: Nivel de las dimensiones de la variable calidad del servicio virtual de Sunarp Otuzco-2020	22
Tabla 4: Nivel de la variable Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020.	23
Tabla 5: Nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020.....	24
Tabla 6: Correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión calidad funcional de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020.	25
Tabla 7: Correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020.....	26
Tabla 8: Correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020	27

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el tipo de relación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020, con un enfoque cuantitativo con tipo de investigación no experimental, con diseño correlacional transversal, con una población de 50 usuarios al mes, de la institución Sunarp Otuzco que hayan hecho uso del servicio virtual en su plataforma, con una muestra de 49 usuarios, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el de dos cuestionarios para las variables en mención, los cuales han sido validados por juicio de expertos. Los resultados para calidad del servicio se ubican en el nivel mala con un 55,1% y para satisfacción del usuario se ubica en el nivel baja con un 55,1% (27) media con un 18,4% (9) y solo en el nivel alta con un 26,5%% (13). Los datos corroboran que la satisfacción de los usuarios es baja en más de 50%, generando gran insatisfacción en la población que es atendida en SUNARP Otuzco, de ello se arriba a la conclusión: Quedó demostrado que entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020, existe una correlación positiva, alta y significativa con un coeficiente de Spearman es 0.760. Los cual nos quiere decir que las variables están influenciadas entre sí, a mayor calidad mayor satisfacción.

Palabras claves: Calidad, Servicio, satisfacción, usuario.

Abstract

The present research aimed to determine the type of relationship between the quality of the virtual service and the satisfaction of the users of Sunarp Otuzco, 2020, with a quantitative approach with a non-experimental type of research, with a cross-sectional correlational design, with a population of 50 users per month, from the Sunarp Otuzco institution who have made use of the virtual service on its platform, with a sample of 49 users, the survey was used as a technique and two questionnaires for the mentioned variables as an instrument, which have been validated by expert judgment. The results for service quality are located at the bad level with 55.1% and for user satisfaction it is located at the low level with 55.1% (27) average with 18.4% (9) and only at the high level with 26.5 %% (13). The data corroborate that user satisfaction is low by more than 50%, generating great dissatisfaction in the population that is served at SUNARP Otuzco, from which the conclusion is reached: It was demonstrated that between the quality of the virtual service and the satisfaction of Sunarp Otuzco users, 2020, there is a positive, high and significant correlation with a Spearman coefficient of 0.760. Which means that the variables are influenced by each other, the higher the quality, the higher the satisfaction.

Keywords: Quality, Service, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

La Provincia de Otuzco creada el 17 de abril de 1861, esta se encuentra en el Departamento de La Libertad, compuesta por 10 distritos: Huaranchal, Mache; Agallpampa; Usquil; Charat; Paranday; La Cuesta; Salpo; Sinsicap y Otuzco; aproximadamente un 85 % de su población abarca área rural. Su base económica otuzcana es la actividad agrícola y pecuaria, esta se basa en el trigo, la papa, la ganadería y sus tradicionales productos horneados. En cuanto a la festividad religiosa más representativa de Otuzco es la veneración de la Virgen de la Puerta (Región, s/f).

Según la Ley 26366 se crea el Sistema Nacional de los Registros Públicos y de la SNRP, organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia (SUNARP,2020)

Sunarp se encuentra descentralizada en 14 Zonas registrales: De Norte Centro y Sur. En la Zona V SEDE TRUJILLO tenemos las Oficinas de Sunarp de San Pedro de Lloc, Chepén; Sánchez Carrión, Chocope y Otuzco. (SUNARP,2020)

Debido a la emergencia sanitaria COVID- 19, y conjuntamente en concordancia con el D-S N° 008-2020-SA, se dictamina en Estado de Emergencia Sanitaria a todo el Perú durante el lapso de noventa días calendario, por el nuevo brote del COVID-19, debido a todo lo anterior expuesto en el fragmento considerativo del presente D.S, entra en vigencia el 16 de marzo del 2020 (El Peruano, 2020).

De acuerdo a esta disposición diversas empresas privadas tanto como instituciones públicas dejaron de brindar atención presencial. Posteriormente bajo el D.S101-2020-PCM se reinició la reactivación económica, aprobándose la segunda fase de la Reactivación de Actividades, acorde a la táctica hecha por el Equipo de Trabajo Multisectorial constituido por Resolución Ministerial N° 144-2020-EF/15 y su modificatoria. (El Peruano, 2020)

Para el Estado Peruano, la reactivación de estas instituciones y empresas privadas era de vital importancia ya que generaban magnas recaudaciones para la economía. A partir de ello, todas las instituciones del estado, entre ellas

SUNARP, habilitaron su plataforma virtual para que el usuario tenga accesos a sus trámites desde la seguridad de sus hogares.

Gracias a ello los usuarios de Sunarp Otuzco pudieron acceder , a realizar sus trámites por el medio virtual, en este caso la página de Sunarp Otuzco, debe brindar y hacerles práctica la gestión de los trámites, a los usuarios, pero ello se aleja de la realidad, presentando diversos problemas como: el difícil acceso a la información al navegar en la página , debido a la complejidad de la misma y que existen diversos hipervínculos que le brindan información inadecuada, además presenta saturación en la red, al encontrarse sobrecargada por los múltiples tramites de los usuarios, también se ha visto problemas en cuanto a las transferencias, ya que no se indica claramente como se debe realizar los pagos si de forma directa de una tarjeta de crédito o recargando una cuenta, la cual tiene que apertura el usuario, a esto se le agrega que los usuarios llegan a la Oficina de Sunarp Otuzco reclamando la demora de sus trámites.

De acuerdo a todo lo expuesto planteamos el siguiente problema ¿Cuál es el nivel de relación de la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020? Y como problemas específicos tenemos ¿Cuál es el nivel de relación de la calidad del servicio virtual y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020?

El presente trabajo se justifica porque existe una nueva necesidad actual en estado de emergencia sanitaria, por saber el apogeo de la calidad del servicio virtual y la Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020, todo ello es necesario para poder tomar medidas preventivas informáticas y así mejorar el servicio que ofrece la institución y cumplir con los plazos establecidos.

Justificación por su valor teórico, la variable calidad del servicio virtual se basa en los planteamientos Kassim y Abdullah (2010), y para la segunda variable la satisfacción del usuario se basa en planteamientos de Huiza (2006). Justificación por su utilidad metodológica se realizará a través de la contextualización de los instrumentos, en este caso cuestionarios de ambas variables y por medio de la validación estadística y por juicio de expertos.

Justificación por sus implicancias prácticas, va permitir verificar si la calidad del servicio virtual está cumpliendo con los procedimientos adecuados, para que el desempeño de los trabajadores sea eficiente y eficaz.

El presente trabajo se justifica por su conveniencia, porque va a permitir identificar los problemas que se encuentran surgiendo en esta nueva modalidad de la calidad del servicio virtual de Sunarp para con el usuario y así poder generar posibles medidas de solución. También se justifica por su relevancia, nos va a permitir determinar como la calidad del servicio virtual influye en la satisfacción del usuario de Sunarp Otuzco-2020.

Teniendo en cuenta los problemas se plantean el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de relación de la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020. Y como objetivos específicos tenemos: Determinar el nivel de la calidad del servicio virtual de la Sunarp Otuzco en el año 2020, analizar el nivel de la satisfacción de los usuarios de la Sunarp Otuzco, 2020, determinar el nivel de relación de la calidad del servicio virtual y la dimensiones de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco,2020.

De acuerdo a los objetivos se planteó la siguiente hipótesis: El nivel de relación de la calidad del servicio virtual es significativo con la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020. Y como hipótesis específicas tenemos: El nivel de calidad del servicio virtual a usuarios es significativo de la Sunarp Otuzco, 2020, el nivel de satisfacción de los usuarios es significativo de Sunarp Otuzco, 2020, el nivel de relación de la calidad del servicio virtual y las dimensiones de la satisfacción es significativa de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020,

II. MARCO TEÓRICO

Botón (2018) en la Universidad Rafael Landívar, realizó una investigación, con alcance cuantitativo, corte descriptivo, según su carácter transversal, como población consideró 103 interesados; asimismo este empleó el instrumento del cuestionario, en el cual figura dos apartados: Una sección fue de cuatro ítems, donde se logró identificar las características socio-demográficas de aquellos sometidos a la investigación, la siguiente sección se organizó de 12 preguntas, para hallar la satisfacción de usuario, con respuestas cerradas, con este se concluyó: que entorno a la atención brindada al paciente que concurre, el 29% no se encuentran nada satisfechos con el cuidado que ofrecen de parte de los profesionales de enfermería, se obtuvo una proporción inferior del estudio, sin embargo hay que prestarle la debida importancia.(pág. 43).

Linares et al.(2017) donde concluyó que con un porcentaje alto de significación del 95% la tecnología, repercute de forma extraordinaria en la satisfacción del usuario en este, siendo el 100%,casi en su totalidad de participantes, el 73,7% expresan que los problemas originados por el sistema de redes no pudieron corregirse de forma inmediata. (p.43)

López (2019) en las instituciones del sector público de Tarapoto”, su presente estudio concluyó que su gestión administrativa estaría vinculada con el accionar del servicio tecnológico de información, aquellos que constantemente están actualizando sus sistemas e innovando versiones para el personal Así también, estructuralmente carecen de personal humano técnico, que es insuficiente para la repartición y atención de la demanda de servicios virtuales. (p.83)

Barrera (2019) en su tesis titulada Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario de la Biblioteca Central y virtual de la Universidad Nacional José

Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018, llegando a las siguientes conclusiones: la correlación en medio del accionar entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la mencionada institución. Dando como resultado 0.000 de un nivel muy significativo y de un índice alto de relación bueno de 0,783. (p.78)

Canzio (2019) en Hospitales Públicos De Lima Este, 2018. Donde se concluyó: calidad de servicio se halla muy entrelazada con la satisfacción del usuario externo de los hospitales de la DIRIS LE. Los instrumentos de medición usados, el estadístico rho de Spearman, comprobaron que en su resultado dio como nivel alto de correlación entre las mencionadas variables. (p.87)

Álvarez et al. (2019) en la Universidad Tecnológica del Perú, obtuvo como resultado un efecto de reciprocidad efectiva asertiva en medio de la primera variable, y la segunda variable de los concurrentes del agente de la entidad bancaria. (p.48)

Martínez et al. (2018) en la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica 2018, arriba a las conclusiones: donde existiese correspondencia positiva entre la variable independiente y la dependiente de la citada institución pública. (p.57)

Araya (2017) como conclusiones halló: que los gestores públicos puedan reglar modelos de patrones de eficacia donde reconozcan optimizar el servicio prestado por las universidades que imparten educación superior a distancia, y así consolidar la buena formación del recurso humano y los indicadores de productividad a nivel nacional. (p.153)

Arteaga (2017) arribó a las siguientes conclusiones: donde la calidad de atención efectivamente si influye en la satisfacción del usuario en los servicios ofrecidos de hospitalización de Gineco. – Obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. (p.39)

Vizcardo (2017), concluyó que los estándares de calidad demostrada por los usuarios servidos en el centro antes mencionado, resultó: la calidad del servicio ofrecido es precaria, obteniendo un resultado de -0.93% en comparación sobre la confianza 3.74% y expectativas 4.67%. (p.82)

Ros (2016). En donde se concluyó: aquella calidad en los servicios ofrecidos es relativa y se basa de muchos elementos, además de sus particularidades que los hacen especiales. Además esta, es una denominada calidad percibida, referida, a la reflexión por partes de los beneficiarios acerca del excelentísimo de un bien o servicio, que surge de la discrepancia sobre aquellas perspectivas y expectativas sobre algún bien o servicio (p.207)

La calidad del servicio al cliente usuario se asume según diversos autores, como que calidad del servicio virtual según Kassim, N. y Asiah Abdullah, N. (2010) es considerado como la accesibilidad que brindan las instituciones en forma electrónica, la cual ofrece una forma eficaz de ahorrar tiempo y dinero a las personas, satisfacer las necesidades particulares, ampliando de esta manera la satisfacción de los consumidores, los cuales asumen un rol trascendental en el perfeccionamiento de la eficiencia electrónica.

Arrué (2014) señala: calidad viene a hacer un bien, proceso o servicio, donde este manifiesta particularidades y peculiaridades las cuales confieren destreza en absolver las necesidades del usuario y mejorar su satisfacción. Esta calidad proviene de la misma satisfacción del usuario,

dependiendo de cuanto esta dispuesto a pagar el usuario por cumplir sus expectativas

Según López (2013, p.7), la importancia de la calidad de servicio se manifiesta en diferentes negocios, productos ofrecidos hacia el usuario, aquellos que a su vez han ido en ascendencia perfeccionando y transformando dependiendo de la competencia de productos y servicios similares del mercado, la competición ocasiona que el consumidor o cliente encuentre muchas más alternativas que elegir de acuerdo a su solicitud de necesidad. Por ende es fundamental que estos servicios constantemente mejoren a diario, esto repercutirá en la satisfacción del consumidor y obviamente en su interés pleno, enganchándolo a consumir, comprar y que se sienta satisfecho ya que al fin y cabo será el usuario el que decida si comprará o no, él será quien tenga la última palabra.

Los conceptos que fundamentan su vital importancia de indagar la calidad de servicio son: competitividad en organizaciones, instituciones y/o empresas, cada vez aumenta y así surgen más opciones para que las personas puedan adquirir indeterminados servicios o productos, los que complementaran sus necesidades básicas y superfluas, además de ello la incorporación de características o valores adheridos que los hacen especiales o únicos. Asimismo estos toman la iniciativa de estar en constancia actualización en base a tecnologías y procedimientos nuevos de atención, otro de ellos es la colocación del precio, la promoción y publicidad donde se marquetea y posiciona como único en el mercado, por ello el cliente se torna mucho más exigente y comienza a equilibrar el valor del tiempo, precio monetario y satisfacer sus necesidades

También tenemos a la fidelización y la recomendación positiva, esto se posiciona mucho sobre la mente del usuario o cliente, ya que puede haber vivido una mal experiencia y comience a emitir juicios o comentarios negativos de la empresa o producto, en pocas palabras el mal del teléfono malogrado, donde llegue a oídos de los demás y pierdan el interés de adquirirlo.

Como también pueda ser lo contrario a una buena calidad nuevos clientes se obtendrá y por ende el prestigio de la empresa se encuentre bien posicionada. Es de vital importancia que se tome en cuenta todo lo antes mencionado y así pueda lograrse el perfeccionamiento y el desarrollo, para obtener ventaja sobre la competencia.

Según Anierte (2013), sus características son: Calidad de servicio: siempre se debe cumplir con lo que ofrece el servicio, obviamente de acuerdo a la promoción y valor, también debe ser útil o muy funcional en la vida cotidiana de los usuarios, fácil de usar o consumir donde sus valores no deben ser muy complejos sino por el contrario muy prácticos durante su uso, y por último efectivo, donde las personas deben quedar muy satisfechos con este.

Las 5 denominadas dimensiones de la primera variable fundamentadas según los planteamientos de Kassim, N. y Asiah Abdullah, N. (2010): Como primera dimensión tenemos la Facilidad de uso/Usabilidad: esta dimensión establece que la usabilidad idóneamente debe tomarse en cuenta, iniciando el proceso de desarrollo hasta la culminación de últimas finales faenas antes de efectuar sus sistemas.

Con anterioridad de empezar el plan se debe tener en cuenta una idea sobre los rasgos de los beneficiarios como también los aspectos del producto en base al interés, utilidad y necesidad del usuario. Ya recabados todos los lineamientos con mucha antelación, esto permitirá que se pueda ahorrar tiempo, pero sobre todo dinero, ya que posteriormente habrá la implementación de nuevos agregados, interfaces del interesado que significa un magnífico sobre esfuerzo extra.

La segunda dimensión se denomina Diseño del sitio web, la cual establece que el encargado de construir las etapas del plan, aquellas que se encargan sobre la navegación por internet, la usabilidad, la interacción, la estructura del contenido y del bosquejo estructural de distribución en el sitio web.

La tercera dimensión es Garantía de la información, está referida a la confianza que se le brinda al sistema el cual protege el contenido textual que operan y trabajan como es de vital importancia que lo hagan, de esa forma se percibe un buen control de sus fidedignos usuarios, la garantía de la información eficaz tendrá que certificar unos parámetros adecuados de reserva, honradez, predisposición, aceptación y legitimidad.

Cuarta dimensión: Personalización, es una caja de herramientas de tecnologías y características de aplicación utilizadas en el diseño de una experiencia de usuario final. Las cuales son muy variados, desde visualización simple del nombre el usuario, esto sucede cuando la navegación se adecua a las necesidades y comportamientos.

La quinta dimensión es la Sensibilidad, es la capacidad de respuesta se define como las complicaciones que enfrentan los clientes al aprovechar o utilizar los servicios de la organización y la capacidad o respuesta de la organización para ayudar o motivar a los clientes a evitar y resolver esas complicaciones. La capacidad de respuesta en términos de servicio electrónico es un procedimiento de gestión convincente que se ofrece a interesados por numerosos canales cibernéticos a través de Internet.

De acuerdo con lo que expresa Camisón, G. (2013), la satisfacción al usuario es un sentimiento de gratitud y conformidad, que nace en los usuarios luego de utilizar un servicio o compra de algún producto.

Afirma, Moliner & Fuentes (2011) citado en Celestino & Biencinto (2012), "la satisfacción es una constante en los intercambios comerciales independientemente de la actividad que desarrolla la empresa, incluso se puede afirmar que la obtención de beneficios económicos o sociales, a medio o largo plazo, no son posibles si los clientes no quedan satisfechos. La satisfacción constituye para la empresa una necesidad y para el individuo, un deseo".

Huiza (2006), indica que el usuario está satisfecho, cuando involucra diversas experiencias tanto en el aspecto racional como también en el

cognoscitivo, proveniente de comparar sus expectativas a la par del comportamiento del servicio, dependiente de muchos factores entre ellas las expectativas, principios morales, valores culturales del consumidor hasta la propia institución. Es decir: esta satisfacción engloba múltiples características entre el servicio de la institución y las necesidades del interesado.

Huiza (2006), según su estudio de investigación señala dentro de sus dimensiones a: la calidad funcional o también conocida como técnica percibida, es más que todo la forma como se desarrolla dicho servicio que se brinda al consumidor y así provoque un impacto sobre la mente de las personas. Una segunda dimensión es el valor percibido allí se precisa la relación propicia dentro del valor moneda por el servicio brindado y la apreciación sobre la calidad del servicio utilizado, ambas deben tener un equilibrio.

Por último: confianza y expectativas, se mide si el servicio otorgado verdaderamente a satisfecho la necesidades de la persona solicitante o consumidor o en otras palabras medir el logro, con esto se puede tener la certeza que el cliente va a continuar consumiendo el producto o se fidelizará dando buenas recomendaciones a terceros.

Asimismo algunos investigadores indican que dicha satisfacción del cliente o consumidor, cimienta su concepto en la valoración y apreciación que hacen los usuarios en base a como se desarrolló el servicio además de tomar en cuenta las características de este, concerniendo a un juicio cognitivo, aunque esta definición se entrelaza de igual forma con las connotaciones que refleje el servicio, a esto se le llama enfoque afectivo y cognitivo paralelamente a las insuficiencias en el proceso del trámite que pueda presentar el usuario. (Luna Arocas, 2000; Setó-Pamies, 2004).

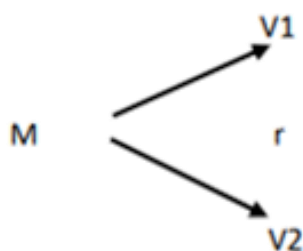
Esta forma de entender la satisfacción genera diferentes corrientes defendidas por modelos de naturaleza cognitiva (paradigma de

desconfirmación de expectativas); modelos de naturaleza afectiva (corriente hedonista); modelos de naturaleza cognitivo-afectiva; y los modelos basados en las necesidades (Celestino & Biencinto, 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En el presente estudio se utilizó el tipo no experimental, donde no se manipulo ninguna variable, ni se aplicó ningún plan para modificar conductas, como diseño se estableció el correlacional, transversal debido a que la recolección se realizó una sola vez a la muestra de investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p 205) siguiendo el presente esquema:



Dónde:

M: Usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de la Sede Otuzco

V1 Calidad del Servicio Virtual

V2: Satisfacción del Usuario

r: relación entre V1 y V2

3.2. Operacionalización de las variables

V1: Calidad del Servicio Virtual

Definición conceptual

Kassim, N. y Asiah Abdullah, N. (2010) manifiestan que dicha calidad del servicio virtual es considerada: accesibilidad que brindan las instituciones en forma electrónica, la cual ofrece una forma eficaz de ahorrar tiempo y

dinero a las personas. Además de satisfacer las necesidades particulares, ampliando de esta manera la satisfacción de los consumidores, los cuales asumen un rol significativo en la mejora de la eficiencia electrónica.

Definición operacional

Es el tiempo que la persona, cliente o usuario, interactúa con el servicio que se le brinda, por medio del cual solicita información de su interés.

Dimensiones

Facilidad de uso/Usabilidad

Diseño del sitio web

Garantía de la información

Personalización

Sensibilidad

V2: Satisfacción del Usuario

Definición conceptual

Huiza (2006) señala que la que el usuario está satisfecho, cuando involucra diversas experiencias tanto en el aspecto racional como también en el cognoscitivo, proveniente de comparar sus expectativas a la par del comportamiento del servicio, dependiente de muchos factores entre ellas las expectativas, principios morales, valores culturales del consumidor hasta la propia institución.

Definición operacional

Es la perspectiva que el usuario se genera acerca de un servicio, que se le ha brindado, como ello es subjetivo, esta se combina entre lo que se desea y lo que se obtiene.

Dimensiones: Calidad funcional-Técnica percibida, Valor percibido, Confianza y expectativas

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

En esta investigación, la población está conformada por 50 usuarios al mes, de la institución Sunarp Otuzco que hayan hecho uso del servicio virtual, en su plataforma.

Muestra

La muestra está conformada por 49 usuarios de la Sunarp Otuzco que utilizan su plataforma virtual.

Muestreo

EL muestreo fue probabilístico a través del muestreo aleatorio simple.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Remplazando datos se obtiene:

$$n = \frac{(50)(1.96)^2 (0.22)(0.78)}{(0.05)^2(50-1)+(1.96)^2(0.22)(0.78)} = 49$$

Dónde:

N = 50

n = Tamaño de muestra

z = Nivel de confianza al 95% (Z= 1.96)

p = Proporción de ocurrencia del evento de estudio (22 %)

q = Proporción de fracaso (78%)

e = Error (5%)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica aplicada para las dos variables fue la encuesta, a través de la cual se investiga el razonamiento personal que tiene un grupo de sujetos sobre una problemática común. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En los instrumentos a utilizar encontramos dos cuestionarios, siendo su estructura un grupo de preguntas, las cuales van dirigidos a personas que tiene un problema común. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

A continuación, se plasma los instrumentos de recolección de datos de acuerdo a las dos variables de estudio.

Para la variable Calidad del Servicio Virtual se utilizó un cuestionario de 30 ítems y para la variable Satisfacción del usuario un cuestionario de 30 ítems, ambos instrumentos se presentarán en los anexos del presente estudio.

Cuestionario de Calidad de Servicio Virtual

El instrumento consta de 30 ítems los cuales han sido repartidos en sus cinco dimensiones de la siguiente forma: Facilidad de uso (1; 2; 3; 4; 5,6), Diseño del sitio web (7; 8; 9; 10;11;12), Garantía de la información (13; 14;15;16; 17;18), Personalización (19; 20;21; 22;23;24) y Sensibilidad (25,26,27,28,29,30) donde las opciones de respuesta son Siempre con el valor de 5, casi siempre con el valor de 4, a veces con el valor de 3, casi nunca con el valor de 2 y nunca con el valor de 1. Con un valor total de 30 puntos como mínimo y 150 como máximo. Utilizando unos niveles generales para las dimensiones de mala (6 - 10) de regular (11 - 15) y de excelente (16 - 30) y para la variable los niveles de mala (30 - 70) de regular (71 - 110) y de excelente (111 - 150)

Cuestionario de Satisfacción del Usuario

El instrumento consta de 30 ítems los cuales han sido repartidos en sus cinco dimensiones de la siguiente forma: Calidad funcional-técnica percibida (1; 2; 3; 4; 5,6;7;8;9;10), Valor percibido (11;12;13; 14;15;16;17;18;19;20) y Confianza y expectativas (21;22;23;24;25;26; 27;28;29;30), donde las opciones de respuesta son Totalmente con el valor de 5, bastante con el valor de 4, medio con el valor de 3, algo con el valor de 2 y nada con el valor de 1. Con un valor total de 30 puntos como mínimo y 150 como máximo.

Utilizando una escala para las dimensiones de baja (10 - 23), media (24 - 37) y alta de (38 - 50), y para la variable los niveles de baja (30 - 70), media (71 - 110) y alta de (111 - 150)

Validez

Para la validación del instrumento se utilizó el juicio de expertos; a través de la valoración de tres expertos que revisaron el contenido de los ítems utilizando diferentes criterios de relaciones entre: variable y dimensión; dimensión e indicador; indicador e ítem; ítem y opción de respuesta.

Los expertos que indicaron la valoración del instrumento fueron:

Grado	Nombres y Apellidos	Calificación del	Calificación del
Doctor en Administración de la educación	Cindy Rosmery Vértiz Quiroz	Valido	Valido
Magister en Gestión Pública	Camus Dávila Catia	Valido	Valido
Doctor en Administración de la Educación	Namoc Rivera Jenny Mardely	Valido	Valido

Confiabilidad

La confiabilidad se realizó por medio del valor Alfa de Cronbach del instrumento para medir la Calidad del Servicio Virtual y de Satisfacción de los usuarios, se aplicó una prueba piloto en la Sunarp de la Sede Trujillo, previa coordinación con el gerente de la institución en mención, considerando un total de 30 usuarios. Para la variable Calidad del servicio virtual el valor de Alfa de Cronbach de la variable Calidad del Servicio Virtual es de 0.969 indicando que el instrumento aplicado a los 30 usuarios de la Sunarp de la Sede Trujillo, es altamente confiable debido a que el resultado se acerca a la unidad. Para la variable Satisfacción de los usuarios el Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción de los usuarios es de 0.947, indicando que el instrumento aplicado a los 30 usuarios de la Sunarp de la Sede Trujillo, es altamente confiable debido a que el resultado se acerca a la unidad.

3.5. Procedimiento

Dentro del procedimiento a seguir para la siguiente investigación, se solicitó el permiso correspondiente a la institución Registros públicos de la provincia de Otuzco donde se realizará la investigación, después de que se logró aplicar los instrumentos, se tabularán los datos de los cuestionarios de calidad del servicio virtual y satisfacción del usuario, finalmente para establecer la correlación se usara la correlación Rho de Spearman elaborando tablas y figuras según corresponda.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva, a través de figuras y tablas de frecuencias, que estarán editadas de acuerdo al estilo APA (2017) séptima edición. Asimismo, se utilizó la estadística inferencial, la prueba no paramétrica coeficiente de correlación Rho de Spearman. El procesamiento de la información fue a través de Excel y el Software Estadístico IBM SPSS STATISTICS Versión 26 española.

3.7. Aspectos éticos

Para la presente investigación se consideran los siguientes aspectos éticos, como primer punto tenemos el conocimiento informado de la institución Sunarp Otuzco donde se aplicarán los instrumentos de investigación, después de obtener la autorización de la institución se procederá a conversar con los participantes de la muestra con la finalidad de que participen de forma voluntaria, en el desarrollo de los cuestionarios, además que sus identidades permanecerán en el anonimato, sin evidencias fotográficas, y por último la administración de los resultados que se obtenga de la aplicación de los instrumentos será solo dominio de las instituciones las cuales están participando en la investigación y de la investigadora para los fines pertinente que indica la investigación propiamente dicha.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción

En la sede de Sunarp Otuzco se tiene una data de registro, sobre los usuarios que han realizado sus requerimientos, por medio de la página de la institución, debido a que dichos usuarios han llegado a las oficinas de forma presencial, por dificultades en sus trámites, por lo cual ha sido fácil ubicar a los usuarios que recibieron atención virtual, con los cuales bajo su consentimiento y guardando los protocolos, colaboraron de forma desinteresada con la investigación.

4.2. Relación entre la variable calidad del servicio virtual y las dimensiones de la Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020

4.2.1. Correlación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios

Tabla 1

Correlación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020.

		CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL	SATISFACCION DE LOS USUARIOS
Rho de Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,760** ,000 49
	SATISFACCION DE LOS USUARIOS	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,760** ,000 49

El coeficiente de Spearman es 0.760, lo que indica que, en el caso de correlación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020, existe una correlación positiva, alta y significativa. De acuerdo a los resultados se determina que las variables se relacionan entre, por lo cual se

observa una clara correspondencia, a mala calidad, baja satisfacción y viceversa.

Análisis de la tesis: Se observa una alta correlación positiva y significativa debido a que las variables son una consecuencia de la otra, en tanto, como el servicio virtual es malo, la satisfacción que siente los usuarios de deficiente, por lo cual ambas variables se relacionan entre sí. Por ello es necesario que mejore la calidad ofrecida y así mejorar la satisfacción de los clientes al ser atendidos por medios virtuales.

4.3. Resultados por variable de estudio

4.3.1 Variables calidad del servicio virtual

4.3.1.1 Proceso de la variable la calidad del servicio virtual de Sunarp Otuzco-2020

Tabla 2

Nivel de la variable calidad del servicio virtual de Sunarp Otuzco-2020

Niveles	Usuarios	%
Mala	27	55,1
Regular	17	34,7
Excelente	5	10,2
Total	49	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de Sunarp Otuzco-2020

Interpretación

En la tabla 2 se observa que el nivel del servicio virtual de Sunarp Otuzco-2020, se ubica en el nivel mala con un 55,1% (27) regular un con un 34,7% (17) y solo en el nivel excelente con un 10,2% (5).

Análisis de la tesis: De acuerdo a los resultados es evidente que es necesario mejorar el servicio virtual, debido a que más del 50% de los encuestados la considera mala, mejorando no sólo la estructura de la página de Sunarp, sino, la versatilidad de la misma, para que sea de fácil acceso y además que la interacción sea la adecuada y pertinente.

4.3.1.2. Resultados por dimensiones

Tabla 3

Nivel de las dimensiones de la variable calidad del servicio virtual de Sunarp Otuzco-2020

Niveles	Facilidad de uso		Diseño del sitio web		Garantía de la información		Personalización		sensibilidad	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Mala	21	42,9	21	42,9	21	42,9	27	55,1	25	51,0
Regular	12	24,5	12	24,5	12	24,5	0	0,0	2	4,1
Excelente	16	32,7	16	32,7	16	32,7	22	44,9	22	44,9
Total	49	100,0	49	100,0	49	100,0	49	100,0	49	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de Sunarp Otuzco-2020

Interpretación

En la tabla 3 se observa que el nivel de la dimensión Facilidad de uso se encuentra en un nivel mala de 42,9% (21), regular en 24,5% (12), en un nivel excelente con un 32,7% (16). La dimensión Diseño del sitio web se encuentra en un nivel mala de 42,9% (21), regular en 24,5% (12), en un nivel excelente con un 32,7% (16). La dimensión Garantía de la información se encuentra en un nivel mala de 42,9% (21), regular en 24,5% (12), en un nivel excelente con un 32,7% (16). La dimensión Personalización se encuentra en un nivel mala de 55,1% (27), regular en 0,0 (0), en un nivel excelente con un 44,9% (22). La dimensión Sensibilidad se encuentra en un nivel mala de 51,0% (25), regular en 4,1% (2), en un nivel excelente con un 44,9% (22).

Análisis de la tesis: Para el caso de las dimensiones de calidad del servicio virtual, observamos que todas se encuentran en un nivel mala, pero en personalización y sensibilidad sobrepasan el 50%, lo cual nos indica que aún le falta practicidad en los tramites, por lo cual es un aspecto a modificar, debido a que la página la encuentran muy impersonal, y poco amigable con el usuario.

4.3.2 Variables Satisfacción de los usuarios

4.3.2.1 Proceso de la variable Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020

Tabla 4

Nivel de la variable Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020

Niveles	Usuarios	%
Baja	27	55,1
Media	9	18,4
Alta	13	26,5
Total	49	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de Sunarp Otuzco-2020

Interpretación

En la tabla 4 se observa que el nivel de Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020, se ubica en el nivel baja con un 55,1% (27) media con un 18,4% (9) y solo en el nivel alta con un 26,5%% (13).

Análisis de la tesis: Los datos corroboran que la satisfacción de los usuarios es baja en más de 50%, generando gran insatisfacción en la población que es atendida en Sunarp Otuzco, por lo cual se debe considerar, a pesar de ser una institución pública.

4.3.2.2 Dimensiones de la variable Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020

Tabla 5

Nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020

Niveles	Calidad funcional		Valor Percibido		Confianza y expectativa	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Baja	26	53,1	27	55,1	27	55,1
Media	15	30,6	11	22,4	9	18,4
Alta	8	16,3	11	22,4	13	26,5
Total	49	100,0	49	100,0	49	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de Sunarp Otuzco-2020

Interpretación

En la tabla 5 se observa que el nivel de la dimensión calidad funcional, se ubica en un nivel baja con un 53,1 (26), en el nivel media un 30,6% (15), en el nivel alta con un 16,3% (8). El nivel de la dimensión Valor percibida, se ubica en un nivel baja con un 55,1 (27), en el nivel media un 22,4% (11), en el nivel alta con un 22,4% (11). El nivel de la dimensión Confianza y expectativas, se ubica en un nivel baja con un 55,1 (27), en el nivel media un 18,4% (9), en el nivel alta con un 26,5% (13).

Análisis de la tesis: Los resultados evidencian que en el caso de las dimensiones de satisfacción todas se ubican en baja con más del 50% de insatisfacción, por lo cual se detalla que deben haber cambios, en cuanto a la calidad que se brinda, debido que esto afecta la confianza que el cliente tiene de la empresa, a pesar de ser una institución pública y única en su rubro, debe buscar siempre brindar una buena atención y por ende la satisfacción de los clientes.

4.2. Correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión calidad funcional de la satisfacción de los usuarios

Tabla 6

Correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión calidad funcional de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020.

		CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL		
			CALIDAD FUNCIONAL	
Rho de Spearman	CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,721**
	DEL	Sig. (bilateral)	.	,000
	SERVICIO	N	49	49
	VIRTUAL			
	CALIDAD	Coefficiente de correlación	,721**	1,000
	FUNCIONAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

El coeficiente de Spearman es 0.721, lo que indica que en el caso de correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión calidad funcional de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020, existe una correlación positiva, alta y significativa. Los resultados evidencian que la variable y la dimensión se correlacionan, a menor calidad del servicio, menor calidad funcional.

Análisis de la tesis: De acuerdo a los resultados se evidencia una correlación alta y significativa debido a que los encuestados consideran un nivel malo en cuanto a la variable calidad y un nivel deficiente en cuanto a la calidad funcional del servicio virtual, por ello se correlacionan entre sí, por lo cual es necesario una modificatoria en la calidad ofrecida, para que mejore la calidad percibida.

4.3.3. Correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios

Tabla 7

Correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020.

			CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL	VALOR PERCIBIDO
Rho de Spearman	CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
	DEL	Sig. (bilateral)	.	,000
	SERVICIO	N	49	49
	VIRTUAL			
	VALOR	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
	PERCIBIDO	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

El coeficiente de Spearman 0.749, lo que indica que en el caso de correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020. existe una correlación positiva, alta y significativa. Los resultados evidencian que la variable y la dimensión se correlacionan, a menor calidad del servicio, menor valor percibido.

Análisis de la tesis: Los resultados muestran que existe una correlación alta y significativa, debido a que la calidad del servicio virtual es considerada mala, el valor que perciben los usuarios es deficiente, por lo cual existe una correlación directa entre la variable y la dimensión mencionada. Por ello se sugiere que, al mejorar la calidad ofrecida en el servicio virtual, mejorará el valor que los usuarios perciben del mismo.

4.3.4. Correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios

Tabla 8

Correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020.

			CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL	CONFIANZA Y EXPECTATIVA
Rho de Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL	Coefficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	CONFIANZA Y EXPECTATIVA	Coefficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

El coeficiente de Spearman es 0.779, lo que indica que en el caso de correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020, existe una correlación positiva, alta y significativa. Los resultados evidencian que la variable y la dimensión se correlacionan, a menor calidad del servicio, menor confianza y expectativa.

Análisis de la tesis: De acuerdo a los resultados, se evidencia una correlación alta y significativa, debido a que la calidad es mala, por ello la confianza y las expectativas sobre el servicio se ven gravemente afectadas. Por ello se sugiere que mejorar los servicios que se ofertan de forma virtual, para que las valoraciones que los usuarios puedan tener en el futuro sean positivas.

V. DISCUSIÓN

En los resultados se aprecia que el servicio virtual de Sunarp Otuzco-2020, se ubica en el nivel mala con un 55,1% regular un con un 34,7% y solo en el nivel excelente con un 10,2%. Por lo cual se determina que la Calidad del servicio virtual es mala, debido a que la gran mayoría de la muestra en más de un 50% no evidencia un servicio de calidad. Así mismo el nivel de la dimensión Facilidad de uso se encuentra en un nivel mala de 42,9%, regular en 24,5%, en un nivel excelente con un 32,7%. La dimensión Diseño del sitio web se encuentra en un nivel mala de 42,9%, regular en 24,5%, en un nivel excelente con un 32,7%. La dimensión Garantía de la información se encuentra en un nivel mala de 42,9%, regular en 24,5%, en un nivel excelente con un 32,7%. La dimensión Personalización se encuentra en un nivel mala de 55,1%, regular en 0,0, en un nivel excelente con un 44,9%. La dimensión Sensibilidad se encuentra en un nivel mala de 51,0%, regular en 4,1%, en un nivel excelente con un 44,9%. Para el caso de las dimensiones de calidad del servicio virtual, observamos que todas se encuentran en un nivel mala, pero en personalización y sensibilidad sobrepasan el 50%, lo cual nos indica que aún le falta practicidad en los tramites. Ambas tesis tienen similitud en el deficiente servicio que se está brindando por medio virtual, por lo cual se corrobora con la investigación de López (2019) quien concluye que su gestión administrativa estaría vinculada con el accionar del servicio tecnológico de información, aquellos que constantemente están actualizando sus sistemas e innovando versiones para el personal Así también, estructuralmente carecen de personal humano técnico, que es insuficiente para la repartición y atención de la demanda de servicios virtuales. Otra investigación que afirma los resultados es la de Vizcardo (2017), quien concluye que los estándares de calidad demostrada por los usuarios servidos en el centro antes mencionado, resultó: la calidad del servicio ofrecido es precaria, obteniendo un resultado de -0.93% en comparación sobre la confianza 3.74% y expectativas 4.67%.

Los resultados de la variable Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020, se ubica en el nivel baja con un 55,1% media con un 18,4% y solo en el nivel alta con un 26,5%, Los datos corroboran que la satisfacción de los usuarios

es baja en más de 50%, generando gran insatisfacción en la población que es atendida en SUNARP Otuzco. Así para las dimensiones calidad funcional, se única en un nivel baja con un 53,1, en el nivel media un 30,6%, en el nivel alta con un 16,3%. El nivel de la dimensión Valor percibida, se única en un nivel baja con un 55,1 (27), en el nivel media un 22,4%, en el nivel alta con un 22,4%. El nivel de la dimensión Confianza y expectativas, se única en un nivel baja con un 55,1%, en el nivel media un 18,4%, en el nivel alta con un 26,5%. Los resultados evidencian que en el caso de las dimensiones de satisfacción todas se ubican en baja con más del 50% de insatisfacción, por lo cual se detalla que debe haber cambios, para generar mayor satisfacción. El caso de ambos estudios se contraponen debido a que en la presente investigación, la satisfacción es baja, en más de un 50%, y en la investigación de Botón (2018) concluye que entorno a la atención brindada al paciente que concurre, el 29% no se encuentran nada satisfechos con el cuidado que ofrecen de parte de los profesionales de enfermería, se obtuvo una proporción inferior del estudio, sin embargo hay que prestarle la debida importancia. De acuerdo a ello que el usuario está satisfecho, cuando involucra diversas experiencias tanto en el aspecto racional como también en el cognoscitivo, proveniente de comparar sus expectativas a la par del comportamiento del servicio, dependiente de muchos factores entre ellas las expectativas, principios morales, valores culturales del consumidor hasta la propia institución. Es decir que esta satisfacción engloba distintas características entre el servicio de la institución y las necesidades del interesado.

Respecto al coeficiente de Spearman es 0.760, lo que indica que en el caso de correlación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020, existe una correlación positiva, alta y significativa. De acuerdo a los resultados se determina que las variables se relacionan entre, por lo cual se observa una clara correspondencia, a mala calidad, baja satisfacción y viceversa. Las investigaciones guardan gran similitud en sus correlaciones, donde se precisa que la calidad del servicio es un factor determinante para la satisfacción de los usuarios, y corroborando los hallazgos tenemos la investigación de Barrera (2019) quien concluye que se aprecia correlación en medio del accionar entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la mencionada institución. Dando como resultado 0.000 de un nivel de significancia

y un índice alto de correlación bueno de 0,783. Dando como resultado 0.000 de un nivel de significancia y un grado de correlación positiva alta de 0,783. Otra investigación que corrobora los resultados obtenidos es la de Canzio (2019) quien concluyó que la calidad de servicio la hallan muy entrelazada con la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales de la DIRIS LE. De los instrumentos de medición usados, el estadístico rho de Spearman, comprobaron que en su resultado dio como nivel alto de correlación entre las mencionadas variables.

Respecto a las correlaciones por dimensiones tenemos que el coeficiente de Spearman es 0.721, lo que indica que en el caso de correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión calidad funcional de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020, existe una correlación positiva, alta y significativa. Los resultados evidencian que la variable y la dimensión se correlacionan, a menor calidad del servicio, menor calidad funcional. Así mismo el coeficiente de Spearman 0.749, lo que indica que en el caso de correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020, existe una correlación positiva, alta y significativa. Los resultados evidencian que la variable y la dimensión se correlacionan, a menor calidad del servicio, menor valor percibido. Finalmente, El coeficiente Spearman es 0.779, lo que indica que en el caso de correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020, existe una correlación positiva, alta y significativa. Los resultados evidencian que la variable y la dimensión se correlacionan, a menor calidad del servicio, menor confianza y expectativa. Las investigaciones coinciden fuertemente en una correlación alta y significativa, donde tenemos a la investigación de Martínez et al. (2018) quienes concluye que donde existiese correspondencia positiva entre la variable independiente, calidad del servicio de atención al público y la dependiente, satisfacción del usuario de la citada institución pública.

Otra investigación que confirma los resultados es la de Álvarez et al. (2019) quien concluye que un efecto de reciprocidad positiva moderada entre la primera variable, la calidad de servicio y la segunda variable, la satisfacción de los concurrentes del agente de la entidad bancaria

VI. CONCLUSIONES

Primera. Quedó demostrado que entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020, existe una correlación positiva, alta y significativa con un coeficiente de Spearman es 0.760. Lo cual nos quiere decir que las variables están influenciadas entre sí, a mayor calidad mayor satisfacción

Segunda. El nivel de la variable calidad del servicio virtual se ubica en el nivel mala con un 55,1%, es decir que los usuarios consideran que no se está brindando un buen servicio virtual, debido a las deficiencias que presenta la atención.

Tercero. El nivel de la variable Satisfacción de los usuarios se ubica en el nivel baja con un 55,1%, es decir que los usuarios no se sienten bien con el servicio brindado, incrementando los índices de insatisfacción en ellos.

Cuarto. Se determinó que entre la calidad del servicio virtual y la dimensión Calidad funcional de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020, existe una correlación positiva, alta y significativa con un coeficiente de Spearman es 0.721, por ello se precisa que al existir un mal servicio este se ve claramente reflejado en la calidad que brindan

Quinto. Se determinó que entre la calidad del servicio virtual y la dimensión Valor Percibido de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020, existe una correlación positiva, alta y significativa con un coeficiente de Spearman 0.749. Estos datos reflejan que, a mal servicio, el valor que se transmite también es bajo.

Sexto. Se determinó que entre la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativa de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020, existe una correlación positiva, alta y significativa con un coeficiente de Spearman es 0.779. Así mismo si el servicio brindado es malo disminuye la confianza que se le tiene a la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

- El jefe zonal y demás funcionarios de Sunarp Otuzco, realizarán acciones de reajuste en cuanto a las acciones de organización, dirección y procedimientos institucionales, con la finalidad de corregir errores presentes en que puede presentar la sobre carga laboral lo cual influenciará el desempeño de los trabajadores, lo cual repercutirá en la mejora de la atención a la población.
- El jefe Zonal de Sunarp Otuzco, realizará evaluaciones semestrales a los funcionarios y trabajadores, respecto a cómo visualizan la efectividad de los diferentes sistemas a utilizar, con la finalidad de mejorar los plazos establecidos, para solucionar posibles problemas y cumplir el logro de los tiempos.
- El jefe encargado de Sunarp Otuzco realizará capacitaciones, a los trabajadores con la finalidad de mejorar su desempeño laboral.
- Sunarp Otuzco deberá implementar estrategias para incentivar en buen desempeño laboral, sobre todo la eficiencia de los trabajadores, respecto a la atención de los trámites, lo cual garantizará satisfacción al usuario.
- El jefe Zonal y demás gerentes de la Unidad Registral y Unidad Tecnológicas de Información de Sunarp, realizará la debida implementación logística de en los diversos sistemas, para ayudar a la eficiencia laboral y así brindar un buen servicio al ciudadano.
- El área de Unidad de Tecnología de Información de Sunarp, realizará inspecciones constantes de verificación, en los sistemas utilizados por los trabajadores que trabajan desde oficina y de forma remota con la finalidad de que se cumplan los trámites a tiempo.

REFERENCIAS

El peruano (2020) *Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19*. Consultado el 29 de Setiembre de 2020 de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-fase-3-de-la-reanudacion-de-a-decreto-supremo-n-117-2020-pcm-1869317-1/>

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (2020) *Base legal*. Consultado el 29 de Setiembre de 2020 de <https://www.gob.pe/4139-superintendencia-nacional-de-los-registros-publicos-que-hacemos>

La Libertad (sf.) *Compendio de historia de creación de Otuzco*. Consultado el 29 de Setiembre de 2020 de <http://www.regionlalibertad.gob.pe/web/opciones/pdfs/Provincia%20de%20Otuzcom.pdf>

López, P. y Fachelli, S. (2015) *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Consultado el 03 de noviembre de 2020, de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf

Botón, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente Cap de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017*. Consultado el 03 de noviembre de 2020, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>

Linares, M. Lozano, J. Ruiz, G. (2017). *La comunicación y la satisfacción del usuario en el centro de servicio de atención al contribuyente Sunat, del distrito de Miraflores*. Consultado el 03 de Noviembre de 2020, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1308/LA%20COMUNICACI%C3%93N%20Y%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20>

USUARIO%20EN%20EL%20CENTRO%20DE%20SERVICIO%20DE%20ATENCION%20AL%20CONTRIBUYEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto” del departamento de Tarapoto*. Consultado el 04 de Noviembre de 2020, de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3341/DOCTORADO%20%20Carlos%20Enrique%20Lopez%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barrera, M. (2019). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario de la Biblioteca Central y virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018*. Consultado el 05 de Noviembre de 2020 de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3803/TESIS%20CALIDAD%20Y%20SATISFACCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Canzio, C. (2019). *Relación entre Calidad De Servicio Y Satisfacción del Usuario en emergencia de Hospitales Públicos De Lima Este, 2018*. Consultado el 06 de noviembre de 2020 de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf

Álvarez, D Y Rivera, A. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*. Consultado el 07 de noviembre de 2020 de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez_Asley%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf

Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguíña, Ica 2018*. Consultado el 08 de noviembre de 2020 de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Araya, L. (2017). *Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia*. Consultado el 08 de noviembre de 2020 de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC_TESIS.pdf

Arteaga, L. (2017). *Influencia De La Calidad De Atención En La Satisfacción Del Usuario En Los Servicios De Hospitalización De Gineco-Obstetricia Del Hospital Ii2 Tarapoto. Enero - Junio 2016*. Consultado el 08 de noviembre de 2020 de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vizcardo, S. (2017). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola Sunat – Lima 2016*. Consultado el 08 de noviembre de 2020 de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7469/Vizcardo_F SADLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Consultado el 08 de noviembre de 2020 de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&i>

Kassim, N. y Asiah, N. (2010). *El efecto de las dimensiones percibidas de la calidad del servicio en la satisfacción, la confianza y la lealtad del cliente en entornos de comercio electrónico: un análisis intercultural*. *Revista de marketing*

y logística de Asia Pacífico, 22, 351-371. Consultado el 08 de noviembre de 2020 de <https://doi.org/10.1108/13555851011062269>

Huiza (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003.* Consultado el 08 de noviembre de 2020 de [file:///C:/Users/INGRID/Downloads/020_Plan%20de%20Mejora%20Usuario%20Externo%202016%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/INGRID/Downloads/020_Plan%20de%20Mejora%20Usuario%20Externo%202016%20(2).pdf)

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN FINAL
LA CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL	La calidad del servicio virtual es considerada como la accesibilidad que brindan las instituciones en forma electrónica, la cual ofrece una forma eficaz de ahorrar tiempo y dinero a las personas. Además de satisfacer las necesidades particulares, ampliando de esta manera la satisfacción de los consumidores, los cuales asumen un papel importante en la mejora de la eficiencia electrónica (Kassim, N. y Asiah Abdullah, N., 2010)	Es el tiempo que la persona, cliente o usuario, interactúa con el servicio que se le brinda, por medio del cual solicita información de su interés.	Facilidad de uso/Usabilidad	Mejoras en la Interfaz Manejable navegación Rendimiento de la carga Originalidad	1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi Siempre 5=Siempre ORDINAL
			Diseño del sitio web	Presentación multimedia Menú de navegación Plano de navegación Fácil acceso al sitio web	
			Garantía de la información	Información de la Institución Información del usuario Información de complemento	
			Personalización	Presentación Contenido Navegación	
			Sensibilidad	Capacidad de respuesta Actualización del servicio	

LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización.	Es la perspectiva que el usuario se genera acerca de un servicio, que se le ha brindado, como ello es subjetivo, esta se combina entre lo que se desea y lo que se obtiene.	Calidad funcional-Técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con las exigencias • Satisfacción con el servicio que se espera • Seguridad en los tramites • Capacidad técnica 	1=Nada 2=Algo 3=Medio 4= Bastante 5=Totalmente ORDINAL
			Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Valoración de tasa y tarifas • Valor de la comunicación • Valor de la atención 	
			Confianza y expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Siente confianza • Satisfacción con las expectativas 	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ÍTEMS	%	ÍTEMS
LA CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL	Facilidad de uso	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en la Interfaz • Manejable navegación • Rendimiento de la carga • Originalidad 	1-2-3-4-5-6-	20%	<ul style="list-style-type: none"> • La información que se brinda en la página de atención al cliente, es entendible. • Se puede ubicar rápidamente lo que se desea solicitar. • La confirmación de su solicitud se realizó en el tiempo adecuado. • El tiempo de carga es el adecuado. • Fue rápido el acceso de lo que deseaba solicitar. • La página tiene un diseño novedoso
	Diseño del sitio web	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación multimedia • Menú de navegación • Plano de navegación • Fácil acceso al sitio web 	7-8-9-10-11-12	20%	<ul style="list-style-type: none"> • El diseño de la página, da una sensación de calidad • Las imágenes y fotografías de la página causan una buena impresión. • La información brindada en la página es actualizada. • Los tramites ofrecidos en la página de SUNARP están siempre disponibles. • La interacción en la página es de fácil acceso.

Garantía de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Información de la Institución • Información del usuario • Información de complemento 	13-14-15-16-17-18-	20%	<ul style="list-style-type: none"> • Pudo ubicar rápidamente la página Web de la SUNARP. • La información en la página de Sunarp es veraz. • Los correos de atención al cliente están habilitados. • Los teléfonos de Sunarp que brinda la página están habilitados. • La información del usuario se registra por única vez. • La información que solicita la página al usuario es concreta.
Personalización	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación • Contenido • Navegación 	19-20-21-22-23-24-	20%	<ul style="list-style-type: none"> • La Sunarp Otuzco acepta pagos por transferencia bancaria o contrareembolsos. • La página de la Sunarp Otuzco tiene una presentación del servicio que ofrecen. • Los contenidos brindados en la página de la Sunarp Otuzco son claros y precisos. • La página de la Sunarp Otuzco le permite acceder como usuario.

Sensibilidad

- Capacidad de respuesta
- Actualización del servicio

25-26-27-
28-29-30

20%

- La página de la Sunarp Otuzco esta adecuada a su interés.
 - La página de la Sunarp Otuzco brinda información relevante de acuerdo a sus necesidades
 - La página de la Sunarp Otuzco es fácil de navegar
 - El tiempo de espera por la solicitud del trámite fue el adecuado
 - La página de la Sunarp Otuzco ofrece ayuda en caso surjan problemas con su requerimiento.
 - El tiempo de espera por la respuesta de su solicitud fue pertinente
 - El tiempo de entrega del requerimiento, es el adecuado.
 - La página de la Sunarp Otuzco brinda constantes actualizaciones del servicio que ofrece.
-

**LA
SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS**

Calidad funcional-
Técnica percibida

- Satisfacción con las exigencias 1-2-3-4-5-6- 33.3
- Satisfacción con el servicio que se espera 7-8-9-10 %

- La página de la Sunarp Otuzco permite verificar los datos y envía mensaje de confirmación a su correo personal.
 - El personal de Sunarp Otuzco ha solucionado satisfactoriamente sus requerimientos.
 - La capacidad de respuesta de la página de Sunarp Otuzco fue la adecuada.
 - Se aprecia la calidad de la página de Sunarp Otuzco en atención virtual.
 - En la página de Sunarp Otuzco se le brinda el servicio esperado.
 - La página de Sunarp Otuzco se contextualiza a las necesidades del usuario.
 - Aprecia que da satisfacción realizar trámites en la página de Sunarp Otuzco.
 - La página de Sunarp Otuzco está orientada a las necesidades del usuario.
-

Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en los tramites • Capacidad técnica • Confianza • Valoración de tasa y tarifas • Valor de la comunicación • Valor de la atención 	11-12-13- 33.3 14-15-16- %	<ul style="list-style-type: none"> • Se percibe que la página de Sunarp Otuzco brinda confidencialidad en los trámites realizados. • Los trámites efectuados en la página de Sunarp Otuzco brindan garantía. • La página de Sunarp Otuzco posibilita y brinda garantía de seguridad en sus diferentes modos de pago. • Me siento seguro al realizar mis tramites en la página de Sunarp Otuzco. • La página de Sunarp Otuzco presta un servicio satisfactorio en su capacidad técnica. • En la página de Sunarp Otuzco se observa un desempeño técnico muy bueno en los servicios brindados. • La calidad de los tramites en la página de Sunarp es buena. • La página de Sunarp Otuzco le inspira confianza. • Los trámites que brinda la página de Sunarp Otuzco le inspiran confianza.
--------------------	---	-------------------------------	--

		17-18-19-20		<ul style="list-style-type: none"> • Las tasas y tarifas de los tramites de la plataforma de Sunarp Otuzco en comparación con otras entidades son adecuadas. • La calidad de los servicios prestados de la página Sunarp Otuzco son buenos. • La página de Sunarp Otuzco usa un lenguaje coloquial • La página de Sunarp Otuzco muestra practicidad ante las necesidades de los usuarios.
Confianza y expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Siente confianza • Satisfacción con las expectativas 	21-22-23-24- 25-26-27-28-29-30	33.3 %	<ul style="list-style-type: none"> • En la plataforma virtual de Sunarp Otuzco los servicios prestados le inspiran confianza. • Se aprecia que se puede volver a esta plataforma en cualquier momento porque valoro mucho su atención. • Al acudir a la plataforma virtual sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos. • La página de Sunarp Otuzco es innovadora y con visión de futuro.

-
- Es recomendable los servicios brindados por esta plataforma virtual para otros usuarios.
 - Existe vasta cobertura en la plataforma virtual para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.
 - Los servicios que se ofrecen en la plataforma virtual se adaptan a sus necesidades como usuario.
 - La página de Sunarp Otuzco brinda los servicios según lo que requiero y espero.
 - La página de Sunarp Otuzco es clara en sus indicaciones e informaciones dadas para los tramites.
 - La página de Sunarp Otuzco posee la practicidad acerca de los servicios prestados.

Total

100%

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el tipo de relación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020?	Determinar el tipo de relación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020	Existe una relación positiva entre la calidad del servicio virtual con la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020	<p>LA CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL</p> <p>Dimensiones</p> <p>1)Facilidad de uso/Usabilidad</p> <p>2) Diseño del sitio web</p> <p>3) Garantía</p> <p>4) Personalización</p> <p>5)Sensibilidad</p> <p>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</p> <p>Dimensiones</p> <p>• Calidad funcional Técnica percibida</p> <p>• Valor percibido y</p> <p>• Confianza expectativas</p>	<p><u>TIPO</u>: sustantivo básico</p> <p><u>Diseño</u>: no experimental sustantivo correlacional</p> <p><u>Método</u>: descriptivo</p> <p><u>Población</u>: 50 usuarios. Técnica de Muestreo probabilístico a través del muestreo aleatorio simple.</p> <p><u>Muestra</u> :49 usuarios</p> <p><u>Técnicas</u>: encuesta</p> <p><u>Instrumentos</u>: cuestionario para medir la calidad del servicio virtual y cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios</p> <p><u>Método de análisis de datos</u>:</p> <p>Estadístico descriptivo con apoyo de SPSS y Exel. La relación entre las variables se realizará a través del</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Cuál es el nivel de la calidad de servicio virtual de la Sunarp Otuzco.? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco? • ¿Cuál es el tipo de relación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión Calidad funcional de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco,2020? • ¿Cuál es el tipo de relación entre de la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de la calidad del servicio virtual de la Sunarp Otuzco en el año 2020 • Analizar el nivel de la satisfacción de los usuarios de la Sunarp Otuzco, 2020. • Determinar el nivel de relación de la calidad del servicio virtual y la dimensión Calidad funcional de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco,2020. • Determinar el nivel de relación de la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020 	<ul style="list-style-type: none"> • El nivel de calidad del servicio virtual a usuarios es significativo de la Sunarp Otuzco, 2020 • El nivel de satisfacción de los usuarios es significativo de Sunarp Otuzco, 2020. • Existe relación positiva entre de la calidad del servicio virtual y la dimensión Calidad funcional de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco,2020 • Existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020 		

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el tipo de relación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de relación de la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020 • 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco, 2020 		<p>coeficiente de correlación de Spearman.</p>
---	---	--	--	--

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL

El presente cuestionario tiene como propósito diagnosticar el nivel de relaciones interpersonales que existe en esta institución educativa.

Por favor, siga Ud. las siguientes instrucciones:

1. Lea detenidamente los enunciados.
2. Conteste todos los enunciados.
3. Marque con un aspa solamente en uno de los cuadros de cada enunciado.

LEYENDA

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	ÍTEMS				
	1	2	3	4	5
	FACILIDAD DE USO/USABILIDAD				
1	La información que se brinda en la página de atención al cliente, es entendible.				
2	Se puede ubicar rápidamente lo que se desea solicitar.				
3	La confirmación de su solicitud se realizó en el tiempo adecuado.				
4	El tiempo de carga es el adecuado.				
5	Fue rápido el acceso de lo que deseaba solicitar				
6	La página tiene un diseño novedoso				
	DISEÑO DEL SITIO WEB				
7	El diseño de la página, da una sensación de calidad.				

- 8 Las imágenes y fotografías de la página causan una buena impresión.
- 9 La información brindada en la página es actualizada.
- 10 Los tramites ofrecidos en la página de SUNARP están siempre disponibles.
- 11 La interacción en la página es de fácil acceso.
- 12 Pudo ubicar rápidamente la página Web de la SUNARP.

GARANTÍA

1 2 3 4 5

- 13 La información en la página de Sunarp es veraz.
- 14 Los correos de atención al cliente están habilitados.
- 15 Los teléfonos de Sunarp que brinda la página están habilitados.
- 16 La información del usuario se registra por única vez.
- 17 La información que solicita la página al usuario es concreta.
- 18 La Sunarp Otuzco acepta pagos por transferencia bancaria o contrareembolsos.

PERSONALIZACIÓN

1 2 3 4 5

- 19 La página de la Sunarp Otuzco tiene una presentación del servicio que ofrecen.
- 20 Los contenidos brindados en la página de la Sunarp Otuzco son claros y precisos.
- 21 La página de la Sunarp Otuzco le permite acceder como usuario.
- 22 La página de la Sunarp Otuzco esta adecuada a su interés.

- 23 La página de la Sunarp Otuzco brinda información relevante de acuerdo a sus necesidades

- 24 La página de la Sunarp Otuzco es fácil de navegar

SENSIBILIDAD

- 25 El tiempo de espera por la solicitud del trámite fue el adecuado

- 26 La página de la Sunarp Otuzco ofrece ayuda en caso surjan problemas con su requerimiento.

- 27 El tiempo de espera por la respuesta de su solicitud fue pertinente.

- 28 El tiempo de entrega del requerimiento, es el adecuado.

- 29 La página de la Sunarp Otuzco brinda constantes actualizaciones del servicio que ofrece.

- 30 La página de la Sunarp Otuzco permite verificar los datos y envía mensaje de confirmación a su correo personal.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

El presente cuestionario tiene como propósito diagnosticar el nivel de relaciones interpersonales que existe en esta institución educativa.

Por favor, siga Ud. las siguientes instrucciones:

1. Lea detenidamente los enunciados.
2. Conteste todos los enunciados.
3. Marque con un aspa solamente en uno de los cuadros de cada enunciado.

LEYENDA

1	2	3	4	5
NADA	ALGO	MEDIO	BASTANTE	TOTALMENTE

ÍTEMS

Nº	CALIDAD FUNCIONAL TÉCNICA PERCIBIDA	1	2	3	4	5
1	El personal de Sunarp Otuzco ha solucionado satisfactoriamente sus requerimientos.					
2	La capacidad de respuesta de la página de Sunarp Otuzco fue la adecuada.					
3	Se aprecia la calidad de la página de Sunarp Otuzco en atención virtual					
4	En la página de Sunarp Otuzco se le brinda el servicio esperado.					

- 5 La página de Sunarp Otuzco se contextualiza a las necesidades del usuario.
- 6 Aprecia que da satisfacción realizar trámites en la página de Sunarp Otuzco
- 7 La página de Sunarp Otuzco está orientada a las necesidades del usuario
- 8 Se percibe que la página de Sunarp Otuzco brinda confidencialidad en los trámites realizados.
- 9 Los tramites efectuados en la página de la Sunarp Otuzco brinda garantía.
- 10 La página de Sunarp Otuzco posibilita y brinda garantía de seguridad en sus diferentes modos de pago.

VALOR PERCIBIDO

- 11 Me siento seguro al realizar mis tramites en la página de Sunarp Otuzco
- 12 La página de Sunarp Otuzco presta un servicio satisfactorio en su capacidad técnica.
- 13 En la página de Sunarp Otuzco se observa un desempeño técnico muy bueno en los servicios brindados.
- 14 La calidad de los tramites en la página de Sunarp es buena.
- 15 La página de Sunarp Otuzco le inspira confianza.
- 16 Los trámites que brinda la página de Sunarp Otuzco le inspiran confianza.
- 17 Las tasas y tarifas de los tramites de la plataforma de Sunarp Otuzco en comparación con otras entidades son adecuadas.
- 18 La calidad de los servicios prestados de la página Sunarp Otuzco son buenos.

- 19 La página de Sunarp Otuzco usa un lenguaje coloquial
- 20 La página de Sunarp Otuzco muestra practicidad ante las necesidades de los usuarios.

CONFIANZA Y EXPECTATIVAS

- 21 En la plataforma virtual de Sunarp Otuzco los servicios prestados le inspiran confianza.
- 22 Se aprecia que se puede volver a esta plataforma en cualquier momento porque valoro mucho su atención.
- 23 Al acudir a la plataforma virtual sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.
- 24 La página de Sunarp Otuzco es innovadora y con visión de futuro.
- 25 Es recomendable los servicios brindados por esta plataforma virtual para otros usuarios.
- 26 Existe vasta cobertura en la plataforma virtual para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.
- 27 Los servicios que se ofrecen en la plataforma virtual se adaptan a sus necesidades como usuario.
- 28 La página de Sunarp Otuzco brinda los servicios según lo que requiero y espero.
- 29 La página de Sunarp Otuzco es clara en sus indicaciones e informaciones dadas para los trámites.
- 30 La página de Sunarp Otuzco posee la practicidad acerca de los servicios prestados.

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: La calidad del servicio virtual y la Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020

Instrumento de medición de variables: Cuestionario para medir la Calidad del Servicio Virtual

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem			
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
LA CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL	FACILIDAD DE USO/USABILIDAD	Mejoras en la interfaz	La información que se brinda en la página de atención al cliente, es entendible.						X		X		X				
			Se puede ubicar rápidamente lo que se desea solicitar.						X		X		X		X		
		Manejable navegación Rendimiento	La confirmación de su solicitud se realizó en el tiempo adecuado.						X		X		X		X		
			El tiempo de carga es el adecuado.						X		X		X		X		
		de la carga	Fue rápido el acceso de lo que deseaba solicitar						X		X		X		X		
		Originalidad	La página tiene un diseño novedoso						X		X		X		X		

DISEÑO DEL SITIO WEB	Presentación multimedia	El diseño de la página, da una sensación de calidad.							X		X		X			
	Menú de navegación	Las imágenes y fotografías de la página causan una buena impresión.							X		X		X			
		La información brindada en la página es actualizada.							X		X		X			
		Los trámites ofrecidos en la página de SUNARP están siempre disponibles.							X		X		X			
	Plano de navegación	La interacción en la página es de fácil acceso.							X		X		X			
	Fácil acceso al sitio web	Pudo ubicar rápidamente la página Web de la SUNARP.							X		X		X			
GARANTÍA	Información de la Institución	La información en la página de Sunarp es veraz.							X		X		X			
		Los correos de atención al cliente están habilitados.							X		X		X			
		Los teléfonos de Sunarp que brinda la página están habilitados.							X		X		X			
	Información del usuario	La información del usuario se registra por única vez.							X		X		X			
La información que solicita la página al usuario es concreta.								X		X		X				

	Información de complemento	La Sunarp Otuzco acepta pagos por transferencia bancaria o contrareembolsos.							X	X	X	X			
PERSONALIZACIÓN	Presentación	La página de la Sunarp Otuzco tiene una presentación del servicio que ofrecen.							X	X	X	X			
	Contenido	Los contenidos brindados en la página de la Sunarp Otuzco son claros y precisos.							X	X	X	X			
		La página de la Sunarp Otuzco le permite acceder como usuario.								X	X	X	X		
		La página de la Sunarp Otuzco esta adecuada a su interés.								X	X	X	X		
		La página de la Sunarp Otuzco brinda información relevante de acuerdo a sus necesidades								X	X	X	X		
	Navegación	La página de la Sunarp Otuzco es fácil de navegar							X	X	X	X			
SENSIBILIDAD	Capacidad de respuesta	El tiempo de espera por la solicitud del trámite fue el adecuado							X	X	X	X			
		La página de la Sunarp Otuzco ofrece ayuda en							X	X	X	X			

		caso surjan problemas con su requerimiento.												
		El tiempo de espera por la respuesta de su solicitud fue pertinente.							X	X	X	X		
		El tiempo de entrega del requerimiento, es el adecuado.							X	X	X	X		
	Actualización del servicio	La página de la Sunarp Otuzco brinda constantes actualizaciones del servicio que ofrece.							X	X	X	X		
		La página de la Sunarp Otuzco permite verificar los datos y envía mensaje de confirmación a su correo personal.								X	X	X	X	



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la Calidad del Servicio Virtual

OBJETIVO:

Medir el nivel de la Calidad del Servicio Virtual en sus dimensiones: Facilidad de uso/Usabilidad, Diseño del sitio web, Garantía de la información, Personalización, Sensibilidad

DIRIGIDO A:

A los usuarios de Sunarp Otuzco-2020, que utilizaron el servicio virtual.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Camus Dávila Catia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	------------	---------	--------------	---------



FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: La calidad del servicio virtual y la Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020

Instrumento de medición de variables: Cuestionario para medir la Calidad del Servicio Virtual

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre	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 respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
LA CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL	FACILIDAD DE USO/USABILIDAD	Mejoras en la interfaz	La información que se brinda en la página de atención al cliente, es entendible.						X		X		X		X		
			Se puede ubicar rápidamente lo que se desea solicitar.						X		X		X		X		
		Manejable navegación	La confirmación de su solicitud se realizó en el tiempo adecuado.						X		X		X		X		
			El tiempo de carga es el adecuado.						X		X		X		X		
		de la carga	Fue rápido el acceso de lo que deseaba solicitar						X		X		X		X		
		Originalidad	La página tiene un diseño novedoso						X		X		X		X		

DISEÑO DEL SITIO WEB	Presentación multimedia	El diseño de la página, da una sensación de calidad.						X		X		X		X		
	Menú de navegación	Las imágenes y fotografías de la página causan una buena impresión.						X		X		X		X		
		La información brindada en la página es actualizada.						X		X		X		X		
		Los tramites ofrecidos en la página de SUNARP están siempre disponibles.						X		X		X		X		
	Plano de navegación	La interacción en la página es de fácil acceso.						X		X		X		X		
	Fácil acceso al sitio web	Pudo ubicar rápidamente la página Web de la SUNARP.						X		X		X		X		
GARANTÍA	Información de la Institución	La información en la página de Sunarp es veraz.						X		X		X		X		
		Los correos de atención al cliente están habilitados.						X		X		X		X		
		Los teléfonos de Sunarp que brinda la página están habilitados.						X		X		X		X		
	Información del usuario	La información del usuario se registra por única vez.						X		X		X		X		
La información que solicita la página al usuario es concreta.							X		X		X		X			

	Información de complemento	La Sunarp Otuzco acepta pagos por transferencia bancaria o contrareembolsos.								X		X		X		X			
PERSONALIZACIÓN	Presentación	La página de la Sunarp Otuzco tiene una presentación del servicio que ofrecen.								X		X		X		X			
	Contenido	Los contenidos brindados en la página de la Sunarp Otuzco son claros y precisos.								X		X		X		X			
		La página de la Sunarp Otuzco le permite acceder como usuario.									X		X		X		X		
		La página de la Sunarp Otuzco esta adecuada a su interés.									X		X		X		X		
		La página de la Sunarp Otuzco brinda información relevante de acuerdo a sus necesidades									X		X		X		X		
Navegación	La página de la Sunarp Otuzco es fácil de navegar									X		X		X		X			
SENSIBILIDAD	Capacidad de respuesta	El tiempo de espera por la solicitud del trámite fue el adecuado									X		X		X		X		
		La página de la Sunarp Otuzco ofrece ayuda en									X		X		X		X		

		caso surjan problemas con su requerimiento.																	
		El tiempo de espera por la respuesta de su solicitud fue pertinente.									X		X		X		X		
		El tiempo de entrega del requerimiento, es el adecuado.									X		X		X		X		
	Actualización del servicio	La página de la Sunarp Otuzco brinda constantes actualizaciones del servicio que ofrece.									X		X		X		X		
		La página de la Sunarp Otuzco permite verificar los datos y envía mensaje de confirmación a su correo personal.										X		X		X		X	

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la Calidad del Servicio Virtual

OBJETIVO:

Medir el nivel de la Calidad del Servicio Virtual en sus dimensiones: Facilidad de uso/Usabilidad, Diseño del sitio web, Garantía de la información, Personalización, Sensibilidad

DIRIGIDO A:

A los usuarios de Sunarp Otuzco-2020, que utilizaron el servicio virtual.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Vértiz Quiroz Cindy Rosmery

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	------------	---------	--------------	---------



FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: La calidad del servicio virtual y la Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020

Instrumento de medición de variables: Cuestionario para medir la Calidad del Servicio Virtual

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre	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 respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
LA CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL	FACILIDAD DE USO/USABILIDAD	Mejoras en la interfaz	La información que se brinda en la página de atención al cliente, es entendible.						X		X		X		X			
			Se puede ubicar rápidamente lo que se desea solicitar.						X		X		X		X			
		Manejable navegación Rendimiento	La confirmación de su solicitud se realizó en el tiempo adecuado.						X		X		X		X			
			El tiempo de carga es el adecuado.						X		X		X		X			
		de la carga	Fue rápido el acceso de lo que deseaba solicitar						X		X		X		X			
		Originalidad	La página tiene un diseño novedoso						X		X		X		X			

DISEÑO DEL SITIO WEB	Presentación multimedia	El diseño de la página, da una sensación de calidad.							X		X		X		X		
	Menú de navegación	Las imágenes y fotografías de la página causan una buena impresión.							X		X		X		X		
		La información brindada en la página es actualizada.							X		X		X		X		
		Los tramites ofrecidos en la página de SUNARP están siempre disponibles.							X		X		X		X		
	Plano de navegación	La interacción en la página es de fácil acceso.							X		X		X		X		
	Fácil acceso al sitio web	Pudo ubicar rápidamente la página Web de la SUNARP.							X		X		X		X		
GARANTÍA	Información de la Institución	La información en la página de Sunarp es veraz.							X		X		X		X		
		Los correos de atención al cliente están habilitados.							X		X		X		X		
		Los teléfonos de Sunarp que brinda la página están habilitados.							X		X		X		X		
	Información del usuario	La información del usuario se registra por única vez.							X		X		X		X		
		La información que solicita la página al usuario es concreta.							X		X		X		X		

	Información de complemento	La Sunarp Otuzco acepta pagos por transferencia bancaria o contrareembolsos.							X	X	X	X			
PERSONALIZACIÓN	Presentación	La página de la Sunarp Otuzco tiene una presentación del servicio que ofrecen.							X	X	X	X			
	Contenido	Los contenidos brindados en la página de la Sunarp Otuzco son claros y precisos.							X	X	X	X			
		La página de la Sunarp Otuzco le permite acceder como usuario.								X	X	X	X		
		La página de la Sunarp Otuzco esta adecuada a su interés.								X	X	X	X		
		La página de la Sunarp Otuzco brinda información relevante de acuerdo a sus necesidades.								X	X	X	X		
	Navegación	La página de la Sunarp Otuzco es fácil de navegar							X	X	X	X			
SENSIBILIDAD	Capacidad de respuesta	El tiempo de espera por la solicitud del trámite fue el adecuado							X	X	X	X			
		La página de la Sunarp Otuzco ofrece ayuda en							X	X	X	X			

		caso surjan problemas con su requerimiento.												
		El tiempo de espera por la respuesta de su solicitud fue pertinente.							X	X	X	X		
		El tiempo de entrega del requerimiento, es el adecuado.							X	X	X	X		
	Actualización del servicio	La página de la Sunarp Otuzco brinda constantes actualizaciones del servicio que ofrece.							X	X	X	X		
		La página de la Sunarp Otuzco permite verificar los datos y envía mensaje de confirmación a su correo personal.								X	X	X	X	


 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Questionario para medir la Calidad del Servicio Virtual

OBJETIVO:

Medir el nivel de la Calidad del Servicio Virtual en sus dimensiones: Facilidad de uso/Usabilidad, Diseño del sitio web, Garantía de la información, Personalización, Sensibilidad

DIRIGIDO A:

A los usuarios de Sunarp Otuzco-2020, que utilizaron el servicio virtual.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Namoc Rivera Jenny Mardely

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	------------	---------	--------------	---------


FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: La calidad del servicio virtual y la Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020

Instrumento de medición de variables: Cuestionario para medir la Satisfacción de los Usuarios

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				NADA	ALGO	MEDIO	BASTANTE	TOTALMENTE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem			
									SI	No	SI	No		SI	No	SI	No
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	CALIDAD FUNCIONAL TÉCNICA PERCIBIDA	Satisfacción con las exigencias	El personal de Sunarp Otuzco ha solucionado satisfactoriamente sus requerimientos.						X		X		X				
			La capacidad de respuesta de la página de Sunarp Otuzco fue la adecuada.						X		X		X				
			Se aprecia la calidad de la página de Sunarp Otuzco en atención virtual						X		X		X				
		Satisfacción con el servicio que se espera	En la página de Sunarp Otuzco se le brinda el servicio esperado.						X		X		X				
	VALOR PERCIBIDO	• Confianza	Seguridad en los tramites	La página de Sunarp Otuzco se contextualiza a las necesidades del usuario.						X		X		X			
				Aprecia que da satisfacción realizar trámites en la página de Sunarp Otuzco						X		X		X			
			Capacidad técnica	La página de Sunarp Otuzco está orientada a las necesidades del usuario						X		X		X			
				Se percibe que la página de Sunarp Otuzco brinda confidencialidad en los trámites realizados.						X		X		X			
			VALOR PERCIBIDO	• Confianza	Los trámites efectuados en la página de la Sunarp Otuzco brinda garantía.						X		X		X		
					La página de Sunarp Otuzco posibilita y brinda garantía de seguridad en sus diferentes modos de pago.						X		X		X		
VALOR PERCIBIDO	• Confianza	Me siento seguro al realizar mis tramites en la página de Sunarp Otuzco						X		X		X					
		La página de Sunarp Otuzco presta un servicio satisfactorio en su capacidad técnica.						X		X		X					
		En la página de Sunarp Otuzco se observa un desempeño técnico muy bueno en los servicios brindados.						X		X		X					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la Satisfacción de los Usuarios

OBJETIVO:

Medir la satisfacción de los usuarios en sus tres dimensiones: Calidad funcional-Técnica percibida, Valor percibido y Confianza y expectativas

DIRIGIDO A:

A los usuarios de Sunarp Otuzco-2020, que utilizaron el servicio virtual.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Camus Dávila Catia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN:

NADA	ALGO	MEDIO	BASTANTE	TOTALMENTE
------	------	-------	----------	------------

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: La calidad del servicio virtual y la Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020

Instrumento de medición de variables: Cuestionario para medir la Satisfacción de los Usuarios

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NADA	ALGO	MEDIO	BASTANTE	TOTALMENTE	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 respuesta		
									SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	CALIDAD FUNCIONAL TÉCNICA PERCIBIDA	Satisfacción con las exigencias	El personal de Sunarp Otuzco ha solucionado satisfactoriamente sus requerimientos.						X		X		X		X		
			La capacidad de respuesta de la página de Sunarp Otuzco fue la adecuada.						X		X		X		X		
			Se aprecia la calidad de la página de Sunarp Otuzco en atención virtual						X		X		X		X		
		Satisfacción con el servicio que se espera	En la página de Sunarp Otuzco se le brinda el servicio esperado.						X		X		X		X		

			La página de Sunarp Otuzco se contextualiza a las necesidades del usuario.						X		X		X		X		
		Seguridad en los trámites	Aprecia que da satisfacción realizar trámites en la página de Sunarp Otuzco						X		X		X		X		
	La página de Sunarp Otuzco está orientada a las necesidades del usuario							X		X		X		X			
	Se percibe que la página de Sunarp Otuzco brinda confidencialidad en los trámites realizados.							X		X		X		X			
	Capacidad técnica	Los trámites efectuados en la página de la Sunarp Otuzco brinda garantía.						X		X		X		X			
		La página de Sunarp Otuzco posibilita y brinda garantía de seguridad en sus diferentes modos de pago.						X		X		X		X			
VALOR PERCIBIDO	• Confianza	Me siento seguro al realizar mis trámites en la página de Sunarp Otuzco						X		X		X		X			
		La página de Sunarp Otuzco presta un servicio satisfactorio en su capacidad técnica.						X		X		X		X			
		En la página de Sunarp Otuzco se observa un desempeño técnico muy bueno en los servicios brindados.						X		X		X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la Satisfacción de los Usuarios

OBJETIVO:

Medir la satisfacción de los usuarios en sus tres dimensiones: Calidad funcional-Técnica percibida, Valor percibido y Confianza y expectativas

DIRIGIDO A:

A los usuarios de Sunarp Otuzco-2020, que utilizaron el servicio virtual.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Vértiz Quiroz Cindy Rosmery

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

NADA	ALGO	MEDIO	BASTANTE	TOTALMENTE
------	------	-------	----------	------------



FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: La calidad del servicio virtual y la Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020

Instrumento de medición de variables: Cuestionario para medir la Satisfacción de los Usuarios

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				NADA	ALGO	MEDIO	BASTANTE	TOTALMENTE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem			
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	CALIDAD FUNCIONAL TÉCNICA PERCIBIDA	Satisfacción con las exigencias	El personal de Sunarp Otuzco ha solucionado satisfactoriamente sus requerimientos.						X		X		X				
			La capacidad de respuesta de la página de Sunarp Otuzco fue la adecuada.						X		X		X		X		
			Se aprecia la calidad de la página de Sunarp Otuzco en atención virtual						X		X		X		X		
		Satisfacción con el servicio que se espera	En la página de Sunarp Otuzco se le brinda el servicio esperado.						X		X		X		X		

		Seguridad en los tramites	La página de Sunarp Otuzco se contextualiza a las necesidades del usuario.						X		X		X					
			Aprecia que da satisfacción realizar trámites en la página de Sunarp Otuzco						X		X		X		X			
			La página de Sunarp Otuzco está orientada a las necesidades del usuario						X		X		X		X			
			Se percibe que la página de Sunarp Otuzco brinda confidencialidad en los trámites realizados.						X		X		X		X			
			Capacidad técnica	Los tramites efectuados en la página de la Sunarp Otuzco brinda garantía.						X		X		X		X		
				La página de Sunarp Otuzco posibilita y brinda garantía de seguridad en sus diferentes modos de pago.						X		X		X		X		
VALOR PERCIBIDO	• Confianza		Me siento seguro al realizar mis tramites en la página de Sunarp Otuzco						X		X		X					
			La página de Sunarp Otuzco presta un servicio satisfactorio en su capacidad técnica.						X		X		X		X			
			En la página de Sunarp Otuzco se observa un desempeño técnico muy bueno en los servicios brindados.						X		X		X		X			

		La calidad de los trámites en la página de Sunarp es buena.						X		X		X		X		
	Valor de la comunicación	La página de Sunarp Otuzco le inspira confianza.						X		X		X		X		
		La página de Sunarp Otuzco usa un lenguaje coloquial						X		X		X		X		
		Los trámites que brinda la página de Sunarp Otuzco le inspiran confianza							X		X		X		X	
		Las tasas y tarifas de los trámites de la plataforma de Sunarp Otuzco en comparación con otras entidades son adecuadas.							X		X		X		X	
	Valor de la atención	La calidad de los servicios prestados de la página Sunarp Otuzco son buenos.						X		X		X		X		
		La página de Sunarp Otuzco muestra practicidad ante las necesidades de los usuarios.							X		X		X		X	
CONFIANZA Y EXPECTATIVAS	Siente confianza	En la plataforma virtual de Sunarp Otuzco los servicios prestados le inspiran confianza.						X		X		X		X		
		Se aprecia que se puede volver a esta plataforma en cualquier momento porque valoro mucho su atención.						X		X		X		X		
		Al acudir a la plataforma virtual sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con							X		X		X		X	

		Es recomendable los servicios brindados por esta plataforma virtual para otros usuarios.						X		X		X		X		
	Satisfacción con las expectativas	Existe vasta cobertura en la plataforma virtual para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.						X		X		X		X		
		Los servicios que se ofrecen en la plataforma virtual se adaptan a sus necesidades como usuario.						X		X		X		X		
		La página de Sunarp Otuzco brinda los servicios según lo que requiero y espero.							X		X		X		X	
		La página de Sunarp Otuzco es clara en sus indicaciones e informaciones dadas para los trámites.							X		X		X		X	
		La página de Sunarp Otuzco posee la practicidad acerca de los servicios prestados.							X		X		X		X	


 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la Satisfacción de los Usuarios

OBJETIVO:

Medir la satisfacción de los usuarios en sus tres dimensiones: Calidad funcional-Técnica percibida, Valor percibido y Confianza y expectativas

DIRIGIDO A:

A los usuarios de Sunarp Otuzco-2020, que utilizaron el servicio virtual.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ~~Namoc~~ Rivera Jenny ~~Mardely~~

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

NADA	ALGO	MEDIO	BASTANTE	TOTALMENTE
------	------	-------	----------	------------


FIRMA DEL EVALUADOR



TRAMITE DOCUMENTARIO

Hoja de Trámite

Número : 05 01-2020 -011996

ZONA REGISTRAL V - Sede Trujillo
Oficina Trujillo

Fecha Registro : 24/11/2020 16:48:46

Remitente : INGRID BUSTAMANTE QUIROZ

Origen : OF REG OTUZCO

Documento: SOLICITUD SN

N° de Folios : 1

Asunto: SOLICITA AUTORIZACION PARA VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE PROYECTO DE INVESTIGACION

Fecha Documento: 24/11/2020

Para Entregar a:	Indicaciones	Fecha	Firma
TRUJILLO - JEFATURA ZONAL		24/11/2020 16:52:21	

INDICACIONES			
01.- Conocimiento	07.- Opinión	17.- Notificar al interesado	23.- Para Revisión
02.- Coordinación con	08.- Solicitar Información	18.- Para Trámite	24.- Seguimiento
03.- Devolver al Remitente	09.- Urgente	19.- Para firma	25.- Consolidar.
04.- Atención	10.- Archivo	20.- Otros	26.- Difusión.
05.- Preparar Respuesta	11.- Liquidación	21.- Distribuir a:	27.- Agendar.
06.- Estudio e Informe	12.- Projectar Resolución	22.- Con Copia a:	
	13.- Transcribir		
	14.- Para V°B°		
	15.-Anexar Antecedentes		
	16.- Informar en Directorio		

OBSERVACIONES : DOCUMENTO ENVIADO POR EL CORREO DE TRAMITE DOCUMENTARIO

Recepcionado por : (Espacio para sellos)



TRAMITE DOCUMENTARIO

Hoja de Trámite

Número : 05 01-2020 -011995

ZONA REGISTRAL V - Sede Trujillo

Oficina Trujillo

Fecha Registro :24/11/2020 16:48:43

Remitente : INGRID BUSTAMANTE QUIROZ

Origen : OF REG OTUZCO

Documento: SOLICITUD SN

N° de Folios : 6

Asunto: SOLICITA AUTORIZACION PARA APLICACION DE INSTRUMENTOS DE PROYECTO DE INVESTIGACION

Fecha Documento: 24/11/2020

Para Entregar a:

Indicaciones

Fecha

Firma

TRUJILLO - JEFATURA ZONAL

24/11/2020 16:51:03

01.- Conocimiento
02.- Coordinación con
03.- Devolver al Remitente
04.- Atención
05.- Preparar Respuesta
06.- Estudio e Informe

07.- Opinión
08.- Solicitar Información
09.- Urgente
10.- Archivo
11.- Liquidación
12.- Projectar Resolución

INDICACIONES

13.- Transcribir
14.- Para V"B"
15.- Anexar Antecedentes
16.- Informar en Directorio

17.- Notificar al interesado
18.- Para Trámite
19.- Para firma
20.- Otros
21.- Distribuir a:
22.- Con Copia a:

23.- Para Revisión
24.- Seguimiento
25.- Consolidar.
26.- Difusión.
27.- Agendar.

OBSERVACIONES : DOCUMENTO ENVIADO POR EL CORREO DE TRAMITE DOCUMENTARIO

Recepcionado por : (Espacio para sellos)



CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

El Dr. Eduardo Martín Cornejo Rodríguez, Jefe Zonal de Sunarp, región de La Libertad, que suscribe:

HACE CONSTAR:

Que en Sunarp Otuzco

La estudiante de maestría, Ingrid Nathaly Bustamante Quiroz con DNI N°47179804 han realizado la aplicación de los instrumentos del trabajo de investigación titulado:
La calidad del servicio virtual y la Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que crea convenientes.

Trujillo, noviembre de 2020



EDUARDO MARTÍN CORNEJO RODRÍGUEZ
Jefe de la Zona Registral N° V
Sede Trujillo

CONS-SUNARP/ZRV-989-2020



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

El Dr. Eduardo Martín Cornejo Rodríguez, Jefe Zonal de Sunarp, región de La Libertad, que suscribe:

HACE CONSTAR:

Que en Sunarp Trujillo

La estudiante de maestría, Ingrid Nathaly Bustamante Quiroz con DNI N°47179804 han realizado la aplicación de la prueba piloto de los instrumentos del trabajo de investigación titulado: La calidad del servicio virtual y la Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que crea convenientes.

Trujillo, noviembre de 2020



EDUARDO MARTÍN CORNEJO RODRÍGUEZ
Jefe de la Zona Registral N° V
Sede Trujillo

CONS-SUNARP/ZRV-989-2020

