



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de servicio y tiempo de atención en los servicios
virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Daviran Caurino, Luis Angel (ORCID: 0000-0002-2643-6596)

ASESORA:

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicada a mi familia y hermanos por comprender mi ausencia en las reuniones familiares, también a mis compañeros por su comprensión y apoyo.

Agradecimiento

A la entidad pública por brindarme las facilidades y oportunidad de realizar la investigación.

A la doctora Soria Pérez, Yolanda Felicitas por su asesoría y paciencia en la etapa de investigación.

A mi centro de labores por su apoyo incondicional.

A todas las personas que han colaborado de forma directa e indirecta para llevar a adelante esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Datos para terminar la muestra	21
Tabla 2 Ficha técnica de Instrumento de calidad de atención	21
Tabla 3 Ficha técnica de instrumento de tiempo de atención	22
Tabla 4 Validez de instrumento criterio de juicios de expertos	23
Tabla 5 Prueba del Alfa de Cronbach de variable calidad de servicio	25
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de la variable calidad de servicio	26
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de la dimensión empatía	27
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de la dimensión fiabilidad	28
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de la dimensión seguridad	29
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta	29
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de la dimensión elementos tangibles	31
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable calidad de servicio	32
Tabla 13 Medidas de tendencia central de la variable tiempo de atención	33
Tabla 14 Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnova	33
Tabla 15 Coeficiente de correlación entre la variable calidad de servicio y tiempo de atención	34
Tabla 16 Coeficiente de correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y tiempo de atención	35
Tabla 17 Coeficiente de correlación entre la dimensión fiabilidad y tiempo de atención	36
Tabla 18 Coeficiente de correlación entre la dimensión seguridad y tiempo de atención	36
Tabla 19 Coeficiente de correlación entre la dimensión los elementos tangibles y tiempo de atención	37
Tabla 20 Coeficiente de correlación entre la dimensión la empatía y tiempo de atención	37

Índice de figuras

Figura 1 Representación gráfica en porcentaje de la variable calidad de servicio	25
Figura 2 Representación gráfica en porcentaje de la dimensión empatía	26
Figura 3 Representación gráfica en porcentaje de la dimensión fiabilidad	27
Figura 4 Representación gráfica en porcentaje de la dimensión seguridad	28
Figura 5 Representación gráfica en porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta	29
Figura 6 Representación gráfica en porcentaje de la dimensión elementos tangibles	30

Resumen

La investigación Calidad de servicio y tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, tuvo como objetivo general; Determinar la relación entre la calidad de servicio y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

La metodología que se aplicó en la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, corte trasversal de nivel descriptivo correlacional. La población fue de 750 y una muestra de 255 usuarios. La técnica usada fue la encuesta y análisis documental y los instrumentos fue el cuestionario y la guía de análisis documental.

En conclusión, se logró determinar que existe relación entre la calidad de servicio y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, esto según los datos estadísticos reportados el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05 ($p < 0,05$). Asimismo, se ha identificado que la calidad de servicio tiende al nivel bueno según el 33,3% de encuestados y el 65,9% de los encuestados afirman que es regular.

Palabras clave: Calidad de servicio, tiempo de atención, empatía, capacidad de respuesta, seguridad.

Abstract

The investigation Quality of service and time of attention in the virtual services of registry advertising of a state entity, year 2021, had as a general objective; Determine the relationship between the quality of service and the time of attention in the virtual registry advertising services of a state entity, year 2021.

The methodology applied in the research was of a quantitative approach, basic type, non-experimental design, cross-sectional descriptive-correlational level. The population was 750 and a sample of 255 users. The technique used was the survey and documentary analysis and the instruments were the questionnaire and the document analysis guide.

In conclusion, it was possible to determine that there is a relationship between the quality of service and the time of attention in the virtual registration advertising services of a state entity, year 2021, this according to the statistical data reported, the value of the bilateral significance p is less than 0.05 ($p < 0.05$). Likewise, it has been identified that the quality of service tends to the good level according to 33.3% of respondents and 65.9% of those surveyed affirm that it is fair.

Keywords: Quality of service, time of attention, empathy, responsiveness, security.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio en la actualidad es un factor muy importante en las organizaciones debido a las exigencias por los consumidores o usuarios que adquieren un servicio o producto, sin embargo, no siempre se efectúa con satisfacer las exigencias de los usuarios/clientes. Según, Valls et al. (2017) expuso para alcanzar la calidad se debe de tener en cuenta una serie de requisitos, (atención, precio, satisfacción y expectativas) dichos requisitos son exigidos por los clientes. En consecuencia, se debe priorizar la eficacia y la gestión de la organización. Asimismo, el tiempo es un elemento esencial, al no cumplir con el plazo indicado, se puede decir que la calidad de la atención podría disminuir, dando lugar a reclamos y/o quejas por incumplimiento de la atención oportuna. Delfino (2009) menciona que el tiempo es cambiante, viene a ser el tiempo en el cual el usuario/cliente espera a ser despachado o atendido.

En el Perú, existen entidades u organizaciones públicas y privadas que brindan bienes y servicios de diferentes rubros, sin embargo, mucho de ellos se olvidan la importancia o el significado de la calidad de servicio y más aún el usuario o el cliente debe esperar demasiado tiempo para hacer atendido. El estado tiene el control de los servicios públicos y las/os usuarios/as deben concurrir a dichas instituciones debido que no tienen el poder de toma de decisión a elegir o fijar quien debe brindar un servicio determinado.

Por otro lado, Ciudadanos al día (2013) mediante el RankinCAD realizó una encuesta con la finalidad de identificar y comprobar el nivel satisfacción de los usuarios, utilizaron 11,711 encuestas en 123 instituciones públicas dentro del territorio nacional. Los resultados obtenidos fueron alarmantes respecto al tiempo de atención; un ciudadano invierte aproximadamente 1 hora y 45 min. para realizar un trámite en todas las entidades públicas, con el resultado determinaron que los ministerios se demoran en atender (2 hrs y 34 min. en prom.), asimismo, los organismos públicos (2 hrs y 13 min. en prom.), y los municipios distritales de Callao y Lima presentan el mínimo tiempo en cuanto la demora de una gestión (1 hora y 10 min.). Dentro de ello, 24% del público usuario solo van para realizar una consulta (orientación). Con los resultados demuestran la necesidad urgente de las instituciones públicas por mejorar los

servicios que se le da al ciudadano con el fin de reducir el tiempo en la atención en general.

En la jurisdicción de Jesús María está ubicada la institución pública objeto a estudio, dicha entidad es un ente descentralizado autónomo de justicia, dentro de sus principales funciones se encarga de publicitar e inscribir registros, contratos, derechos, y titularidades de la ciudadanía a través de un servicio de calidad, oportuno y accesible. Durante el mes de marzo del año 2020, se produjo el brote del COVID-19, ocasionado el aislamiento social obligatorio, en consecuencia las entidades públicas tuvieron que cerrar sus puertas y tomaron una variedad de medidas para adaptarse a este nuevo escenario de la virtualidad, algunos de la entidades públicas extendieron la vigencia de los documentos (pasaporte, licencia de conducir, documento nacional de identidad y entre otros) que vencieran en los siguientes meses, algunas entidades estatales optaron por implementar servicios digitales debido aquellos servicios existentes cuya extensión de vigencias o tramitación presencial no fuera factible.

En la entidad pública de estudio tenía un reto enorme en mejorar las plataformas virtuales, sin embargo, no era acorde a la realidad de la población ya que existía poca información en las redes sociales, página web y otros medios, que dificultaban el acceso a los servicios virtuales ocasionado confusión al usuario y como consecuencia la multitud de reclamos, quejas de parte del ciudadano que desconocían el procedimiento para solicitar algún trámite o conocer el estado de la solicitud, ya que en la plataforma virtual mencionaba el plazo de expedición pero no se cumplía con la fecha pactada.

Una mala calidad del servicio produce costos sociales y a la vez se producen pérdida de valor público. Por otro lado, el tiempo es un factor primordial en la vida del ser humano, a no cumplir con el plazo establecido, se estaría vulnerando el respeto al ciudadano y faltando al compromiso pactado entre el estado y publico usuario.

A partir de todo lo detallado, se plantea lo siguiente, problema general ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021?;

asimismo, los problemas específicos son: (a) ¿qué relación existe entre la capacidad de respuesta y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021?, (b) ¿ qué relación existe entre la fiabilidad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021?, (c) ¿ qué relación existe entre la seguridad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021?, (d) ¿ qué relación existe entre los elementos tangibles y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021?,(e) ¿ qué relación existe entre la empatía y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021?.

La investigación tiene como justificación desde una perspectiva teórica porque se emplearán diversas teorías sobre la calidad de servicio y el tiempo de atención, sin embargo, se aplicará el modelo SERVQUAL ya que mide la calidad de servicio mediante la estimación entre la; expectativa y percepción, pero en esta investigación se orientó a la percepción del cliente o usuario que acude a las instalaciones de la entidad pública a recoger y solicitar el servicio de publicidad registral y con ello conocer la valoración del servicio recibido durante la atención, y asimismo se tomará en cuenta diversos estudios planteados con la finalidad de determinar, validar y sostener la relación entre las variables de estudio; calidad de servicio y tiempo de atención , con los resultados que se obtuvo en esta investigación permitirá aportar conocimientos y contribuir con las teorías a nuevos estudios a futuros. Asimismo, en lo práctico de acuerdo al estudio con el resultado permitirá plantear soluciones o alternativas con la finalidad de proponer cambios y/o sugerencias en la entidad pública con el objetivo de perfeccionar o mejorar los servicios respecto a la calidad y por último en relación a la justificación social, el trabajo de investigación permitirá mejorar de manera parcial o total la calidad de vida de los pobladores o ciudadanos referente a la calidad de servicio y el tiempo de atención con el fin de cerrar brechas y contribuir un perfeccionamiento en la atención al público usuario en la entidad pública objeto al estudio.

Para dar respuesta a las preguntas planteadas, se formula el objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021; y los objetivos específicos; (a) determinar la relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, (b) determinar la relación entre la fiabilidad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, (c) determinar la relación entre la seguridad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, (d) determinar la relación entre los elementos tangibles y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, (e) determinar la relación entre la empatía y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

Finalmente, la hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021; y las hipótesis específicos: (a) existe relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, (b) existe relación entre la fiabilidad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, (c) existe relación entre la seguridad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, (d) existe relación entre los elementos tangibles y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, (e) existe relación entre la empatía y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se encontró los siguientes trabajos de investigación referente a las variables de estudio, en cuanto, Carhuacho et al. (2020) publicaron un estudio sobre la calidad de servicio teniendo como objetivo de establecer la calidad de servicio en dos hospitales públicas. El estudio metodológico sobre la investigación asumió el análisis cuantitativo, bajo un diseño descriptivo – analítico y método hipotético deductivo, utilizaron la técnica de encuesta con un instrumento tipo Likert, la muestra fue de un total de 418 pacientes encuestados pertenecientes a la localidad de Lima. Se contrastaron las hipótesis con la prueba de U. Mann Whitney y como resultados obtuvieron que no existe la calidad en el servicio, solo el 0,2% de los pacientes se consideraban satisfechos, debiendo analizar el entorno (infraestructura, equipos y otros) asimismo capacitar al personal médico y asistencial para mejorar los resultados a futuro, también indicaron que se debe dar prioridad a una atención individualizada orientada a un buen trato y sobre todo con respeto entre paciente y personal administrativo y médico.

Asimismo, Mosqueira (2020) en su investigación de estudio sobre la calidad de servicio que proporciona el personal administrativo de la Univ. Nal. de Trujillo. El estudio metodológico asumió un enfoque cuantitativo bajo un diseño descriptiva correlacional de dos variables; calidad de servicio y cultura organizacional y en la obtención de la información usaron como técnica la encuesta y la muestra fue de 210 y estuvo dirigido al personal administrativo y a los estudiantes, además el investigador utilizó el Alfa de Cronbach con el propósito de conocer la confiabilidad del instrumento. Dentro de los resultados alcanzados, el 53,3% del personal de la de la institución obtuvieron un nivel medio respecto a la calidad de servicio, sin embargo, el 31.9 % fue en un nivel bajo y solo un 14,8% el nivel de la calidad de servicio es alto. Asimismo, el autor de la investigación determinó que los factores que causaron un nivel bajo y medio en la calidad de servicio fueron por; incumpliendo de plazos, trámites burocráticos, falta de interés y poca información a los estudiantes. Con los resultados obtenidos se concluyen que incide significativamente la cultura organización con la calidad de servicio. Recomendaron que la alta dirección y oficinas competentes debe haber compromiso para el cambio de la cultura

organización con la participación de todos los colaboradores del área administrativas.

Según, Sarmiento y Paredes (2019) publicaron una investigación sobre la apreciación de la calidad de servicio de una entidad pública. El objetivo fue explicar sobre la percepción de la calidad de servicio a través de los factores de, liderazgo, responsabilidad, cooperación y valoración entre usuario internos. El estudio metodológico de la investigación asumió el enfoque cuantitativo bajo un diseño descriptivo-comparativo. La muestra estuvo conformada por un total 310 servidores pertenecientes a la provincia de Lima. Se empleo la escala ordinal de 5° grado. Los resultados obtenidos el 3.54 % de los servidores en total indicaron que existe una cooperación con los usuarios, el 3.45% de los servidores desfavorable en la gestión por falta de liderazgo. Los autores concluyeron que es necesario implementar estrategias que permitan un avance de la cultura basada en el entorno al servicio, donde la calidad se transmita a todos los trabajadores y donde se controlen la relación entre la percepción de los empleados sobre el entorno de servicio y la satisfacción del cliente.

Además, Gutiérrez y Mendoza (2019) publicaron un estudio sobre el tiempo de espera teniendo como objetivo determinar la calidad de atención y el tiempo de espera en los usuarios y/o pacientes de la especialidad odontoestomatología de un nosocomio. El estudio metodológico de la investigación es mediante el enfoque cuantitativo bajo un diseño no experimental - transversal. En la recopilación de la información usaron la técnica de la encuesta SERVQUAL, participaron un total de 84 pacientes atendidos en un hospital nacional del distrito de Jesús María. Los resultados que se obtuvieron, el 56% de los encuestados están insatisfecho y el 44% de los pacientes están satisfecho por la atención, sin embargo, el 42,9% de los pacientes que esperan más de 180 días para hacer atendidos están insatisfacción en el tiempo de atención causando gravedad en su salud (vida) y en conclusión los autores de la investigación precisan que existe una relación inversa con las variables de estudios, sin embargo el grado de insatisfacción está relacionado con la variación o alteración de la calidad de vida de los usuarios/pacientes.

También, Ramos (2017) publicó un estudio sobre la optimización del tiempo de atención, teniendo como finalidad de proponer mejoras al procedimiento de recibimiento de materia prima en el departamento de almacenes de la empresa Southern Perú Cooper Corporation, ubicado en el departamento de Moquegua. El estudio metodológico de la investigación asumió el enfoque de campo de carácter documental, bajo un diseño descriptivo, en la recolección de los datos el investigador utilizó la técnica de análisis documental, observación, entrevistas y fichas documentales. La muestra estuvo conformada por; 3 trabajadores del área de recibo y 7 líder (área de despacho) con un total de 10 trabajadores. Mediante la propuesta quieren mejorar la calidad de servicio en un 17.45%, con la finalidad de reducir el tiempo en los procedimientos de recepción de 2.5 minutos hasta llegar a 50 segundos, disminuir los días de atraso de atención de reservas en 19 días, permitiendo el incremento de las ventas.

Igualmente, Rivadeneyra y Almeida (2018) publicaron un estudio sobre el tiempo de atención, teniendo como finalidad optimizar el tiempo en los procesos de audiometría y entrega de resultados, utilizaron las metodologías el esquema causa/efecto y el diagrama de Pareto. El estudio fue realizado en el departamento de Lima. Con los resultados evaluaron y determinaron una propuesta para optimizar los tiempos de atención del usuario/cliente, logrando la mejoría en los lapsos de atención al cliente en 16,50 minutos es decir en un 8,23 %, y asimismo permitirá mejorar los ingresos mensuales en 40%. Los autores del trabajo concluyen que la empresa de Salud Ocupacional, deberá contratar personales operativos en las áreas (audiometría y entrega de resultados) con la finalidad de atender a más pacientes y reducir el tiempo de espera.

Por otro lado, Menacho et al. (2020) publicaron un estudio sobre calidad de servicio e imagen corporativa. El objetivo fue establecer la relación que vincula con ambas variables de estudio. Realizaron un enfoque cuantitativo y el estudio fue básico, con un diseño no experimental – transversal y descriptivo correlacional. El estudio se realizó en el departamento de Lima, distrito de San Miguel. La muestra estaba conformada por 374 público usuario. Aplicaron 2 (dos) encuestas; imagen corporativa y calidad de servicio, corroborado por juicio

de expertos. Y según el estudio de correlación de Spearman, que la calidad de servicio se vincula de forma directa y débil a la prestación económica el coeficiente de correlación ($r = ,205$), en relación a los componentes; responsabilidad, privacidad, empatía interpretando una baja calidad en la atención al público. Sin embargo, en la relación imagen corporativa y calidad de servicio el coeficiente de correlación se alcanzó ($r = ,166$) es decir fue bajo y débil debido a la desinformación que recibe los usuarios por parte de los servidores público. El autor concluyó que se debe mejorar la calidad de servicio con el fin de generar una mejor y/o mayor percepción en la imagen corporativa para los clientes/usuarios, por lo cual se indican algunos métodos viables al respecto.

A nivel internacional, se encontró los siguientes antecedentes similar a las variables de estudio, en cuanto, Castellano et al. (2019) publicaron una investigación sobre la calidad de servicio en centros materno pediátricos. El estudio fue de tipo descriptiva y no-experimental. Dicho estudio fue realizado en el estado de Zulia, Venezuela. La población estaba conformada por mujeres embarazadas que reciben el servicio de consulta pre-natal, en la cual aplicaron el instrumento de encuesta basada en el modelo Servperf en escala de Likert, para medir la percepción a 259 usuarias (mujeres gestantes), para analizar los resultados obtenidos, los investigadores construyeron un Baremo que permitió determinar la presencia o no del rasgo estudiado. En los resultados se obtuvieron los siguientes datos; la valoración obtenida fue de 2,86 de 5 del baremo, demostrando que la calidad de servicio es totalmente inefectiva en el centro pediátricos en ausencias de las dimensiones; seguridad, empatía capacidad de respuesta, fiabilidad y tangibilidad. Asimismo, existe una percepción muy negativa del servicio por parte de las usuarias (madres gestantes). Los trabajadores indicaron por la falta de recursos no se puede implementar los insumos básicos y medicamentos, por ello existe el deterioro de la estructura física, alta inseguridad en los centros de salud. Los investigadores recomendaron realizar alianzas estratégicas con entidades aledañas con el fin de implementar y mejorar las condiciones básicas en la atención a las usuarias.

Igualmente, Sáez y Urdaneta (2019) publicaron un estudio sobre la calidad de servicio en el proceso de recolección de residuos sólidos, teniendo como finalidad implementar herramientas de medición o evaluar la calidad de servicio en la ejecución de la recolección domiciliaria de residuos sólidos, la investigación fue desarrollada en el Municipio de Maracaibo en Venezuela. Utilizaron la metodología cuantitativa - descriptiva debido que se instauran dimensiones que permitieron medir o evaluar la calidad percibida por los usuarios o clientes del servicio, asimismo la muestra estuvo conformada por 50 usuarios o clientes, en la cual aplicaron el instrumento de encuesta basada en el modelo Servperf en escala de Likert, asimismo la confiabilidad del instrumento fue de 0,845 en sus cuatro dimensiones; comunicación, capacidad de respuesta, elementos tangibles, y capacidad horaria de recolección, que permitieron medir la calidad del servicio. Con los resultados de la curva roc determinaron que el instrumento es discriminante es decir un 83,4% para medir o evaluar la calidad de servicio será correcto, asimismo el 68.7% que califican el servicio sin calidad será cortésmente, también los autores concluyeron que existe una percepción de 2,29 en promedio e indicaron que si existe calidad en el servicio.

Por otro lado, los autores Palomino et al. (2021) publicaron un estudio de investigación referente a la calidad de servicio, con la finalidad de establecer la relación entre ambas variables; responsabilidad social y la calidad de servicio administrativo. El estudio metodológico de la investigación asumió el enfoque cuantitativo, el método aplicado: hipotético deductivo y bajo un diseño: no-experimental y transversal correlacional. El estudio se realizó en la localidad de Guayas, Ecuador. Aplicaron la técnica la encuesta, la población estaba conformada 882 estudiante, con una muestra de 268 alumnos. El 4.9% de los encuestados indicaron que es buena el compromiso social universitario y calidad de servicio, sin embargo, el 20,9% consideran regular la calidad del servicio; además el 26,5% indican que la responsabilidad social y la calidad de servicio no es buena, y el 6,7% de los entrevistados consideran el compromiso social universitario y la calidad de servicio es deficiente. Los autores de la investigación concluyeron que, si presenta relación de las variables del estudio,

por ende, cuanto mayor sea el compromiso social de la universidad, superiores serán los niveles de calidad del servicio administrativo.

Asimismo, Bustamante et al. (2020) publicaron una investigación referente a la calidad de servicio, con la finalidad de establecer las dimensiones, las cuales explican la calidad de servicio de cada prestador público. El estudio metodológico de la investigación fue de enfoque cuantitativo bajo un diseño no experimental y transversal con alcance descriptivo, para la recopilación de la data emplearon la técnica: encuesta, la muestra trabajada fue probabilística, conformada por 533 habitantes de dicha localidad. El 86,3% del total de los encuestados (hombres y mujeres) se encuentran satisfecho por los servicios prestados en las entidades públicas. Se concluye con la investigación que los servicios generales brindados por los servicios de salud de la localidad de Guayas, son valores positivamente tanto por los hombres como por las mujeres, confirmando este contenido como referente para detallar una definición de calidad de servicio en un solo factor positivamente grato para los pacientes/usuarios.

De igual forma, Contreras et al. (2019) publicaron un estudio referente a la calidad de servicio a través del modelo SERVQUAL. El tipo de investigación de este estudio fue de carácter exploratorio, bajo un diseño transversal, para la recopilación de data utilizaron la técnica SERVQUAL a través de un cuestionario que fue brindada por 107 usuario del juzgado. El 3,6 % de los encuestados tiene la confianza de realizar su trámite en dicha entidad, y el 3.7% existe una empatía entre los usuarios y los servidores. Se concluyo que los niveles de calidad del servicio los resultados fueron bajos debido principalmente a que no fueron superadas las expectativas del usuario. Por ello se tomará medidas correctivas para mejorar la atención al público usuario.

Por otro lado, Ballesteros (2016) público un estudio referente, el tiempo de espera por consulta médica en Argentina. El estudio metodológico de la investigación asumió el enfoque cuantitativo y está basada en el estudio de información secundario. Utilizaron la encuesta sobre la deuda social Argentina como fuente de información. La muestra estaba constituida por un total 5689 hogares dado que se trató de un muestreo probabilístico. Se obtuvo que el el 45% de la población se mantiene en espera más de 1 hr para ser atendidos y

el 44% población cuenta con un seguro de cobertura de obra social a comparación que el 28% de la población puede pagar la atención de forma particular, y por último el 61% de la población cuentan con primaria incompleta y esperan más de una hora para que sean atendidos. Los autores concluyeron que existe una desigualdad en los tiempos de espera para una atención médica, por lo factores socio-económicas, tipo de alcance y donde reside la población existiendo a una discriminación a los pobladores de bajo recursos y dando prioridad a un grupo de clases alta.

Por otra parte, en relación a las variables de estudio se ha considerado las siguientes teorías respecto a la calidad de servicio; la definición o el significado de calidad ha evolucionado desde las primeras investigaciones hasta la actualidad. A continuación, se mencionará algunas definiciones y/o concepto de las variables de estudio.

Según, Deming (1989) define la calidad como una interpretación de las necesidades a lo largo plazo con la finalidad de satisfacer al usuario en características medibles; creando productos de buen precio para satisfacer al cliente. Asimismo, Ishikawa (1986) admitió que la calidad es el hecho de diseñar, manufacturar, mantener y desarrollar un producto de buena calidad, sin embargo, dicho producto debe ser el más útil, económico y sobre todo satisfacer al consumidor final. Sin embargo, la Real Academia Española (RAE, 2021) define la calidad: "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor" (p. 1). Por otro lado, Crosby (1995) afirma que la calidad definitivamente no tiene precio y que lo realmente caro son los productos/servicios que no tienen calidad, el autor afirma que la calidad es la aprobación de los requisitos o el cumplimiento de esos requisitos y encuentra que la principal fuerza impulsora de una organización es garantizar que no haya defectos. El lema utilizado es "Hágalo bien la primera vez, sin fallas". Se puede decir que la calidad se debe de tener en cuenta una serie de requisitos (procesos, satisfacción, expectativa, precios) dichos requisitos son exigidos por los clientes, en consecuencia, se debe priorizar la eficacia y la gestión de la organización.

Según, la International Organization for Standardization (ISO, 2021) define que la calidad es el grado o valor en que las especificaciones de un servicio y/o

producto realizan los objetivos para los que fueron creados. Sin embargo, Parasuraman et al. (1988), mencionan la calidad de servicio es la técnica que poseen las organizaciones para procrear valor de cambio para los nuevos clientes. Asimismo, Juran (1990) define calidad como un conjunto de habilidades disponibles para que un bien, servicio o proceso satisfaga las necesidades del consumidor o usuario final. La calidad del servicio depende de la mejora continua, en el marco del cumplimiento de los requisitos, percepción y expectativas de los diferentes tipos de clientes o usuarios que recurren a solicitar un servicio o bienes, en consecuencia, el servicio debe estar claramente definido como estrategia y plan, pero esto no es suficiente, ya que los dueños o alta dirección de la organización deben tener un compromiso con la calidad, que está involucrada en crear o fomentar una cultura organizacional orientada a la calidad del servicio fuera y dentro de la organización o entidad.

Para Calderón (2002) señala que la calidad de servicio prevalece en la planificación y en los monitoreos constantes que se ejecutan en cada uno de los procesos obteniendo como resultado la calidad la satisfacción de los usuarios/clientes, por lo tanto, la calidad de servicio está presente en cada macro procesos, después de concluir con los procedimientos las organizaciones buscaran la manera de cumplir o satisfacer las necesidades de usuarios/clientes ya se ha por los servicios y bienes que ofrecen al consumidor final. De igual manera, Kotler y Armstrong (2012) señalaron que la satisfacción del cliente depende de la calidad de los productos y/o servicios que adquieren, y esto depende de todas las características y ventajas distintivas del servicio o producto y en caso de no cumplir dicha necesidad esto afectaría en la calidad de servicio. Es decir, la calidad del servicio impulsa el índice de las ventas, incrementa la capacidad estratégica de la compañía y mejora el servicio de la calidad en eficacia de los requerimientos primordiales del comprador y se conserva la relación entre ambas partes.

Asimismo, Rivera (2019) precisa que la calidad de servicio es una complacencia por el consumo/uso de un servicio y/o producto, siendo esta una zona con mucha importancia para el crecimiento de una organización en el mercado actual. Entonces esta se centra en la unión entre los puntos de vista

de lo que desean los usuarios y la atención que recibió por parte de la organización o entidad. En cuanto a Contreras et al. (2019) indicaron el resultado final se basa que el cliente o usuario califica la atención recibirá, y asimismo comparar sus expectativas con su percepción, sin embargo, para conocer la percepción de los clientes o usuarios respecto a la calidad se debe repetirse en varios usuarios o clientes y en diferente momento. Es decir, la percepción es cambiante

Igualmente, Herrera (2014) expone que la calidad de servicio se refiere a un proceso de cambio que experimenta de una compañía en base a su disposición, valores y experiencia, para proporcionar la satisfacción de clientes/usuarios que acuden a ella. Al mismo tiempo, Parasuraman et al. (1988) exponen que la satisfacción del cliente o usuario se mide similar a una forma de clasificación en base algún producto/servicio que ha recibido antes; por lo cual, se conocerá si se han cumplido con los requerimientos del usuario además de compararnos con otras compañías para verificar el grado de efectividad/satisfacción brindada.

Sin embargo, Garvin (1984) destaca 8 (ocho) dimensiones de calidad, se detalla a continuación: a) durabilidad, b) estética, c) características, d) Apego, e) confiabilidad, f) calidad percibida y por último h) rapidez. Durante la búsqueda de teorías se encontró dos (2) modelos de medición; la escuela americana y la escuela nórdica. Para el presente trabajo se revisó la escuela americana de los autores Parasuraman et al. (1988) que han nombrado el modelo SERVQUAL. Los autores desarrollaron el instrumento el cual permita calcular la calidad del servicio en la percepción y expectativa durante la atención. Al inicio establecieron o identificaron 10 dimensiones sin embargo recibieron críticas por no ser ineludible en la práctica, después de una evaluación y estudios estadísticos tomaron la decisión de disminuir a 5 dimensiones; a) empatía; se refiere al nivel individual de atención que una empresa brinda a sus clientes. Debe ser entregado mediante un servicio personalizado o adaptado a los gustos del cliente, b) fiabilidad: se refiere a la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y juiciosa. Es decir, la empresa cumple sus promesas en términos de entrega, resolución de problemas, precios y prestación de servicios, c) seguridad: conocimiento, interés y capacidad de los empleados para generar

credibilidad y confianza en la atención al público usuario, d) capacidad de respuesta: dispuesto ayudar a los usuarios/clientes en brindar un servicio rápido y oportuno durante la atención, f) elementos tangibles: es la apariencia interior, exterior y las instalaciones físicas como infraestructura, equipos, materiales y el personal de la empresa o entidad quienes atienden al público usuario.

Respecto con la variable; tiempo de atención se encontró las siguientes teorías y/o definiciones, el tiempo se define como el lapso que transcurre desde que el cliente/usuario externo ingresa a un establecimiento hasta que ha sido atendido. Comprende el tiempo que un cliente/usuario debe de esperar sin recibir atención por parte del personal capacitado en el servicio requerido. Dicho tiempo se puede calcular en minutos/horas.

Asimismo, Worley y Schommer (1999) Indican el tiempo de atención ha sido definida constantemente como la cantidad de tiempo desde que el cliente/usuario solicita atención/ayuda hasta que la recibe. Por otro lado, Pashanaste y Pinedo (2016) menciona: “que el tiempo de espera se define como el intervalo que un Cliente/usuario aguarda en la fila, hasta que le brindan el servicio y/o la atención en una entidad pública o privada” (pág. 20). De igual manera, Soto (2012) el tiempo es considerado como el promedio de minutos/horas que pasa entre el instante en que un cliente/usuario pide la atención hasta que se la dan o concluya la misma. Se puede precisar que el tiempo no es fijo y llega a ser el tiempo en el cual el cliente/usuario espera a ser ayudado, atendido o hasta despachado, esto llega a ser un indicador prioritario para los cálculos correcto de manejo de público, y poder arreglar los tiempos y así lograr obtener el tiempo base que debería de ser para un sistema dado, asimismo, Blasco (2015) indica que el tiempo describe un tema muy cotidiano que se presenta en los diferentes establecimientos que solemos asistir cotidianamente, con la fila de cliente/usuario que están a la espera de ser atendidos en una ventanilla, de acuerdo a la distribución que se ofrece el servicio y/o producto.

Según, Cao (2002) el tiempo es un pasatiempo común en la vida de todos nosotros, por ejemplo, los cines tienen clientes en colas para que puedan obtener una entrada, los autos realizan colas para llenar combustible, hasta los trabajadores hacen cola diariamente al inicio y final de sus turnos para acceder

a una máquina para marcar su registro. Por lo tanto, las altas gerencias necesitan trabajar en maneras que ayuden a reducir el tiempo de espera para tener a los clientes y trabajadores contentos sin incurrir en un gasto adicional. En la misma línea Caycho (2019) explica que el tiempo de atención es para quienes están en colas esperando hasta llegar ser atendidos ya sea en una atención o consulta médica, asimismo se debe asegurar la buena calidad en un modelo de atención donde todos estén comprometidos en brindar el soporte necesario a los usuarios en el proceso de espera. De igual manera, Maldonado et al. (2002) hablaron sobre el valor que tiene el tiempo en los establecimientos de atención, esto es conocido como una señal donde es muy importante la opinión del cliente/usuario, con la finalidad de conocer si el tiempo que esperan en ser atendido es lo suficientemente adecuado, o en su defecto tratar de disminuir el tiempo con el propósito de mantener la calidad en el servicio prestado.

En cuanto a, Pacheco et al. (2017) expresaron que existe una creciente necesidad en las entidades de luchar por la eficiencia y eficacia en el trabajo gubernamental, así como de brindar más servicios o ampliar su capacidad de respuesta y que permitan más trámites ante las peticiones de la ciudadanía o población, reduciendo los tiempos de espera y costos. Además, se deben encontrar formas de mejorar la credibilidad de las instituciones para mejorar los vínculos entre los ciudadanos y empresas con el gobierno, y mejorar la participación ciudadana en la transformación de los servicios estatales. Según, Efrat-Treister et al. (2019) el tiempo de espera en la cola también actúa como un estrés para los usuarios, ya que el tiempo es un recurso monetario muy valioso, desperdiciando el tiempo e incomodando a los usuarios y por lo tanto aumentará también la agresividad y violencia hacia los servidores o funcionarios. Es decir, el tiempo de espera tiene un valor objetivo, se define como la cantidad de tiempo que una persona ha esperado para ser atendido o despachado. Para Gavilán y García (2009) el tiempo de espera es un recurso valioso; se deben respetar cinco premisas: la existencia de alternativas, donde el cliente encuentre posible y tenga acceso a otras alternativas de canales de atención ; patrón de personalización causal, que hace que los clientes comprueben que su elección es una buena alternativa; información obtenida cuando los clientes observan el comportamiento de otros compradores; el principio de escasez, según el cual los

clientes perciben que sus posibilidades son menores, temen que el producto se acabe, aumentando así el atractivo y la percepción de que los tiempos de espera son necesarios para asegurar la calidad del producto.

Por último, Edelman (2018) señala que esperar en una cola es la primera impresión que recibe el usuario y que esta experiencia indica su satisfacción, el autor revela que existen dos razones principales para esperar en una cola, una relacionada con la cantidad de empleados en la organización y la incapacidad para atender las necesidades de los solicitantes ya sea servicios o productos. La búsqueda de una buena atención se trata de que los usuarios o compradores ratifiquen o mantengan sus expectativas desde el instante que espero hasta que culmine la atención.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, se analizó la relación entre las variables de estudio; tiempo de atención y calidad de servicio. Según, Hernández y Mendoza (2018) el enfoque cuantitativo permite que las variables probablemente se midan a través de bases de datos estadísticos y se prueben las hipótesis basadas en su medición para comprobar teorías.

Respecto al tipo de investigación es básica, porque a través del presente estudio permitirá generar nuevos conocimientos relacionado con las variables de estudio. Asimismo, los autores Hernández y Mendoza (2018) la investigación básica contribuye a la expansión del conocimiento, al generar nuevas teorías o modificar las que ya existen, y descriptiva cuando la investigación describe la información y características de una población o fenómeno a investigar,

El diseño de investigación; es no experimental porque las variables; calidad de servicio y tiempo de atención no serán manipuladas. Y según Hernández et al. (2014) el diseño no experimental se respetan los términos de las variables, sin afectar ni realizar variaciones que alteren su estado actual. Igualmente, los autores Hernández y Mendoza (2018) definen que la investigación no experimental; permite observar situaciones en su estado natural y así analizarlas para dar resultados precisos. Por otro lado, el estudio transversal es recopilar datos de forma instantánea y simultánea. Su intención es explicar las variables y examinar su ocurrencia y correlación en una situación dada (Hernández et al., 2014). Es decir, los datos se recogen en un momento determinado y en un tiempo específico; y el tipo es descriptivo debido a que se describe características de las variables y correlacional ya que se relacionan ambas variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: calidad de servicio

Definición Conceptual:

La discrepancia o diferencia que se presenta entre las expectativas o deseos de los usuarios/clientes y sus puntos de vistas, así mismo de ello menciona que la calidad de servicio es el producto/servicio de la comparación que realiza el usuario/cliente entre sus expectativas, es decir sobre el servicio que desea recibir y las percepciones que tuvo durante la actuación de la prestadora del servicio (Parasuraman et al., 1985, p.63).

Definición operacional

Es la impresión que tiene el cliente/usuario sobre un servicio recibido y/o atendido, como ello es subjetivo, esta se combina entre lo que se desea y lo que se obtiene, asimismo el modelo SERVQUAL implica 5 dimensiones; capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y fiabilidad, ninguna calidad puede medirse mediante su estimación o análisis de los elementos constitutivos de una acción ejecutada para proporcionar un favor o satisfacer un requerimiento y/o puede incluir o no un producto físico.

Variable2: Tiempo de atención

Definición Conceptual:

“El tiempo de espera se define como el intervalo que un Cliente/usuario aguarda en la fila, hasta que le brindan el servicio y/o la atención en una entidad pública o privada” (Pashanaste y Pinedo, 2016, p. 20).

Definición operacional

El interés del usuario en el servicio demuestra no solo el valor social del usuario del servicio, sino también la respuesta inmediata al servicio. El tiempo es una de las causas que afecta la satisfacción de los clientes/usuarios externos y las expectativas de los prestadores de servicios ya sea por horas (60 minutos) e inclusive en minutos.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

En cuanto a Tamayo (2012) la población es un conjunto de personas que poseen algunas tipologías similares en un mismo espacio y tiempo definitivo en donde se desarrolla la investigación. Por otra parte, Bernal (2006) señala que la

población es un grupo de elementos o sujetos que tienen ciertos patrones similares y sobre los que se debe investigar.

Es decir, la población se refiere al universo, o todos los elementos análogos para los que se están realizando la investigación o estudios correspondientes.

En la presente investigación, la población estuvo conformado por 750 usuarios que solicitaron el servicio virtual de Publicidad Registral.

Respecto al criterio de inclusión: se consideró a todos los usuarios que solicitaron los certificados compendioso firmado y emitido por un abogado certificador. Los certificados compendiosos consisten en un extracto o sinopsis que conste en la partida registral; como la titularidad, gravamen, carga, nombramiento, revocación u otro dato, asimismo se acredita la existencia, inexistencia de determinada inscripción (Reglamento de publicidad registral, 2015)

Y referente al criterio de exclusión no se consideró a los usuarios que solicitaron otros servicios que no forman parte de los certificados compendiosos (servicios de inscripción, rápidos o automatizados)

Muestra

Según Tamayo y Tamayo (2006) la muestra es un grupo de procesos que se realizan para estudiar la distribución de determinadas características en una población completa, un universo o un conjunto de observaciones sobre una pequeña parte de la población presente. Es decir, que es una parte simbólica de la población para la aplicación del instrumento.

La muestra estuvo representada por un total 255 usuarios de la entidad pública que solicitaron el servicio de publicidad registral compendioso. Los datos y fórmula que se utilizó para obtener la cantidad exacta de la muestra, esta detallado en la Tabla 1 ubicado en el anexo del presente trabajo.

Muestreo

Es una técnica estadística por la cual se realizan inferencias a la población examinada solo una muestra, asimismo es una técnica usada para seleccionar

elementos de una población. Además, la técnica de muestro es probabilístico aleatorio simple ya que tiene la misma posibilidad de ser elegido para la muestra, conforme a lo expuesto por López (2010) el muestreo aleatorio es simplemente un muestreo directo en un solo paso. Se aplica principalmente al estudio de poblaciones pequeñas y bastante reconocibles.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica implica la recopilación de información entrevistando a los encuestados sobre el área de estudio.

Para la variable; calidad de servicio se utilizó la técnica de la encuesta y según Yuni y Urbano (2006) a través de este método, los datos se pueden recopilar y utilizar para describir, analizar y correlacionar las variables de un grupo en particular.

Sin embargo, para la variable; tiempo de atención se utilizó el análisis documental, al respecto y según, Dulzaides y Molina (2004) definieron como la operación de seleccionar ideas relacionadas con la información en un documento, para expresar su contenido de manera inequívoca, asimismo se podrá recuperación de información en cualquier momento, mediante esta técnica se logró obtener información del sistema de caja única nacional (SCUNAC) regulado y administrado por la entidad pública objeto a la investigación.

Por otra parte, Según Brianza (2020), Afirma que los instrumentos pueden ser escalas de actitud, pruebas cognitivas, formularios, notas de campo, inventarios, listas de verificación y hojas de datos. Los medios físicos utilizados por el investigador para recopilar y almacenar información, y estas herramientas se convertirán en las herramientas utilizadas para recopilar y procesar la información.

El instrumento que se empleo es el cuestionario que incluyen 21 preguntas cerradas dirigido a los usuarios que solicitaron el servicio de publicidad registral y es de escala tipo Likert debidamente estandarizadas según al modelo SERVQUAL. Asimismo, se eligió la administración de forma directa. En relación al instrumento de la variable; tiempo de atención se utilizó guía de análisis documental.

Tabla 2

Ficha Técnica Del Instrumento De Calidad De Atención

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de calidad de servicio
Autor	Parasuraman et al. (1985) – Modelo SERVQUAL.
Adaptado por	Daviran (2021).
Modo de administración	Directa.
Lugar	Distrito de Jesús María
Dimensiones	a) capacidad de repuesta, b) fiabilidad, c) seguridad, d) Tangibilidad y e) empatía.
Escala de medición	Likert.

Nota. Fuente elaboración propia.

De la tabla 2 se describe las características o componentes que se consideró en el cuestionario que se utilizó para obtener información de los usuarios encuestados.

Tabla 3

Ficha Técnica De Instrumento De Tiempo De Atención

Características	Descripción
Nombre	Guía de análisis documental
Autor	Daviran (2021).
Unidad temporal	Minutos (60 minutos).
Número solicitud	Número asignado al usuario
Año	2021 (últimos meses)
Objetivo	Obtener información
Clasificación de servicio	Tipo de servicio solicitado

Nota. Fuente elaboración propia.

De la tabla 3 ficha de técnica de instrumento del tiempo de atención se describe las características o componentes que se consideró en la guía de análisis documental que se utilizó para recopilar del aplicativo llamado; sistema de caja única nacional (SCUNAC) de la entidad pública objeto del estudio de la presente investigación

Por otro lado, la validez; es un instrumento de medición cuando mide su propósito previsto y se puede utilizar para el propósito. Es decir, un test es válida si "mide lo que dice medir", esta es la cualidad principal del instrumento de medición. La herramienta puede ser confiable pero no válida; Pero si es cierto, también debe ser confiable (García y Sánchez, 2017). Asimismo, la validez está compuesto con tres componentes (validez de contenido, criterio y constructo). Para Posso y Lorenzo (2020) la validez de contenido se busca establecer un consenso entre investigadores y expertos en cuanto a la afiliación de cada elemento a la sinergia específica del evento y de este modo, ayudar la definición de la que surgió el evento.

En cuanto a la validez de contenido se empleó la validación mediante tres expertos; dos (2) especialistas en administración y una especialista en la parte metodológica.

Tabla 4

Validez De Instrumento Criterio De Juicios De Expertos

Validador	Especialidad	Resultado
Mg. Julio F. Elescano Grande	Administración	Aplicable
Mg. Walter Zavaleta Chávez	Administración Negocios	Aplicable
Dra. Yolanda Soria Pérez	Metodóloga	Aplicable

Nota: elaboración propia.

De la tabla 4 validez de instrumento de juicios de expertos, se menciona los datos completos de los validadores, seguido la especialidad de cada uno de ellos y por último el resultado; aplicable el instrumento es decir es válido para el estudio.

Por otra parte, la confiabilidad según Posso y Lorenzo (2020) es el nivel que el instrumento genera resultados consistentes y permanentes. Es decir, su aplicación repetida a un mismo sujeto u objeto conducirá al mismo resultado. Asimismo, Hernández et al. (2014) la confiabilidad de un instrumento de medida se determina a través de diversas técnicas e indica hasta qué punto la aplicación repetida de él al mismo objeto conduce a los mismos resultados. Además, la

consistencia interna es un instrumento que nos ayuda calcular la escala con patrón de respuesta dicotómica, para ello se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.

El coeficiente Alfa de Cronbach, necesita solo una gestión del instrumento de medida y genera valores de 0 a 1. Su ventaja es que no hay necesidad de dividir los elementos del instrumento de medida por la mitad, solo aplicar la medida y calcular el coeficiente (Hernández et al., 2014).

Es decir que el Alfa de Cronbach nos permitió calcular la fiabilidad del instrumento con la finalidad determinar correlación del coeficiente.

Para corroborar los instrumentos se efectuó una prueba piloto en 23 usuarios de otra entidad pública con características análogos de la población de estudio, con la finalidad de medir la fiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach, consiguiendo una confiabilidad superior al 0,787, es decir el instrumento es aplicable en la investigación.

Tabla 5

Prueba Del Alfa De Cronbach De Variable Calidad De Servicio

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	21

Nota: Extraído del aplicativo SPSS

De la tabla 5 se aprecia que la confiabilidad del Alfa de Cronbach es de ,787 en la prueba piloto con un total de 21 elementos analizados, es decir el instrumento es fiable.

3.5. Procedimientos

Se solicitó el permiso correspondiente a la entidad estatal conforme a los lineamientos de la Universidad César Vallejo. Asimismo, se solicitó el consentimiento a cada uno de los usuarios (encuestados) para poder aplicar el instrumento que es el cuestionario de forma directa y de manera presencial con la finalidad de obtener información, la recolección datos fue en la última semana

de noviembre en el horario de atención de 8:15 a.m. a 4:45 p.m., posterior a ello se tabulo y se organizó lo datos en un archivo Excel manteniendo la información original sin manipulación de la misma.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis se realizó según los métodos correspondiente de la estadística descriptiva por naturaleza de la variable; calidad de servicio se elaboró las tablas de porcentaje, frecuencias y representación en figuras (gráfico de barras). Sin embargo, en la variable; tiempo de atención se realizó el análisis de medidas de tendencia central; moda, mediana y media. Respecto en el análisis inferencial, para la prueba de normalidad se utilizó Kolmogorov-Smirnov debido que el tamaño de la muestra estuvo conformado por 255 usuarios, y el tipo es no paramétrica se empleó el estadístico de Rho Spearman para conocer el grado de correlación, para analizar los datos se utilizó el programa estadísticos SPSS Versión 26.

3.7. Aspectos éticos

Conforme a las normas internacionales y nacionales vigentes, en el presente trabajo se ha cumplido con el principio de autonomía; es decir se garantiza la protección de datos de las personas encuestadas, asimismo la confidencialidad del caso, además en el cuestionario se contempla el consentimiento de los usuarios y así poder continuar con la encuesta, asimismo toda la documentación en relación a lo mencionado en líneas arribas se encuentra en el anexo del presente trabajo de investigación

Respecto al robo de ideas no existe plagio; ni total o parcialmente en el trabajo de investigación, en la redacción, citas y otros se empleó la norma APA (7^{ta} edición) y, por último, para la aplicación de la herramienta Turnitin, solo está permitido el 25 % de similitud para posgrado, conforme a la Disposición del Vicerrectorado de Investigación N° 008-2017-VI/UCV.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 6

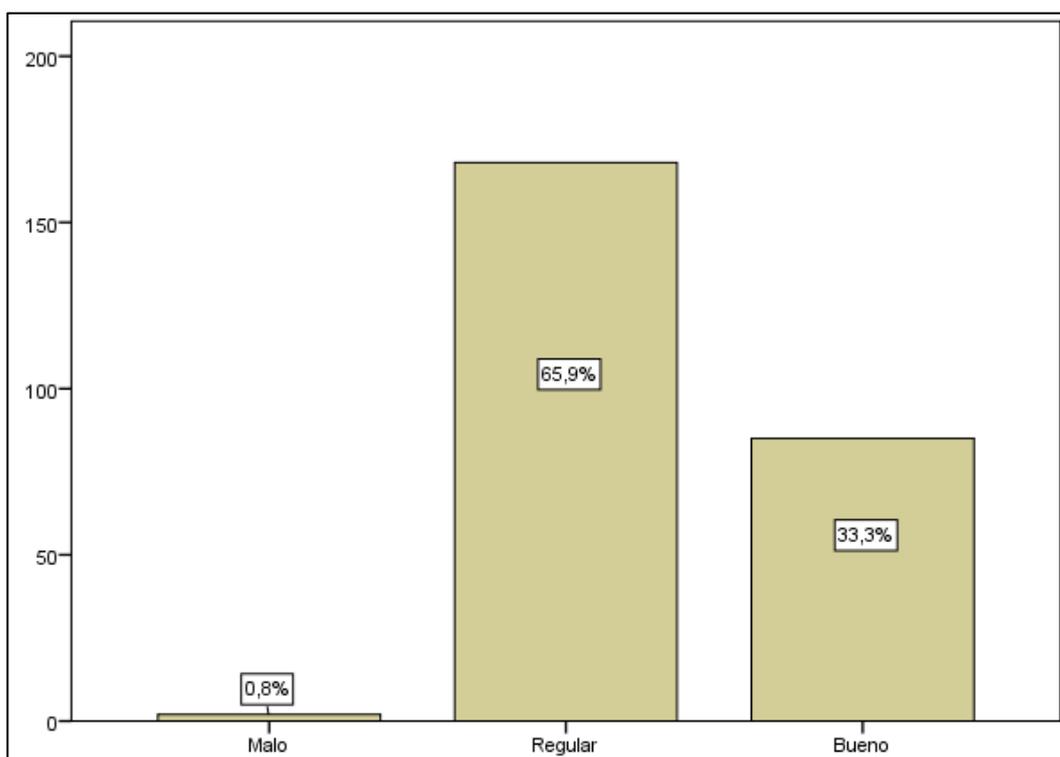
Frecuencia Y Porcentaje De La Variable Calidad De Servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	0,8%
Regular	168	65,9%
Bueno	85	33,3%
Total	255	100%

Nota. Fuente: información extraída de la base de datos SPPS 26.

Figura 1

Representación gráfica en porcentaje de la variable calidad de servicio



Interpretación: de la tabla 6 y figura 1 observamos que el 0,8% (2) de los usuarios encuestados afirman que la calidad de servicio en la entidad pública es mala. El 65,9% (168) de los encuestados afirman que es regular y el 33,3% (85) del total de los usuarios encuestados afirman que la calidad de servicio en la entidad pública es buena.

Tabla 7

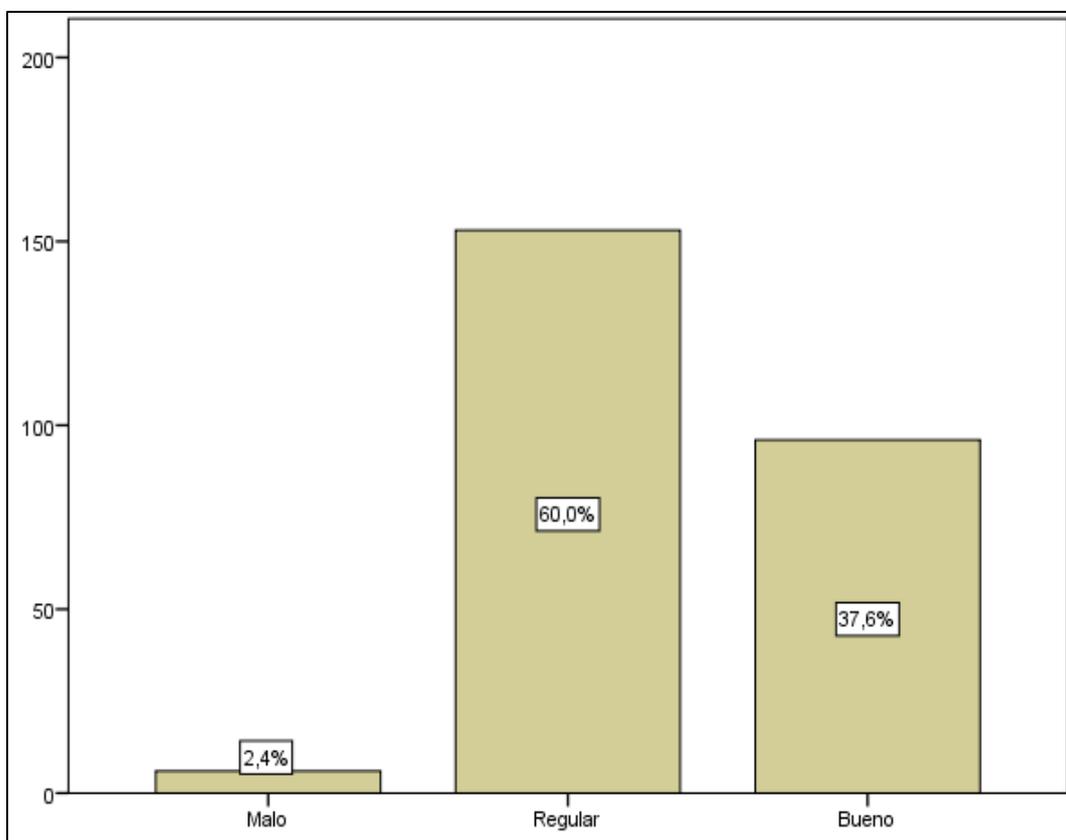
Frecuencia Y Porcentaje De La Dimensión Empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	2,4%
Regular	153	60,0%
Bueno	96	37,6%
Total	255	100%

Nota. Fuente: información extraída de la base de datos SPPS 26

Figura 2

Representación gráfica en porcentaje de la dimensión empatía



Interpretación: de la tabla 7 y figura 2 observamos que el 2,4% (6) de los usuarios encuestados afirman que la empatía en la entidad pública es mala. El 60% (153) afirman que es regular y el 37,6% (96) del total de los usuarios encuestados afirman que la empatía en la entidad pública es buena.

Tabla 8

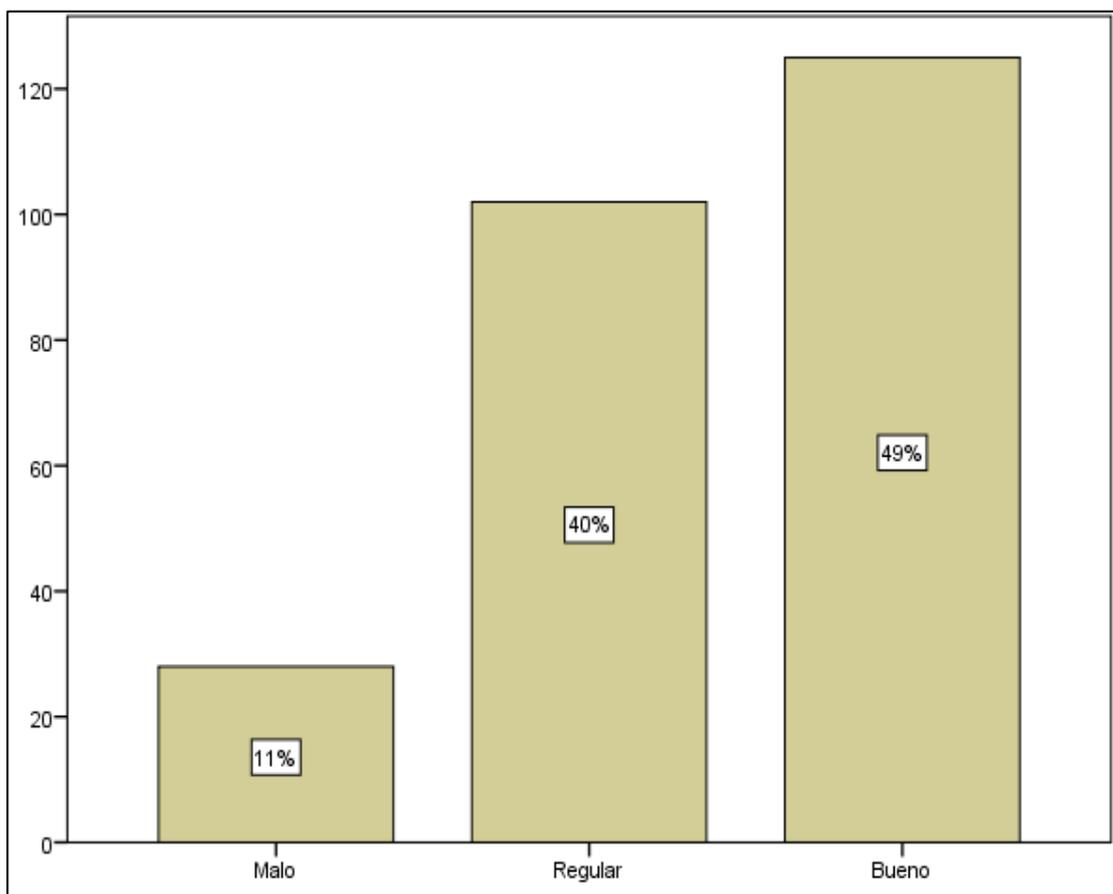
Frecuencia Y Porcentaje De La Dimensión Fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	28	11%
Regular	102	40%
Bueno	125	49%
Total	255	100%

Nota. Fuente: información extraída de la base de datos SPSS 26.

Figura 3

Representación gráfica en porcentaje de la dimensión fiabilidad



Interpretación: de la tabla 8 y figura 3 observamos que el 11% (28) de los usuarios encuestados afirman que la fiabilidad en la entidad pública es mala. El 40% (102) afirman que es regular y el 49% (125) del total de los usuarios encuestados afirman que la fiabilidad en la entidad pública es buena.

Tabla 9

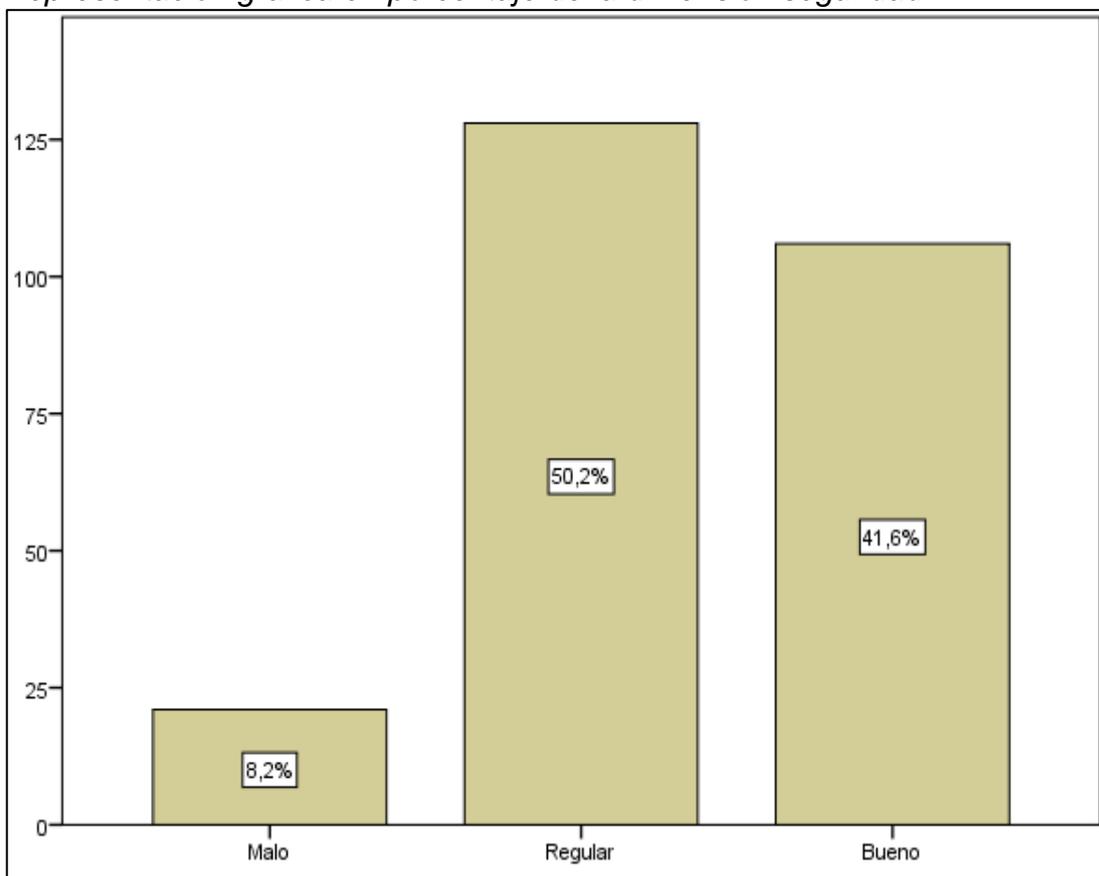
Frecuencia Y Porcentaje De La Dimensión Seguridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	21	8,2%
Regular	128	50,2%
Bueno	106	41,6%
Total	255	100%

Nota. Fuente: información extraída de la base de datos SPSS 26.

Figura 4

Representación gráfica en porcentaje de la dimensión seguridad



Interpretación: de la tabla 9 y figura 4 observamos que el 8,2% (21) de los usuarios encuestados afirman que la seguridad (dimensión) en la entidad pública es mala. El 50,2% (128) afirman que es regular y el 41,6% (106) del total de los usuarios encuestados afirman que la seguridad (dimensión) en la entidad pública es buena.

Tabla 10

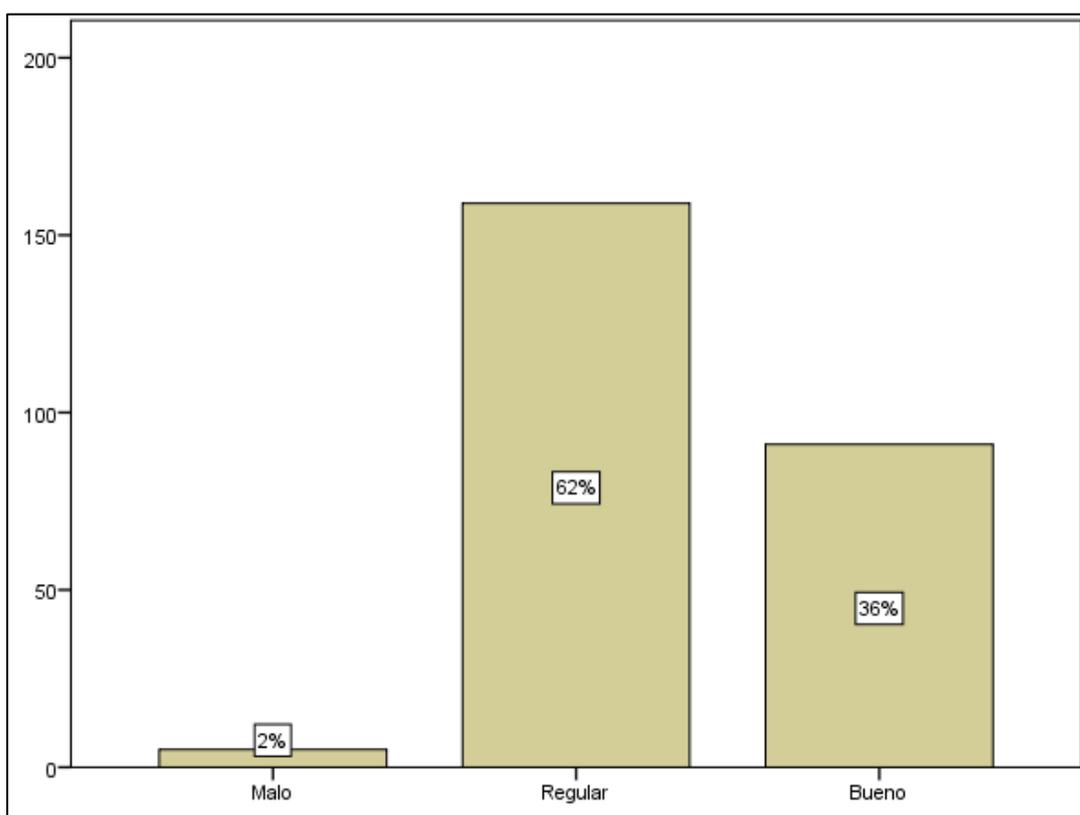
Frecuencia Y Porcentaje De La Dimensión Capacidad De Respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	2,0%
Regular	159	62,0%
Bueno	91	36,0%
Total	255	100%

Nota. Fuente: información extraída de la base de datos SPSS 26.

Figura 5

Representación gráfica en porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta



Interpretación: de la tabla 10 y figura 5 observamos que el 2% (5) de los usuarios encuestados afirman que la capacidad de respuesta en la entidad pública es mala. El 62% (159) de los encuestados afirman que es regular y el 36% (91) del total de los usuarios encuestados afirman que la capacidad de respuesta en la entidad pública es buena.

Tabla 11

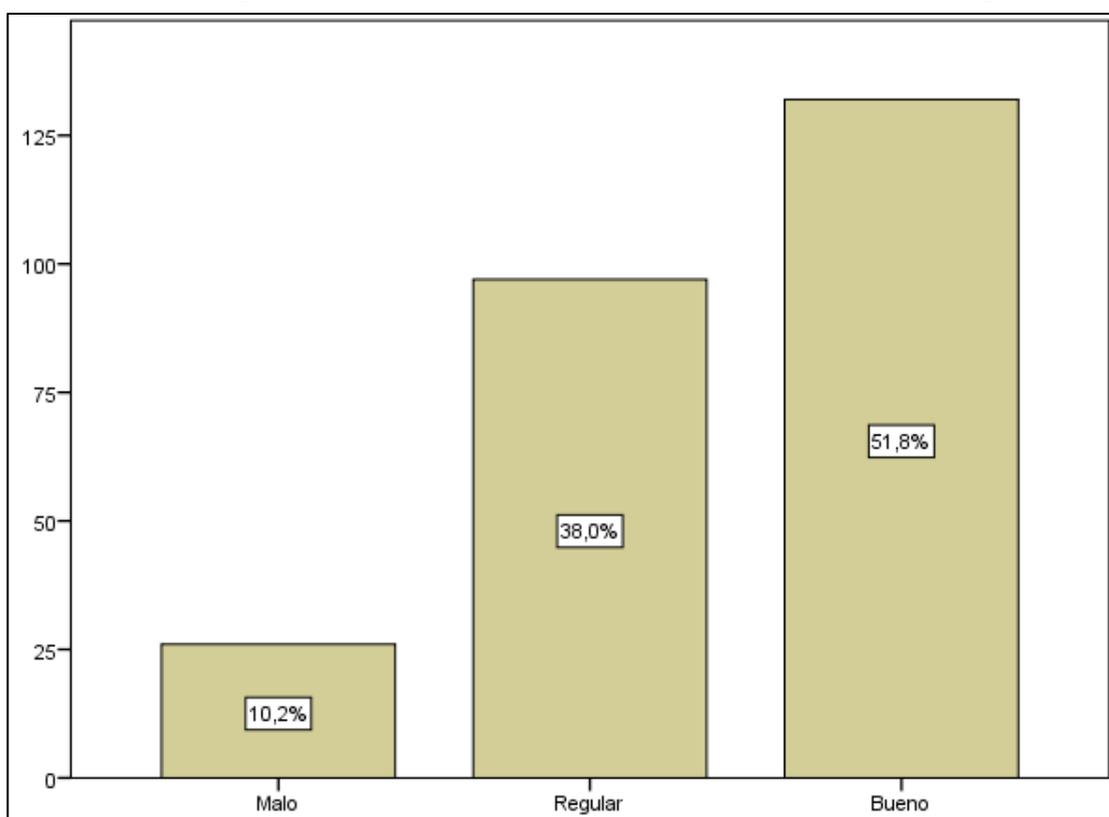
Frecuencia Y Porcentaje De La Dimensión Elementos Tangibles

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	26	10,2%
Regular	97	38,0%
Bueno	132	51,8%
Total	255	100%

Nota. Fuente: información extraída de la base de datos SPPS 26

Figura 6

Representación gráfica en porcentaje de la dimensión elementos tangibles



Interpretación: de la tabla 11 observamos que el 10,2% (26) de los usuarios encuestados afirman que los elementos tangibles en la entidad pública son mala. El 38% (97) de los encuestados afirman que es regular y el 51,8% (132) del total de los usuarios encuestados afirman que los elementos tangibles en la entidad pública son buena.

Tabla 12*Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable calidad de servicio*

Niveles	Empatía		Fiabilidad		Seguridad		Capacidad de respuesta		Elementos tangibles	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
Malo	6	2,4%	28	11%	21	8,2%	5	2,0%	26	10.2%
Regular	153	60,0%	102	40%	128	50,2%	159	62,0%	97	38.0%
Bueno	96	37,6%	125	49%	106	41,6%	91	36,0%	132	51,8%
Total	255	100%	255	100%	255	100%	255	100%	255	255

Nota. Fuente: información extraída de la base de datos SPSS 26

Interpretación: en la tabla 12 observamos en la dimensión empatía se observa que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel “regular”, es decir los usuarios consideran que la empatía como regular en la entidad pública, la respuesta está conformada por 153 en las cuales representa el 60% de las encuestas realizadas a los usuarios, sin embargo, en el nivel “bueno” la frecuencia es 96 en las cuales representa 37.6% del total de los usuarios encuestados. Al respecto la menor frecuencia se encuentra en nivel “malo” este con 6 respuestas, las cuales representa el 2,4% del general de los usuarios encuestados. Para la dimensión fiabilidad se contempla que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel “bueno” la respuesta está conformada por 125 respuestas en las cuales representa el 49% de las encuestas realizadas a los usuarios, asimismo en el segundo lugar ocupa el nivel “regular” este con 102 respuestas, las cuales representa el 40% del general de los usuarios encuestados, sin embargo, el nivel “malo” consta con 28 respuesta las cuales representa el 11% del total de los usuarios encuestados. En la dimensión seguridad se observa que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel “regular”, la respuesta está conformada por 128 respuestas en las cuales representa el 50,2% del total de las encuestas realizadas, sin embargo, en el nivel “bueno” la frecuencia es 106 en las cuales representa 41,6% del total de los usuarios encuestados, al respecto la menor frecuencia se encuentra en nivel “malo” este con 21 respuestas, las cuales representa el 8,2% del general de los usuarios encuestados. Para la dimensión capacidad de respuesta se observa que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel “regular”, la respuesta está conformada por 159 respuestas en las cuales representa el 62% del total de las encuestas realizadas, sin embargo, en el nivel “bueno” la frecuencia es 91 en las cuales representa 36% del total de los usuarios encuestados, y la menor frecuencia se encuentra en nivel “malo” este con 5 respuestas, las cuales

representa el 2% del general de los usuarios encuestados. Por último, la dimensión elementos tangibles se contempla que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel “bueno” la respuesta está conformada por 132 respuestas en las cuales representa el 51,8% de las encuestas realizadas a los usuarios, en el segundo lugar ocupa el nivel “regular” este con 97 respuestas, las cuales representa el 38% del general de los usuarios encuestados sin embargo el nivel “malo” consta con 26 respuesta las cuales representa el 10,2% del total de los usuarios encuestados.

Por otro lado, se analizó la variable tiempo de atención

Tabla 13

Medidas De Tendencia Central De La Variable Tiempo De Atención

	N	Media	Mediana	Moda
Válido	255	136.78	138.00	232 ^a
Perdidos	0			

Nota. Fuente: información extraída de la base de datos SPSS 26

Interpretación: en la tabla 13 observamos que la media es 136.78 (minutos) promedio de tiempo que espero el usuario para que sea atendido su trámite, la mediana significa que la mitad de los usuarios logro esperar igual o menor a 138 (minutos) y la moda 232 (minutos) significa que fue el tiempo de atención más frecuente en los datos recogidos. Asimismo, se precisa que el tiempo de atención se consideró en minutos.

Respecto, al análisis inferencial se realizó la prueba de normalidad para ambas variables, se utilizó Kolmogorov-Smirnov debido que el tamaño de la muestra es superior a 50 ($n > 50$) es decir la muestra del presente trabajo es de 255. De acuerdo a Martínez et al. (2009) describe las escalas de relación: de 0 a 0.25 (nula o escasa), de 0.26 a 0.50 (débil), de 0.51 a 0.75 (moderado y fuerte), de 0.76 a 1.00 (fuerte y perfecta). Para ello se aplicó la siguiente hipótesis.

H_a: Los datos no siguen una distribución normal

H₀: Los datos siguen una distribución normal

Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Tabla 14*Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a*

	Estadístico	gl	Sig.
Tiempo de atención	.161	255	<.000
Calidad de servicio	.415	255	<.000

Nota. Fuente: información extraída de la base de datos SPSS 26

Interpretación: en la tabla 14 se evidencia que el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, es decir con el resultado estadístico obtenido los datos no siguen una distribución normal por ello, es no paramétrica por ello se utilizó el estadístico Rho de Spearman.

Por otro lado, para la prueba de hipótesis se consideró tanto a la general y como las específicas, el margen de error será a 5% y considerando lo siguiente;

Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Hipótesis general

H_a: Existe relación entre la calidad de servicio y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

H₀: No existe relación entre la calidad de servicio y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

Tabla 15

Coefficiente de correlación entre la variable calidad de servicio y tiempo de atención

			Calidad de servicio	Tiempo de atención
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,824**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	255	255
	Tiempo de atención	Coefficiente de correlación	,824**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	255	255

Nota. Fuente: información extraída de la base de datos SPSS 26

Interpretación: en la tabla 15 se evidencia que el coeficiente de correlación representa un ,824 es decir existe un nivel fuerte y perfecta relación entre ambas variables, asimismo el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, es decir con el resultado estadístico obtenido si existe relación entre la calidad de servicio y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

Hipótesis específicas

Dimensión: capacidad de respuesta

H_a: Existe relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021

H₀: No existe relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

Tabla 16

Coeficiente de correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y tiempo de atención

			Tiempo de atención
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,658**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	255

Nota. Fuente: información extraída de la base de datos SPSS 26

Interpretación: en la tabla 16 se evidencia que el coeficiente de correlación representa un ,658 es decir existe un nivel moderado y fuerte relación entre la dimensión capacidad de respuesta y tiempo de atención, asimismo el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, es decir con el resultado estadístico obtenido si existe relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

Dimensión: fiabilidad

H_a: Existe relación entre la fiabilidad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021

H₀: No existe relación entre la fiabilidad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021

Tabla 17

Coefficiente de correlación entre la dimensión fiabilidad y tiempo de atención

			Tiempo de atención
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,567**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	255

Nota. Fuente: información extraída de la base de datos SPSS 26

Interpretación: en la tabla 17 se evidencia que el coeficiente de correlación representa un ,567 es decir existe un nivel moderado y fuerte relación entre la dimensión fiabilidad y tiempo de atención, asimismo el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, es decir con el resultado estadístico obtenido si existe relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

Dimensión: Seguridad

H_a: Existe relación entre seguridad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

H₀: No existe relación entre seguridad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

Tabla 18*Coeficiente de correlación entre la dimensión seguridad y tiempo de atención*

			Tiempo de atención
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	,638**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	255

Nota. Fuente: información extraída de la base de datos SPPS 26

Interpretación: en la tabla 18 se evidencia que el coeficiente de correlación representa un ,638 es decir existe un nivel moderado y fuerte relación entre la dimensión seguridad y tiempo de atención, asimismo el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, es decir con el resultado estadístico obtenido si existe relación entre seguridad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

Dimensión elementos tangibles

H_a: Existe relación entre los elementos tangibles y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

H₀: No existe relación entre los elementos tangibles y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

Tabla 1*Coeficiente de correlación entre la dimensión los elementos tangibles y tiempo de atención*

			Tiempo de atención
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,634**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	255

Nota. Fuente: información extraída de la base de datos SPPS 26

Interpretación: en la tabla 19 se evidencia que el coeficiente de correlación representa un ,634 es decir existe un nivel moderado y fuerte relación entre la dimensión elementos tangibles y tiempo de atención, asimismo el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, es decir con el resultado estadístico obtenido si existe relación entre los elementos tangibles y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

Dimensión empatía

H_a: Existe relación entre la empatía y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

H₀: No Existe relación entre la empatía y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

Tabla 20

Coeficiente de correlación entre la dimensión la empatía y tiempo de atención

			Tiempo de atención
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	,309**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	255

Nota. Fuente: información extraída de la base de datos SPSS 26

Interpretación: en la tabla 20 se evidencia que el coeficiente de correlación representa un ,309 es decir existe débil relación entre la dimensión empatía y tiempo de atención, asimismo el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, es decir con el resultado estadístico obtenido si existe relación entre la empatía y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

V. DISCUSIÓN

La calidad de servicio en la actualidad es un factor muy importante en las organizaciones debido a las exigencias por los consumidores o usuarios que adquieren un servicio o producto, sin embargo, no siempre se efectúa con satisfacer las exigencias de los usuarios/clientes. En consecuencia, se debe priorizar la eficacia y la gestión de la organización. Asimismo, el tiempo es un elemento esencial, al no cumplir con el plazo indicado, se puede decir que la calidad de la atención podría disminuir, dando lugar a reclamos y/o quejas por incumplimiento de la atención oportuna.

Por estas razones, se procedió a realizar el contraste entre las teorías y antecedentes con los resultados obtenidos en el capítulo anterior en la presente investigación.

En esta investigación se determinó el objetivo general; existe relación entre la calidad de servicio y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, se pudo encontrar que el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05, y el coeficiente de correlación representa un ,824 es decir existe un nivel fuerte y perfecta relación entre la calidad de servicio y el tiempo de atención. Se entiende que con el resultado estadístico que, si existe relación entre ambas variables, según el hallazgo de Kotler y Armstrong (2012) señalaron que la satisfacción del cliente depende de la calidad de los productos y/o servicios que adquieren, y esto depende de todas las características y ventajas distintivas del servicio o producto y en caso de no cumplir dicha necesidad esto afectaría en la calidad de servicio. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, se entiende que con el resultado estadístico obtenido si existe relación entre la calidad de servicio y el tiempo de atención en los servicios virtuales. Sin embargo, Castellano et al. (2019) en su estudio realizado los investigadores construyeron un Baremo que permitió determinar la presencia o no del rasgo estudiado. En los resultados se obtuvieron los siguientes datos; la valoración obtenida fue de 2,86 de 5 del Baremo, demostrando que la calidad de servicio es totalmente inefectiva en el centro pediátricos en ausencias de las dimensiones; seguridad, empatía capacidad de respuesta, fiabilidad y tangibilidad. Asimismo, existe una

percepción muy negativa del servicio por parte de las usuarias (madres gestantes). Los trabajadores indicaron por la falta de recursos no se puede implementar los insumos básicos y medicamentos, por ello existe el deterioro de la estructura física, alta inseguridad en los centros de salud. Los investigadores recomendaron realizar alianzas estratégicas con entidades aledañas con el fin de implementar y mejorar las condiciones básicas en la atención a las usuarias. Por otro lado, Edelman (2018) señala que esperar en una cola es la primera impresión que recibe el usuario y que esta experiencia indica su satisfacción, el autor revela que existen dos razones principales para esperar en una cola, una relacionada con la cantidad de empleados en la organización y la incapacidad para atender las necesidades de los solicitantes ya sea servicios o productos. La búsqueda de una buena atención se trata de que los usuarios o compradores ratifiquen o mantengan sus expectativas desde el instante que espero hasta que culmine la atención. Por último, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados se demostró que la calidad de servicio y el tiempo de atención que se brinda en la entidad pública existe una relación entre la variable calidad de servicio y atención al público, conjuntamente con las dimensiones; empatía, elementos tangibles, fiabilidad, calidad de respuesta y seguridad.

Respecto al objetivo específico a) se determinó la relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, se pudo encontrar que el coeficiente de correlación representa un ,658 es decir existe un nivel moderado y fuerte relación y el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05, se entiende que con el resultado estadístico si existe relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de atención. Según Parasuraman et al. (1988) la capacidad de respuesta involucra la disponibilidad de los trabajadores o servidores que se encuentran dispuesto a ayudar a los clientes; brindar un servicio rápido y oportuno. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, se entiende que con el resultado estadístico obtenido existe relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de atención en los servicios virtuales. Según, Sarmiento y Paredes (2019) publicaron una investigación sobre la apreciación de la calidad de servicio de una entidad pública y en su resultado estadístico obtuvieron que el 3.54 % de los servidores en total indicaron que existe una cooperación con los

usuarios, el 3.45% de los servidores desfavorable en la gestión por falta de liderazgo. Los autores concluyeron que es necesario implementar estrategias que permitan un avance de la cultura basada en el entorno al servicio, donde la calidad se transmita a todos los trabajadores y donde se controlen la relación entre la percepción de los empleados sobre el entorno de servicio y la satisfacción del cliente. Asimismo, Pacheco et al. (2017) expresaron que existe una creciente necesidad en las entidades de luchar por la eficiencia y eficacia en el trabajo gubernamental, así como de brindar más servicios o ampliar su capacidad de respuesta y que permitan realizar más trámites ante las peticiones de la ciudadanía o población, reduciendo los tiempos de espera y costos. Además, se deben encontrar formas de mejorar la credibilidad de las instituciones para mejorar los vínculos entre los ciudadanos y empresas con el gobierno. Para Gavilán y García (2009) el tiempo de espera es un recurso valioso; se deben respetar cinco premisas: la existencia de alternativas, donde el cliente encuentre posible y tenga acceso a otras alternativas de canales de atención; patrón de personalización causal, que hace que los clientes comprueben que su elección es una buena alternativa; información obtenida cuando los clientes observan el comportamiento de otros compradores; el principio de escasez, según el cual los clientes perciben que sus posibilidades son menores, temen que el producto se acabe, aumentando así el atractivo y la percepción de que los tiempos de espera son necesarios para asegurar la calidad del producto. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados se demostró que una mayor capacidad de respuesta el tiempo de atención disminuye, favoreciendo al usuario que soliciten el servicio virtual de publicidad registral en la entidad estatal.

Asimismo, el objetivo específico b) se determinó la relación entre la fiabilidad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, se pudo hallar que el coeficiente de correlación representa un ,567 es decir existe un nivel moderado y fuerte relación y el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05, se entiende que con el resultado estadístico que existe relación entre la fiabilidad y el tiempo de atención. Según Parasuraman et al. (1988) la fiabilidad; es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable, en caso de no cumplir con el plazo establecido

estaría incurriendo en la calidad de servicio y perjudicando al usuario o cliente. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, se entiende que con el resultado estadístico obtenido existe relación entre la fiabilidad y el tiempo de atención en los servicios virtuales. Sin embargo, Ballesteros (2016) manifiesta que el 45% de la población se mantiene en espera más de 1 hr para ser atendidos y el 44% población cuenta con un seguro de cobertura de obra social a comparación que el 28% de la población puede pagar la atención de forma particular, y por último el 61% de la población cuentan con primaria incompleta y esperan más de una hora para que sean atendidos. Los autores concluyeron que existe una desigualdad en los tiempos de espera para una atención médica, por lo factores socio-económicas, tipo de alcance y donde reside la población existiendo a una discriminación a los pobladores de bajo recursos y dando prioridad a un grupo de clases alta. Por último, bajo los antecedentes y analizado los resultados si existe relación entre la fiabilidad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

De acuerdo, al objetivo específico c) se determinó la relación entre seguridad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, en el resultado estadístico se obtuvo que el coeficiente de correlación representa un ,638 es decir existe un nivel moderado y fuerte relación y el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05, se entiende que con el resultado estadístico que existe relación entre seguridad y el tiempo de atención. Según Parasuraman et al. (1988) la seguridad es el conocimiento, interés y capacidad de los empleados para generar credibilidad y confianza en la atención al público usuario, es decir al existir seguridad, confianza, conocimiento, el usuario se siente tranquilo y seguro en realizar su trámite desde el inicio hasta la culminación del mismo. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, se entiende que con el resultado estadístico obtenido existe relación entre seguridad y el tiempo de atención en los servicios virtuales. Pero Contreras et al. (2019) en su estudio referente a la calidad de servicio a través del modelo SERVQUAL, a través de un cuestionario que fue brindada por 107 usuario del juzgado. El 3,6 % de los encuestados tiene la confianza de realizar su trámite en dicha entidad, y el 3.7% existe una empatía entre los usuarios y los servidores. Se concluyo que los niveles de calidad del servicio los resultados fueron bajos debido principalmente

a que no fueron superadas las expectativas del usuario. Por ello se tomará medidas correctivas para mejorar la atención al público usuario. Por último, bajo los antecedentes y analizado los resultados si existe relación entre seguridad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

En cuanto al objetivo específico d) se determinó la relación entre los elementos tangibles y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, en el resultado estadístico se obtuvo que el coeficiente de correlación representa un ,634 es decir existe un nivel moderado y fuerte relación y el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05, se entiende que con el resultado estadístico que existe relación los elementos tangibles y el tiempo de atención. Según Parasuraman et al. (1988) los elementos tangibles: es la apariencia interior, exterior y las instalaciones físicas como la infraestructura, equipos, materiales y personal de la empresa o entidad quien atiende al público usuario. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, se entiende que con el resultado estadístico obtenido existe relación entre seguridad y el tiempo de atención en los servicios virtuales. Sin embargo, Carhuanchó et al. (2020) el estudio metodológico sobre la investigación asumió el análisis cuantitativo, diseño descriptivo –, utilizaron la técnica de encuesta con un instrumento tipo Likert, la muestra fue de un total de 418 pacientes encuestados pertenecientes a la localidad de Lima. Se contrastaron las hipótesis con la prueba de U. Mann Whitney y como resultados obtuvieron que no existe la calidad en el servicio, solo el 0,2% de los pacientes se consideraban satisfechos, debiendo analizar el entorno (infraestructura, equipos y otros) asimismo capacitar al personal médico y asistencial para mejorar los resultados a futuro, también indicaron que se debe dar prioridad a una atención individualizada orientada a un buen trato y sobre todo con respeto entre paciente y personal administrativo y médico. Por último, bajo los antecedentes y analizado los resultados si existe relación entre los elementos tangibles y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

Respecto al objetivo específico e) se determinó la relación entre la empatía y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral

de una entidad estatal, año 2021, en el resultado estadístico se obtuvo que el coeficiente de correlación esta representa un ,309 es decir existe un nivel débil relación y el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05, se entiende que con el resultado estadístico que existe relación los elementos tangibles y el tiempo de atención. Según Parasuraman et al. (1988) la empatía; se refiere al nivel individual de atención que una empresa brinda a sus clientes, ya sea mediante un servicio personalizado o adaptado a los gustos del cliente. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, se entiende que con el resultado estadístico obtenido existe relación entre la empatía y el tiempo de atención en los servicios virtuales. Por otro lado, Menacho et al. (2020) en su estudio sobre calidad de servicio e imagen corporativa teniendo como objetivo de establecer la relación que vincula con ambas variables de estudio. La muestra estaba conformada por 374 público usuario. Aplicaron 2 (dos) encuestas; imagen corporativa y calidad de servicio, corroborado por juicio de expertos. Y según el estudio de correlación de Spearman, que la calidad de servicio se vincula de forma directa y débil a la prestación económica el coeficiente de correlación ($r = ,205$), en relación a los componentes; responsabilidad, privacidad, empatía interpretando una baja calidad en la atención al público. Sin embargo, en la relación imagen corporativa y calidad de servicio el coeficiente de correlación se alcanzó ($r = ,166$) es decir fue bajo y débil debido a la desinformación que recibe los usuarios por parte de los servidores público. El autor concluyó que se debe mejorar la calidad de servicio con el fin de generar una mejor y/o mayor percepción en la imagen corporativa para los clientes/usuarios, por lo cual se indican algunos métodos viables al respecto. Por último, bajo los antecedentes y analizado los resultados si existe relación entre la empatía y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Respecto al objetivo general se logró determinar que existe relación entre la calidad de servicio y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, según los datos estadísticos reportados el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05 ($p < 0,05$), el coeficiente de correlación esta representa un ,824 es decir existe un nivel fuerte y perfecta relación entre ambas variables. Asimismo, se ha identificado que la calidad de servicio tiende al nivel bueno según el 33,3% de encuestados y el 65,9% de los encuestados afirman que es regular.

Segunda: En relación al objetivo específico a), se logró determinar que, si existe relación entre la capacidad de respuesta con el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, según los datos estadísticos reportados el coeficiente de correlación representa un ,658 es decir existe un nivel moderado y fuerte relación y el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05. Además, se ha identificado que capacidad de respuesta en la entidad pública tiende al nivel buena según el 36% de los usuarios encuestados.

Tercera: En relación al objetivo específico b), se logró determinar que, si existe relación entre la fiabilidad con el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, según los datos estadísticos reportados por el coeficiente de correlación esta representa un ,567 es decir existe un nivel moderado y fuerte relación y el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05. además, se ha identificado que la fiabilidad en la entidad pública tiende al nivel buena según el 49% de los usuarios encuestados.

Cuarto: En relación al objetivo específico c), se logró determinar que, si existe relación entre la seguridad con el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, según los datos estadísticos reportados por el coeficiente de correlación representa un ,638 es decir existe un nivel moderado y fuerte relación y el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05. Además, se ha identificado que la seguridad en la

entidad pública tiende al nivel buena según el 41,6% de los usuarios encuestados.

Quinto: En relación al objetivo específico d), se logró determinar que, si existe relación entre elementos tangibles con el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, según los datos estadísticos reportados el coeficiente de correlación representa un ,634 es decir existe un nivel moderado y fuerte relación y el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05. Además, se ha identificado que los elementos tangibles en la entidad pública tienden al nivel buena según el 51,8% de los usuarios encuestados.

Sexto: En relación al objetivo específico e), se logró determinar que, si existe relación entre la empatía con el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021, según los datos estadísticos reportados el coeficiente de correlación esta representa un ,309 es decir existe un nivel débil relación y el valor de la significación bilateral p es menor que 0.05. Además, se ha identificado que los elementos tangibles en la entidad pública tienden al nivel buena según el 37,6% de los usuarios encuestados.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se propone a la Alta dirección (jefatura) para que realicen encuestas internas y externas trimestralmente con la finalidad de conocer y evaluar la calidad de servicio y asimismo saber los tiempos de atención en los servicios virtuales basadas en las experiencias de los usuarios concurrentes a este servicio para mejorar la calidad de atención y una disminución en los tiempos de atención.

Segunda: Se sugiere a la Alta dirección (jefatura) de la entidad pública reforzar el servicio de orientación por teléfono para los servicios prestados, para acortar los tiempos de espera y así evitar el malestar de los usuarios por las largas colas formadas, asimismo, capacitar al personal de atención al público en temas relacionado; calidad de servicio, técnica de comunicación y gestión de tiempo.

Tercera: Se propone a la Alta dirección (jefatura) de la entidad pública, reforzar mediante capacitación respecto de los temas registrales y sensibilizar los plazos establecidos de los servicios virtuales que ofrecen en la plataforma digital, asimismo reunirse con las diferentes áreas orgánicas con la finalidad que conozca la necesidad e inquietud o deficiencia de los colaboradores respecto a sus funciones diarias.

Cuarto: Se propone a la Alta dirección (jefatura) de la entidad pública implementar medidas preventivas respecto a la caída de los sistemas informáticos (aplicativos, plataforma digital y otros) con la finalidad de no alterar la atención ni perjudicar al usuario en el tiempo de atención.

Quinto: Se sugiere a la Alta dirección (jefatura) de la entidad pública, en mejorar el acceso a la plataforma virtual que sea más dinámico, interactivo y contar con instructivo o videos tutoriales actualizado con el propósito que el público usuario pueda acceder sin ningún problema o dificultad y así se estaría disminuyendo las largas en un corto plazo.

Sexto: Se sugiere a la Alta dirección (jefatura) de la entidad pública reforzar mediante capacitación relacionado a los temas; técnicas de atención al público, inteligencia emocional y asimismo reforzar el área Salud y seguridad en el trabajo (SST) con la finalidad que puedan tener a todos los colaboradores.

REFERENCIAS

Ballesteros, S. (2016). Desigualdades sociales en los tiempos de espera para la consulta médica en Argentina. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 234–250.

<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyys15-30.dste>

Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Pearson educación.

<https://anyflip.com/vede/ohla/basic>

Blasco, A. (2015). Ediciones Digitales. *Muestreos aleatorios en Ingeniería*. 3ª edición. ESPAÑA. 244 p.

<https://books.google.com.pe/books?id=M7nmCgAAQBAJ&pg=PA246&dq=Muestreos+aleatorios+en+Ingenier%C3%ADa.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjhusPd4bz0AhU5HbkGHd5mBOcQ6AF6BAqGEAl#v=onepage&q=Muestreos%20aleatorios%20en%20Ingenier%C3%ADa.&f=false>

Bustamante, A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 31(1), 161–170.

<https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>

Brianza, A. (2020). El instrumento de recolección de datos. Un rol posible en la investigación artística. *Revista UCES DG: Enseñanza y Aprendizaje Del Diseño*, 13, 22-31 (2020)

<http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/4953>.

Cao A, R. (2002). “*Introducción a la simulación y a la teoría de colas*”. Netbiblo.

<https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/11918/8497450175.pdf>

Calderón, C. (2002). Criterios de calidad en la Investigación Cualitativa en Salud (ICS): Apuntes para un debate necesario. *Revista Española de Salud Pública*, 76, 473-482.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272002000500009

- Castellano, S., Peña, O., & Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros materno-pediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 395–415. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.80539997026048d99510a96daa23ddf0&lang=es&site=eds-live>.
- Carhuancho, I, Nolazco, F., Guerrero, M, & Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (Especial5), 693–707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Caycho, J. (2019) Calidad de atención odontológica y tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud- Santa Anita-2019. <https://bit.ly/2CRcEhZ>
- Ciudadanos al Día. (2013). *Atención al Ciudadano en Ministerios 2013*. <http://www.ciudadanosaldia.org/publicaciones/boletines-cad/item/581-bolet%C3%ADncad-n%C2%BA158-atenci%C3%B3n-al-ciudadano-en-organismos-t%C3%A9cnicos-2013.html>
- Contreras, J., Camacho, M. y Segura, L. (2019). “Evaluación de la calidad en el servicio mediante el Modelo SERVQUAL a una microempresa Chocolatera”. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*, 1 (1). <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/01/modelo-servqual.pdf>
- Crosby, P. (1995) *Reflexiones de Philip Crosby sobre la calidad: 295 inspiraciones del gurú de la calidad más importante del mundo*. McGraw-Hill. https://books.google.com.pe/books?id=u2OLQAAACAAJ&dq=Philip+Crosby&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y
- Delfino, A. (2009). La metodología de uso del tiempo: sus características, limitaciones y potencialidades. *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología*, 18(2), 199–218.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=43820262&lang=es&site=eds-live>

Deming, W. (1989) *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.

https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Dulzaides I., & Molina A., (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2), 1.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lng=en&tlng=en

Edelman, A. (2018). De colas y esperas, mitos y verdades. *Revista antiguos alumnos del IEEN*.

<http://www2.um.edu.uy/aedelman/doc/De%20colas%20y%20esperas.pdf>

Efrat-Treister, D., Cheshin A., Harari D., Agasi S., Moriah H. (2019). Cómo la psicología podría aliviar la violencia en las colas: percepción de la espera futura y percepción de violencia moderada contra los proveedores de servicios. *Plos One*, 14(7).

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0220395>

Gavilán, D., García, J. (2009) ¿Esperamos porque es mejor o es mejor porque esperamos? Un estudio exploratorio de la relación entre el tiempo de espera y el valor percibido. *Universia Business Review* :56-73.

<https://www.redalyc.org/pdf/433/43311704004.pdf>

Garvin, D. A. (1984). What Does "Product Quality" Really Meant *Sloan Management Review*.

http://www.oqrm.org/English/What_does_product_quality_really_means.pdf

García, M., & Sánchez, M. (2017) Confiabilidad De Un Instrumento De Medición Que Permite Conocer El Compromiso Del Capital Humano Con El Ahorro

De Energía. *Pretium: Revista de Economía, Negocios y Finanzas*, 7(1), 17–32.

<https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=b0549f18-4b41-4772-b8ae-378417e3336c%40redis&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=123070685&db=fua>

Gutierrez, A., & Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(2), 183. <https://doi.org/10.15381/anales.802.16413>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. MC Graw Hill Education. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Hernández, R., y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education, 7(15), 373. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?*. Norma. https://books.google.com.pe/books/about/Qu%C3%A9_es_el_control_tot_al_de_calidad.html?id=MWGOXKteTQwC

ISO 9001, (2015) Norma Internacional

<http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos. https://books.google.com.pe/books?id=4JAd6PBWfG0C&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Kotler, P., Armstrong, G. (2012). *Dirección de marketing*. Editor Pearson Educación https://www.academia.edu/42228046/Kotler_P_and_Armstrong_G_2012_Marketing_14e_PEARSON_EDUCACION_MEXICO

López, R. (2010). *interpretación de datos estadísticos*. Nicaragua. Universidad de Managua.

http://www.ricardonica.com/Interpretacion/Datos_Estadisticos_Interpretacion_Usos.pdf

Maldonado, G., Frago, J., Orrico, S., Flores, M., Quiroz, C., & Salvador, A. (2002). *Tiempo de espera en el primer nivel para la población asegurada por el IMSS*. <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2002/im025j.pdf>

Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El Coeficiente De Correlacion De Los Rangos De Spearman Caracterizacion / Characterization of the Spearman Correlation Ranks Coefficient. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=en&tlng=en

Menacho I., Mallqui V., Ibarquén F., & Córdova U. (2020). Calidad de servicio e Imagen corporativa en EsSalud, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 1190–1204.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.53eb46b6621b441cbd76f6059d366896&lang=es&site=eds-live>

Pacheco, D., Galvis, E., González, M. (2017). Análisis de variables e indicadores para medir el e-gobierno publicados en la literatura científica. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 27, (2), 83-107.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5976484>

Palomino, P., Calla, M., Yangali S., Vásquez R., Arrátia K., Luis, J., & López, R. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. (Spanish). *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 10(2), 46–63.

<https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>

Pashanaste Cobos, D. D., & Pinedo Bardales, L. P. (2016). Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015. *Universidad Nacional de La Amazonia Peruana; Repositorio Institucional – UN*.

<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3314/TESI%20S%20FINAL%20PINEDO%20PASHANASTE--%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A *multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.

https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multipleitem_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality/link/54ad998a0cf2213c5fe4143d/download

Posso, R., & Lorenzo E. (2020) Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Revista Educare*, 24(3).

<https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>

Ramos, J. (2017) Optimización del Tiempo de Atención de las Reservas en Almacenes Mejorando el Proceso de Recepción de Materiales, Southern Perú Copper [Corporation-Cuajone](http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6643#).
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6643#>

Real Academia Española (2021) *Diccionario de la lengua española*.

<https://dle.rae.es/calidad>

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 281-2015-SUNARP/SN. *Reglamento de Publicidad Registral*. 03.11.2015
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/reglamento-del-servicio-de-publicidad-registral-resolucion-no-281-2015-sunarpsn-1306977-1/>

Rivadeneira, A., & Almeida, J. (2018). Mejora en el proceso de audiometría y entrega de resultados para optimizar el tiempo de atención al cliente de la empresa S.G. Natclar S.A.C.
https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsoai&AN=eds_oai.on1130439888&lang=es&site=eds-live.

Rivera Reyes, S. J. (2019) *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>

Mosqueira, G. (2020). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(2), 157.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsyii&AN=edsqcl.630993337&lang=es&site=eds-live>.

Sáez, L., & Urdaneta, J. (2019). Calidad de servicio en el proceso de recolección domiciliario de residuos sólidos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1062–1085.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.68c063c083854745bf30a45d1ac0cf31&lang=es&site=eds-live>

Sarmiento, S., & Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial Data*, 22(1), 95.

<https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>

Soto, B. (2012). Estudio de tiempos y movimientos en los establecimientos de salud. <https://docplayer.es/15379633-Estudio-de-tiempos-y-movimientos-en-los-establecimientos-de-salud-metodologia-de-trabajo-y-analisis-de-resultados.html>

Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/874e481a4235e3e6a8e3e4380d7adb1c.pdf>

Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. Editorial Mc Graw Hill.

[https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&dq=Tamayo+y+Tamayo,+M.+\(2006\).+T%C3%A9cnicas+de+Investigaci%C3%B3n.+Editorial+Mc+Graw+Hill.&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwious7pjar0AhX0HLkGHcFhCVwQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&dq=Tamayo+y+Tamayo,+M.+(2006).+T%C3%A9cnicas+de+Investigaci%C3%B3n.+Editorial+Mc+Graw+Hill.&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwious7pjar0AhX0HLkGHcFhCVwQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false)

Valls, W., Román, V., Chica, C., Salgado, G. (2017). *La calidad de servicio: vía segura Para Alcanzar la competitividad*. Editorial Mar Abierto.

https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest/3

3

Worley M. M., Schommer J., C. (1999). Pharmacist Patient Relationship: *Factors Influencing Quality and Commitment*. J Soc Admin Pharm; 16(2):158.

<https://experts.umn.edu/en/publications/pharmacist-patient-relationships-factors-influencing-quality-and->

Yuni, J., Urbano, C., (2006) *Técnicas para investigar/ Techniques for investigating* Editorial Brujas

https://books.google.com.pe/books?id=XWIkBfrJ9SoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Calidad de servicio	Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1985, p. 63); "La discrepancia o diferencia que se presenta entre las expectativas o deseos de los usuarios/clientes y sus puntos de vistas, así mismo de ello menciona que la calidad de servicio es el producto/servicio de la comparación que realiza el usuario/cliente entre sus expectativas, es decir sobre el servicio que desea recibir y las percepciones que tuvo durante la actuación de la prestadora del servicio".	Es la impresión que tiene el cliente/usuario sobre un servicio recibido y/o atendido, como ello es subjetivo, esta se combina entre lo que se desea y lo que se obtiene, asimismo el modelo SERVQUAL implica 5 dimensiones; empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles, ninguna calidad puede medirse mediante su estimación o análisis de los elementos constitutivos de una acción ejecutada para proporcionar un favor o satisfacer un requerimiento y/o puede incluir o no un producto físico..	Capacidad de Respuesta	* Atención oportuna * Disposición rápida	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Neutral De acuerdo Totalmente de acuerdo (Ordinal)
			Fiabilidad	*Cumplimiento *Confianza	
			Seguridad	*Confianza *Profesionalismo *Credibilidad	
			Tangibilidad	*Equipos *Infraestructura *Personal	
			Confianza	*Comunicación *Acceso *Comprensión	
Tiempo de atención	Pashanaste, D., y Pinedo, L. (2016) "El tiempo de espera se define como el	El interés del usuario en el servicio demuestra no solo el			

intervalo que un valor social del usuario Cliente/usuario aguarda del servicio, sino en la fila, hasta que le también la respuesta brindan el servicio y/o la inmediata al servicio. atención en una entidad El tiempo es una de las causas que afecta la satisfacción de los clientes/usuarios externos y las expectativas de los prestadores de servicios ya sea por horas (60 minutos) e inclusive en minutos.

Nota Fuente: elaboración propia

Metodología de la investigación

Tipo y diseño	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Método de análisis de datos
TIPO: Descriptivo – Correlacional DISEÑO: No experimental y transversal	Población: 750 usuarios externos Tamaño de muestra: 255 usuarios externos	Técnica: Encuesta - análisis documental Instrumento: Cuestionario y guía de análisis documental	Análisis cuantitativo en el SPSS V. 26

Nota. Fuente: elaboración propia

Baremo nivel y rango de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

Nivel y rango						
Calidad de servicio	Empatía	Fiabilidad	Seguridad	Capacidad de Respuesta	Elementos Tangibles	
Bueno (77 -105)	(14 - 20)	(14 - 20)	(14 - 20)	(19 - 25)	(14 - 20)	
Regular (49 - 76)	(9 - 13)	(9 - 13)	(9 - 13)	(12 - 18)	(9 - 13)	
Malo (21 - 48)	(4 - 8)	(4 - 8)	(4 - 8)	(5 - 11)	(4 - 8)	

Nota Fuente: elaboración propia

Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021	Existe relación entre la calidad de servicio y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021	
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	La calidad de servicio
¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021?	Determinar la relación entre la calidad de respuesta y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021,	Existe relación entre la calidad de respuesta y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021	
¿Qué relación existe entre la fiabilidad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021?	Determinar la relación entre la fiabilidad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021	Existe relación entre la fiabilidad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021	Tiempo de atención

¿Qué relación existe entre la seguridad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021?	Determinar la relación entre seguridad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021	Existe relación entre la seguridad y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021
--	--	--

¿Qué relación existe entre elementos tangibles y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021?	Determinar la relación entre elementos tangibles y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021	Existe relación entre elementos tangibles y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021,
---	--	--

¿Qué relación existe entre la empatía y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021?	Determinar la relación entre la empatía y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021	Existe relación entre la empatía y el tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021
--	---	--

Nota Fuente: elaboración propia

Tabla 1

Datos Para Terminar La Muestra

Descripción	
-------------	--

Dónde:

Población (N) 750

Nivel de confiabilidad 95%

Valor de distribución 1.96

Margen de error 5%

Porcentaje de aceptación 50%

Porcentaje de no aceptación 50%

$$n = \frac{(z)^2 * N * (p)(q)}{e^2(N - 1) + (Z)^2 * (p)(q)}$$

Nota Fuente: elaboración propia

CUESTIONARIO ANÓNIMO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer la calidad de servicio en la entidad pública, la participación es anónima, voluntaria y confidencial. Los resultados serán utilizados únicamente con propósitos científicos, académicos, de investigación y publicación; cuidando en todo momento la privacidad de los datos. Exprese su conocimiento informado si desea participar.

Estoy de acuerdo en participar en el estudio. Si No

A. Caracterización de los Usuarios

1. Edad:	2. Género: Femenino () Masculino ()
3. Grado de Instrucción:	Ninguno () Primaria () Secundaria () Superior ()

B. Cuestionario para medir calidad de servicio

Instrucciones. A continuación, lea las preguntas y marque con una (X) según su experiencia.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: EMPATÍA						
1	El personal de atención al público fue amable con usted.					
2	El personal del área de orientación le brindó atención personalizada.					
3	El horario de atención es conveniente para usted.					
4	El personal de atención al público comprendió su necesidad.					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD						
5	Los abogados certificadores de la entidad pública cumplieron con el plazo establecido.					
6	Cuando tiene un problema en la solicitud de su trámite, el personal de atención al público lo soluciona.					
7	Los servidores públicos realizan correctamente el servicio desde la primera vez.					
8	Los abogados certificadores del área de publicidad registral se esfuerzan por mantener el servicio sin errores.					

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD						
9	El comportamiento del personal de atención al público, le inspira confianza.					
10	El personal de atención tiene conocimiento para responder a sus inquietudes y preguntas					
11	Siente confianza en la entidad pública para realizar su trámite.					
12	Se siente seguro al momento de cancelar el servicio solicitado con efectivo o tarjeta.					
DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
13	Los abogados certificadores del área de publicidad atendieron su solicitud con rapidez.					
14	El personal del área de orientación estuvo disponible para atenderle.					
15	Aun mostrándose ocupado, el personal de atención al público respondió rápidamente a sus preguntas.					
16	El personal de atención al público le informa la culminación del trámite					
17	El personal del área de caja le comunicó cuando obtendría su trámite solicitado.					
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES						
18	La plataforma en la que solicito un trámite es de fácil entendimiento.					
29	Las instalaciones de la entidad son atractivas, modernas, limpias y organizadas.					
20	La plataforma en la que solicito su trámite es visualmente atractiva.					
21	La presentación del personal de atención al público es la adecuada.					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: EMPATIA							
1	El personal de atención al público fue amable con usted.	✓		✓		✓		
2	El personal del área de orientación le brindó atención personalizada.	✓		✓		✓		
3	El horario de atención es conveniente para usted.	✓		✓		✓		
4	El personal de atención al público comprendió su necesidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los abogados certificadores de la entidad pública cumplieron con el plazo establecido.	✓		✓		✓		
6	Cuando tiene un problema en la solicitud de su trámite, el personal de atención al público lo soluciona.	✓		✓		✓		
7	Los servidores públicos realizan correctamente el servicio desde la primera vez.	✓		✓		✓		
8	Los abogados certificadores del área de publicidad registral se esfuerzan por mantener el servicio sin errores.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El comportamiento del personal de atención al público, le inspira confianza.	✓		✓		✓		
10	El personal de atención tiene conocimiento para responder a sus inquietudes y preguntas	✓		✓		✓		
11	Siente confianza en la entidad pública para realizar su trámite.	✓		✓		✓		
12	Se siente seguro al momento de cancelar el servicio solicitado con efectivo o tarjeta.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

13	Los abogados certificadores del área de publicidad atendieron su solicitud con rapidez.	✓		✓		✓		
14	El personal del área de orientación estuvo disponible para atenderle.	✓		✓		✓		
15	Aun mostrándose ocupado, el personal de atención al público respondió rápidamente a sus preguntas.	✓		✓		✓		
16	El personal de atención al público le informa la culminación del trámite	✓		✓		✓		
17	El personal del área de caja le comunicó cuando obtendría su trámite solicitado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La plataforma en la que solicito un trámite es de fácil entendimiento.	✓		✓		✓		
19	Las instalaciones de la entidad son atractivas, modernas, limpias y organizadas.	✓		✓		✓		
20	La plataforma en la que solicito su trámite es visualmente atractiva.	✓		✓		✓		
21	La presentación del personal de atención al público es la adecuada.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. Julio Francisco, Elescano Grande** **DNI: 07189411**

Especialidad del validador: **Lic. Administración / Magister en Administración**

19 de noviembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. JULIO FRANCISCO, ELESANO GRANDE

DNI: 07189411

Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: EMPATIA							
1	El personal de atención al público fue amable con usted.	✓		✓		✓		
2	El personal del área de orientación le brindó atención personalizada.	✓		✓		✓		
3	El horario de atención es conveniente para usted.	✓		✓		✓		
4	El personal de atención al público comprendió su necesidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los abogados certificadores de la entidad pública cumplieron con el plazo establecido.	✓		✓		✓		
6	Cuando tiene un problema en la solicitud de su trámite, el personal de atención al público lo soluciona.	✓		✓		✓		
7	Los servidores públicos realizan correctamente el servicio desde la primera vez.	✓		✓		✓		
8	Los abogados certificadores del área de publicidad registral se esfuerzan por mantener el servicio sin errores.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El comportamiento del personal de atención al público, le inspira confianza.	✓		✓		✓		
10	El personal de atención tiene conocimiento para responder a sus inquietudes y preguntas	✓		✓		✓		
11	Siente confianza en la entidad pública para realizar su trámite.	✓		✓		✓		
12	Se siente seguro al momento de cancelar el servicio solicitado con efectivo o tarjeta.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

13	Los abogados certificadores del área de publicidad atendieron su solicitud con rapidez.	✓		✓		✓		
14	El personal del área de orientación estuvo disponible para atenderle.	✓		✓		✓		
15	Aun mostrándose ocupado, el personal de atención al público respondió rápidamente a sus preguntas.	✓		✓		✓		
16	El personal de atención al público le informa la culminación del trámite	✓		✓		✓		
17	El personal del área de caja le comunicó cuando obtendría su trámite solicitado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La plataforma en la que solicito un trámite es de fácil entendimiento.	✓		✓		✓		
19	Las instalaciones de la entidad son atractivas, modernas, limpias y organizadas.	✓		✓		✓		
20	La plataforma en la que solicito su trámite es visualmente atractiva.	✓		✓		✓		
21	La presentación del personal de atención al público es la adecuada.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: Walter Enrique Zavaleta Chávez DNI: 17883549**

Especialidad del validador: **Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales / Doctor en Educación**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de noviembre del 2021

Dr./ Mg Walter Enrique Zavaleta Chávez

DNI: 17883549

Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: EMPATIA							
1	El personal de atención al público fue amable con usted.	✓		✓		✓		
2	El personal del área de orientación le brindó atención personalizada.	✓		✓		✓		
3	El horario de atención es conveniente para usted.	✓		✓		✓		
4	El personal de atención al público comprendió su necesidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los abogados certificadores de la entidad pública cumplieron con el plazo establecido.	✓		✓		✓		
6	Cuando tiene un problema en la solicitud de su trámite, el personal de atención al público lo soluciona.	✓		✓		✓		
7	Los servidores públicos realizan correctamente el servicio desde la primera vez.	✓		✓		✓		
8	Los abogados certificadores del área de publicidad registral se esfuerzan por mantener el servicio sin errores.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El comportamiento del personal de atención al público, le inspira confianza.	✓		✓		✓		
10	El personal de atención tiene conocimiento para responder a sus inquietudes y preguntas	✓		✓		✓		
11	Siente confianza en la entidad pública para realizar su trámite.	✓		✓		✓		
12	Se siente seguro al momento de cancelar el servicio solicitado con efectivo o tarjeta.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

13	Los abogados certificadores del área de publicidad atendieron su solicitud con rapidez.	✓		✓		✓		
14	El personal del área de orientación estuvo disponible para atenderle.	✓		✓		✓		
15	Aun mostrándose ocupado, el personal de atención al público respondió rápidamente a sus preguntas.	✓		✓		✓		
16	El personal de atención al público le informa la culminación del trámite	✓		✓		✓		
17	El personal del área de caja le comunicó cuando obtendría su trámite solicitado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La plataforma en la que solicito un trámite es de fácil entendimiento.	✓		✓		✓		
19	Las instalaciones de la entidad son atractivas, modernas, limpias y organizadas.	✓		✓		✓		
20	La plataforma en la que solicito su trámite es visualmente atractiva.	✓		✓		✓		
21	La presentación del personal de atención al público es la adecuada.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Yolanda Felicitas Soria Pérez DNI: 10590428

Especialidad del validador: Doctora en Administración de la Educación / Metodóloga

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

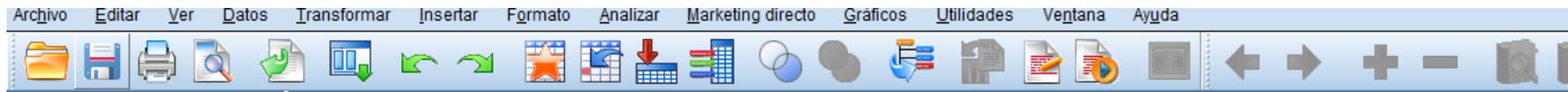
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de noviembre del 2021

Yolanda Soria Pérez

La confiabilidad (prueba piloto y capturas de pantalla de la estadística).

	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	2	3	1	2	1	2	3	4	5	2	3
3	2	3	5	5	4	2	1	4	3	2	3	5
4	5	2	5	3	2	4	4	1	3	5	2	5
5	3	2	1	4	5	4	1	2	2	3	2	1
6	3	4	3	3	5	3	1	2	3	3	5	3
7	3	1	2	4	2	5	2	3	4	4	1	2
8	4	2	4	3	2	5	4	5	4	4	2	4
9	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2
10	5	2	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5
11	4	1	3	4	3	2	3	5	2	4	1	1
12	3	3	4	2	3	4	3	5	5	3	3	4
13	2	2	4	5	2	5	4	1	2	2	2	4
14	5	3	2	2	4	5	3	3	1	5	3	2
15	4	5	5	2	3	3	5	3	2	1	5	3
16	3	2	5	2	1	2	2	5	2	3	2	5
17	2	2	2	5	3	5	1	3	3	2	2	2
18	3	4	2	2	3	5	1	5	4	3	4	2
19	4	1	1	5	4	2	3	2	1	4	1	1
20	3	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5
21	4	2	2	2	2	5	5	5	1	5	2	2
22	2	4	4	5	1	3	2	5	2	5	4	2
23	3	5	1	3	2	5	2	1	2	1	1	2



sultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de procesamie
 - Estadísticas de fiabilidad

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	23	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	21

Constancia emitida por la entidad



PERÚ

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Jesús María, 06 de diciembre del 2021

OFICIO N°308 -2021-SUNARP-ZRN°IX/SOD

MBA

OMMERO TRINIDAD VARGAS

Jefe (e)

Universidad Cesar Vallejo

UCV Filial Lima

Campus Lima Norte

Presente. -

ASUNTO : Se autoriza las facilidades a estudiante, para recabar información para tesis.

REF. : Carta P. 1552-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo e informarle que se ha tomado conocimiento de su requerimiento formulado a través de la Carta P. 1552-2021-UCV-VA-EPG-F01/J.

Al respecto, en atención y gestión de lo indicado, se ha evaluado lo requerido, confirmándole nuestra autorización para que el señor Luis Ángel Daviran Caurino, identificado con DNI N°46643531, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo que usted jefatura, pueda obtener la información necesaria para el desarrollo de su trabajo de investigación.

Sobre el particular, el estudiante deberá coordinar con el suscrito para las facilidades del caso.

Es propicia la oportunidad, para manifestarle las muestras de mi consideración.

Atentamente,



JULIO LOAYZA MARIÑO
Subordinador de Oficinas
Desconcentradas
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Base de datos variable: calidad de servicio

Usuarios - MUESTRA	DIM. 1: EMPATÍA						DIM. 2: FIABILIDAD						DIM. 3: SEGURIDAD					
	It1	It2	It3	It4	Punt.	Nivel	It5	It6	It7	It8	Punt.	Nivel	It9	It10	It11	It12	Punt.	Nivel
1	4	4	4	4	16	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno
2	2	3	5	5	15	Bueno	2	3	2	3	10	Regular	3	5	2	3	13	Regular
3	4	4	5	2	15	Bueno	3	5	4	4	16	Bueno	3	4	3	5	15	Bueno
4	4	4	3	5	16	Bueno	2	5	4	4	15	Bueno	3	5	2	5	15	Bueno
5	1	4	2	3	10	Regular	2	1	1	4	8	Malo	2	3	2	1	8	Malo
6	3	4	3	4	14	Bueno	4	3	3	3	13	Regular	3	3	4	3	13	Regular
7	4	3	4	4	15	Bueno	1	2	1	3	7	Malo	4	3	1	2	10	Regular
8	2	4	4	4	14	Bueno	2	4	5	3	14	Bueno	3	4	2	4	13	Regular
9	2	3	2	3	10	Regular	1	4	2	4	11	Regular	2	2	3	2	9	Regular
10	3	5	4	5	17	Bueno	2	5	4	5	16	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno
11	2	4	2	4	12	Regular	3	5	2	4	14	Bueno	4	4	1	3	12	Regular
12	2	5	5	3	15	Bueno	3	4	2	4	13	Regular	4	5	4	4	17	Bueno
13	3	4	3	2	12	Regular	2	4	3	5	14	Bueno	5	2	2	4	13	Regular
14	4	3	2	5	14	Bueno	3	2	4	3	12	Regular	2	5	3	2	12	Regular
15	4	5	5	5	19	Bueno	5	3	5	3	16	Bueno	2	5	5	5	17	Bueno
16	3	5	2	3	13	Regular	2	5	3	5	15	Bueno	1	3	2	5	11	Regular
17	1	3	5	2	11	Regular	2	2	5	3	12	Regular	5	2	2	2	11	Regular
18	5	5	2	3	15	Bueno	4	2	1	5	12	Regular	2	3	4	2	11	Regular
19	3	2	2	3	10	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	2	4	1	1	8	Malo
20	4	5	3	4	16	Bueno	2	3	2	3	10	Regular	3	3	5	5	16	Bueno
21	3	5	4	3	15	Bueno	3	5	4	4	16	Bueno	3	4	2	2	11	Regular
22	3	4	3	2	12	Regular	2	5	4	1	12	Regular	4	2	4	4	14	Bueno

23	3	5	4	3	15	Bueno	2	1	1	2	6	Malo	2	3	5	1	11	Regular
24	4	4	4	4	16	Bueno	4	3	3	3	13	Regular	4	4	4	4	16	Bueno
25	4	3	3	5	15	Bueno	3	4	3	3	13	Regular	3	5	2	3	13	Regular
26	3	4	3	2	12	Regular	2	4	5	3	14	Bueno	3	2	3	5	13	Regular
27	3	1	3	5	12	Regular	4	5	4	4	17	Bueno	3	5	5	5	18	Bueno
28	2	2	2	5	11	Regular	2	5	4	5	16	Bueno	2	3	4	1	10	Regular
29	3	2	3	3	11	Regular	3	5	2	4	14	Bueno	3	3	4	3	13	Regular
30	4	3	4	4	15	Bueno	3	4	2	4	13	Regular	4	3	1	2	10	Regular
31	2	4	3	4	13	Regular	4	4	4	5	17	Bueno	3	4	4	4	15	Bueno
32	3	3	3	3	12	Regular	3	2	4	3	12	Regular	2	2	1	2	7	Malo
33	3	5	4	5	17	Bueno	5	3	1	3	12	Regular	4	5	2	5	16	Bueno
34	2	4	2	4	12	Regular	2	5	3	5	15	Bueno	4	4	1	3	12	Regular
35	2	5	5	3	15	Bueno	2	2	5	4	13	Regular	4	4	4	4	16	Bueno
36	3	4	3	2	12	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	5	2	2	4	13	Regular
37	4	3	2	5	14	Bueno	2	3	2	3	10	Regular	2	5	3	2	12	Regular
38	3	3	3	3	12	Regular	4	5	4	4	17	Bueno	4	4	5	5	18	Bueno
39	3	5	2	3	13	Regular	2	5	4	4	15	Bueno	4	3	4	5	16	Bueno
40	1	3	5	2	11	Regular	2	4	4	2	12	Regular	5	4	2	2	13	Regular
41	5	5	2	3	15	Bueno	4	3	3	3	13	Regular	2	3	4	2	11	Regular
42	3	2	2	3	10	Regular	1	2	1	3	7	Malo	2	4	3	3	12	Regular
43	4	5	3	4	16	Bueno	2	4	5	3	14	Bueno	3	3	5	5	16	Bueno
44	3	5	2	3	13	Regular	1	2	2	2	7	Malo	3	4	2	2	11	Regular
45	3	4	3	2	12	Regular	2	5	3	5	15	Bueno	4	2	4	4	14	Bueno
46	3	5	1	3	12	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	2	3	5	3	13	Regular
47	4	4	4	4	16	Bueno	4	3	4	3	14	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno
48	2	3	3	5	13	Regular	3	5	4	4	16	Bueno	3	5	2	3	13	Regular
49	1	4	3	2	10	Regular	2	5	4	3	14	Bueno	3	4	3	5	15	Bueno

50	3	3	3	5	14	Bueno	2	3	4	3	12	Regular	3	5	2	5	15	Bueno
51	3	3	3	3	12	Regular	4	3	3	3	13	Regular	2	3	2	1	8	Malo
52	3	2	3	3	11	Regular	1	2	1	3	7	Malo	3	3	4	3	13	Regular
53	4	3	4	4	15	Bueno	2	4	5	3	14	Bueno	4	3	1	2	10	Regular
54	2	4	3	4	13	Regular	4	3	4	4	15	Bueno	3	4	4	4	15	Bueno
55	3	3	3	3	12	Regular	2	5	1	5	13	Regular	2	2	1	2	7	Malo
56	3	5	4	5	17	Bueno	3	5	2	4	14	Bueno	4	5	2	5	16	Bueno
57	2	4	2	4	12	Regular	3	4	2	4	13	Regular	4	4	1	3	12	Regular
58	2	5	5	3	15	Bueno	4	4	4	5	17	Bueno	4	4	3	4	15	Bueno
59	3	4	3	2	12	Regular	3	2	4	3	12	Regular	5	2	2	4	13	Regular
60	4	3	2	5	14	Bueno	5	3	1	3	12	Regular	2	5	3	2	12	Regular
61	3	3	3	3	12	Regular	2	5	3	5	15	Bueno	2	4	5	5	16	Bueno
62	3	5	2	3	13	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	1	3	2	5	11	Regular
63	3	3	5	2	13	Regular	2	3	2	3	10	Regular	5	2	2	2	11	Regular
64	5	5	3	3	16	Bueno	3	5	4	4	16	Bueno	2	3	4	2	11	Regular
65	3	2	2	3	10	Regular	2	5	4	1	12	Regular	2	4	1	1	8	Malo
66	4	5	3	4	16	Bueno	2	1	1	2	6	Malo	3	3	5	5	16	Bueno
67	3	5	3	3	14	Bueno	4	3	3	3	13	Regular	3	4	2	2	11	Regular
68	3	4	3	3	13	Regular	1	2	1	3	7	Malo	4	2	4	4	14	Bueno
69	3	3	3	3	12	Regular	2	4	5	3	14	Bueno	2	3	5	1	11	Regular
70	4	4	4	4	16	Bueno	4	4	4	3	15	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno
71	2	3	3	5	13	Regular	2	5	1	5	13	Regular	3	5	2	3	13	Regular
72	3	4	3	2	12	Regular	3	5	2	4	14	Bueno	3	2	3	5	13	Regular
73	3	3	3	5	14	Bueno	3	4	2	4	13	Regular	3	5	2	5	15	Bueno
74	3	3	3	3	12	Regular	2	4	3	5	14	Bueno	2	3	2	1	8	Malo
75	3	2	3	3	11	Regular	3	2	4	3	12	Regular	3	3	4	3	13	Regular
76	4	3	4	4	15	Bueno	5	3	1	3	12	Regular	4	3	1	2	10	Regular

77	2	4	3	4	13	Regular	2	5	4	5	16	Bueno	3	4	4	4	15	Bueno
78	2	3	3	3	11	Regular	2	2	5	3	12	Regular	2	2	1	2	7	Malo
79	3	5	4	5	17	Bueno	4	2	1	5	12	Regular	4	5	2	5	16	Bueno
80	2	4	3	4	13	Regular	1	2	3	2	8	Malo	4	4	1	3	12	Regular
81	2	5	5	3	15	Bueno	5	5	4	5	19	Bueno	4	3	3	4	14	Bueno
82	3	4	3	3	13	Regular	2	2	1	5	10	Regular	5	2	2	4	13	Regular
83	4	3	2	5	14	Bueno	3	3	5	2	13	Regular	2	5	3	2	12	Regular
84	3	3	3	3	12	Regular	4	5	4	4	17	Bueno	2	4	5	5	16	Bueno
85	3	5	2	3	13	Regular	5	3	4	3	15	Bueno	4	3	2	5	14	Bueno
86	3	3	3	3	12	Regular	2	5	3	5	15	Bueno	5	2	2	2	11	Regular
87	5	5	2	3	15	Bueno	2	4	5	3	14	Bueno	2	3	4	4	13	Regular
88	3	2	2	3	10	Regular	4	2	4	5	15	Bueno	2	4	1	1	8	Malo
89	4	5	3	4	16	Bueno	4	5	4	4	17	Bueno	3	3	5	5	16	Bueno
90	3	5	2	3	13	Regular	2	3	4	3	12	Regular	3	4	2	2	11	Regular
91	3	4	3	2	12	Regular	3	5	4	4	16	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno
92	3	5	1	3	12	Regular	2	5	4	1	12	Regular	2	3	5	1	11	Regular
93	4	4	4	4	16	Bueno	2	3	3	3	11	Regular	4	4	4	4	16	Bueno
94	2	3	3	5	13	Regular	4	3	4	4	15	Bueno	3	5	2	3	13	Regular
95	1	4	3	2	10	Regular	4	2	4	3	13	Regular	3	2	3	5	13	Regular
96	3	1	3	5	12	Regular	2	4	5	3	14	Bueno	3	5	2	5	15	Bueno
97	1	2	2	3	8	Malo	4	2	4	2	12	Regular	2	3	2	4	11	Regular
98	3	2	3	3	11	Regular	2	5	1	5	13	Regular	3	3	4	3	13	Regular
99	4	3	4	4	15	Bueno	3	5	2	4	14	Bueno	4	3	1	2	10	Regular
100	2	4	3	4	13	Regular	3	4	2	4	13	Regular	3	4	2	4	13	Regular
101	2	2	2	3	9	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	2	2	1	2	7	Malo
102	3	5	4	5	17	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno
103	2	4	2	4	12	Regular	3	5	4	4	16	Bueno	4	4	4	3	15	Bueno

104	2	5	5	3	15	Bueno	2	5	4	1	12	Regular	4	3	3	4	14	Bueno
105	3	4	3	2	12	Regular	2	1	1	2	6	Malo	5	2	2	4	13	Regular
106	4	3	2	5	14	Bueno	4	3	3	3	13	Regular	2	5	3	2	12	Regular
107	3	3	2	3	11	Regular	1	2	1	3	7	Malo	2	4	5	5	16	Bueno
108	3	5	2	3	13	Regular	2	4	5	3	14	Bueno	1	3	2	5	11	Regular
109	1	3	5	2	11	Regular	1	2	2	2	7	Malo	5	2	2	2	11	Regular
110	5	5	2	3	15	Bueno	2	5	1	5	13	Regular	2	3	4	2	11	Regular
111	3	2	2	3	10	Regular	3	5	2	4	14	Bueno	2	4	1	1	8	Malo
112	4	5	3	4	16	Bueno	3	4	2	4	13	Regular	3	3	5	5	16	Bueno
113	3	5	2	3	13	Regular	2	4	3	5	14	Bueno	3	4	2	2	11	Regular
114	3	4	3	2	12	Regular	3	2	4	3	12	Regular	4	2	4	4	14	Bueno
115	3	5	1	3	12	Regular	5	3	1	3	12	Regular	2	3	5	1	11	Regular
116	4	4	4	4	16	Bueno	2	5	3	5	15	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno
117	2	3	3	5	13	Regular	2	2	5	3	12	Regular	3	5	2	3	13	Regular
118	1	4	3	2	10	Regular	4	2	1	5	12	Regular	3	2	3	5	13	Regular
119	3	1	3	5	12	Regular	4	4	3	4	15	Bueno	3	5	2	5	15	Bueno
120	1	2	2	3	8	Malo	5	5	4	5	19	Bueno	2	3	2	1	8	Malo
121	3	2	3	3	11	Regular	2	2	1	5	10	Regular	3	3	4	3	13	Regular
122	4	3	4	4	15	Bueno	3	3	5	2	13	Regular	4	3	1	2	10	Regular
123	2	4	3	4	13	Regular	2	5	2	1	10	Regular	3	4	2	4	13	Regular
124	2	3	3	3	11	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	2	2	3	2	9	Regular
125	3	5	4	5	17	Bueno	4	3	4	3	14	Bueno	4	5	2	5	16	Bueno
126	2	4	2	4	12	Regular	4	5	4	4	17	Bueno	4	4	4	3	15	Bueno
127	2	5	5	3	15	Bueno	4	5	4	4	17	Bueno	4	3	4	4	15	Bueno
128	3	4	3	2	12	Regular	2	1	1	2	6	Malo	5	2	2	4	13	Regular
129	4	3	2	5	14	Bueno	4	3	4	3	14	Bueno	2	5	3	4	14	Bueno
130	1	3	2	2	8	Malo	1	2	1	3	7	Malo	2	4	5	5	16	Bueno

131	4	4	4	4	16	Bueno	2	4	5	3	14	Bueno	1	3	2	5	11	Regular
132	2	3	3	5	13	Regular	1	2	2	2	7	Malo	5	2	2	2	11	Regular
133	1	4	3	2	10	Regular	2	5	1	5	13	Regular	2	3	4	2	11	Regular
134	3	1	3	5	12	Regular	3	5	2	4	14	Bueno	2	4	1	1	8	Malo
135	1	2	2	3	8	Malo	3	4	2	4	13	Regular	3	3	5	5	16	Bueno
136	3	2	3	3	11	Regular	2	4	4	5	15	Bueno	3	4	4	4	15	Bueno
137	4	3	4	4	15	Bueno	3	2	4	3	12	Regular	4	2	4	4	14	Bueno
138	2	4	3	4	13	Regular	5	3	4	4	16	Bueno	4	3	5	3	15	Bueno
139	2	2	2	3	9	Regular	2	5	3	5	15	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno
140	3	5	4	5	17	Bueno	2	2	5	3	12	Regular	3	5	2	3	13	Regular
141	2	4	2	4	12	Regular	4	2	1	5	12	Regular	3	2	3	5	13	Regular
142	2	5	5	3	15	Bueno	1	2	3	4	10	Regular	3	5	2	5	15	Bueno
143	3	4	3	2	12	Regular	5	5	4	5	19	Bueno	2	3	2	1	8	Malo
144	4	3	2	5	14	Bueno	2	2	1	5	10	Regular	3	3	4	3	13	Regular
145	4	4	4	4	16	Bueno	3	3	5	2	13	Regular	4	3	1	2	10	Regular
146	2	3	3	5	13	Regular	2	5	2	1	10	Regular	3	4	2	4	13	Regular
147	1	4	3	2	10	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	2	4	4	4	14	Bueno
148	3	1	3	5	12	Regular	2	3	2	3	10	Regular	4	5	2	5	16	Bueno
149	3	3	2	3	11	Regular	3	5	4	4	16	Bueno	4	4	4	3	15	Bueno
150	3	2	3	3	11	Regular	2	5	4	4	15	Bueno	4	3	3	4	14	Bueno
151	4	3	4	4	15	Bueno	2	1	1	2	6	Malo	5	2	2	4	13	Regular
152	2	4	3	4	13	Regular	4	3	3	3	13	Regular	2	5	3	2	12	Regular
153	2	2	2	3	9	Regular	1	2	1	3	7	Malo	2	4	5	5	16	Bueno
154	3	5	4	5	17	Bueno	2	4	5	3	14	Bueno	1	3	2	5	11	Regular
155	2	4	2	4	12	Regular	1	2	2	2	7	Malo	5	2	2	2	11	Regular
156	2	5	5	3	15	Bueno	2	5	1	5	13	Regular	2	3	4	2	11	Regular
157	3	4	3	2	12	Regular	3	5	2	4	14	Bueno	2	4	1	1	8	Malo

158	4	3	2	5	14	Bueno	3	4	4	4	15	Bueno	3	3	5	5	16	Bueno
159	3	3	3	2	11	Regular	4	4	3	5	16	Bueno	3	4	4	3	14	Bueno
160	3	5	2	3	13	Regular	3	2	4	3	12	Regular	4	2	4	4	14	Bueno
161	1	3	5	2	11	Regular	5	3	1	3	12	Regular	2	3	5	1	11	Regular
162	5	5	2	3	15	Bueno	2	5	3	5	15	Bueno	2	3	2	1	8	Malo
163	3	2	2	3	10	Regular	2	2	5	3	12	Regular	3	3	4	3	13	Regular
164	4	5	3	4	16	Bueno	4	4	4	5	17	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno
165	3	5	2	3	13	Regular	4	4	3	4	15	Bueno	3	4	4	4	15	Bueno
166	3	4	3	2	12	Regular	5	5	4	5	19	Bueno	2	2	1	2	7	Malo
167	4	4	4	4	16	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	4	5	2	5	16	Bueno
168	2	3	3	5	13	Regular	2	3	2	3	10	Regular	4	4	1	3	12	Regular
169	4	4	3	2	13	Regular	3	5	4	4	16	Bueno	4	5	3	4	16	Bueno
170	3	1	3	5	12	Regular	2	5	4	1	12	Regular	5	2	2	4	13	Regular
171	1	2	2	3	8	Malo	2	1	1	2	6	Malo	2	5	3	2	12	Regular
172	3	2	3	3	11	Regular	4	3	4	3	14	Bueno	4	4	5	5	18	Bueno
173	4	3	4	4	15	Bueno	1	2	1	3	7	Malo	1	3	2	5	11	Regular
174	2	4	3	4	13	Regular	2	4	5	3	14	Bueno	5	4	4	4	17	Bueno
175	2	2	2	3	9	Regular	1	2	2	2	7	Malo	2	3	4	2	11	Regular
176	3	5	4	5	17	Bueno	2	5	4	5	16	Bueno	2	4	4	4	14	Bueno
177	2	4	2	4	12	Regular	3	5	2	4	14	Bueno	3	3	5	5	16	Bueno
178	2	5	5	3	15	Bueno	3	4	2	4	13	Regular	2	4	1	5	12	Regular
179	3	4	3	2	12	Regular	2	4	3	5	14	Bueno	3	5	2	3	13	Regular
180	4	3	2	5	14	Bueno	3	2	4	3	12	Regular	3	2	3	5	13	Regular
181	4	4	4	4	16	Bueno	5	3	1	3	12	Regular	3	5	2	5	15	Bueno
182	2	3	3	5	13	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	2	3	2	1	8	Malo
183	1	4	3	2	10	Regular	2	3	2	3	10	Regular	3	3	4	3	13	Regular
184	3	1	3	5	12	Regular	3	5	4	4	16	Bueno	4	3	1	2	10	Regular

185	3	2	4	3	12	Regular	2	5	4	1	12	Regular	3	4	2	4	13	Regular
186	3	2	3	3	11	Regular	2	1	1	2	6	Malo	2	2	4	4	12	Regular
187	4	3	4	4	15	Bueno	4	3	3	3	13	Regular	4	5	2	5	16	Bueno
188	2	4	3	4	13	Regular	1	2	1	3	7	Malo	4	4	1	3	12	Regular
189	2	2	2	3	9	Regular	2	4	5	3	14	Bueno	4	3	3	4	14	Bueno
190	3	5	4	5	17	Bueno	1	2	2	2	7	Malo	5	2	2	4	13	Regular
191	2	4	2	4	12	Regular	2	5	1	5	13	Regular	2	5	3	2	12	Regular
192	2	5	5	3	15	Bueno	3	5	4	4	16	Bueno	4	4	5	5	18	Bueno
193	3	4	3	2	12	Regular	3	4	2	4	13	Regular	1	3	2	5	11	Regular
194	4	3	2	5	14	Bueno	2	4	3	5	14	Bueno	5	2	2	2	11	Regular
195	4	3	3	2	12	Regular	3	2	4	3	12	Regular	2	3	4	2	11	Regular
196	3	5	2	3	13	Regular	5	3	1	3	12	Regular	2	4	4	4	14	Bueno
197	1	3	5	2	11	Regular	2	5	4	5	16	Bueno	5	4	4	5	18	Bueno
198	5	5	2	3	15	Bueno	2	2	5	3	12	Regular	3	5	2	3	13	Regular
199	4	4	4	4	16	Bueno	4	2	4	5	15	Bueno	3	4	3	5	15	Bueno
200	2	3	3	5	13	Regular	4	4	3	4	15	Bueno	3	5	4	5	17	Bueno
201	1	4	3	2	10	Regular	5	4	4	5	18	Bueno	2	2	2	2	8	Malo
202	3	1	3	5	12	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	3	3	4	3	13	Regular
203	3	4	2	3	12	Regular	2	3	2	3	10	Regular	4	4	4	4	16	Bueno
204	3	2	3	3	11	Regular	3	5	4	4	16	Bueno	3	5	2	3	13	Regular
205	4	3	4	4	15	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	3	2	4	5	14	Bueno
206	2	4	3	4	13	Regular	2	1	1	2	6	Malo	3	5	2	5	15	Bueno
207	2	2	2	3	9	Regular	4	3	3	3	13	Regular	2	3	2	1	8	Malo
208	3	5	4	5	17	Bueno	1	2	1	3	7	Malo	3	3	4	3	13	Regular
209	2	4	2	4	12	Regular	2	4	5	3	14	Bueno	4	3	1	2	10	Regular
210	2	5	5	3	15	Bueno	1	2	2	2	7	Malo	3	4	2	4	13	Regular
211	3	4	3	2	12	Regular	2	5	4	5	16	Bueno	2	2	4	2	10	Regular

212	4	3	2	5	14	Bueno	3	5	2	4	14	Bueno	4	5	2	5	16	Bueno
213	3	4	2	4	13	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	4	4	4	3	15	Bueno
214	3	5	2	3	13	Regular	2	4	3	5	14	Bueno	4	3	3	4	14	Bueno
215	1	3	5	2	11	Regular	3	2	4	3	12	Regular	5	2	2	4	13	Regular
216	5	5	2	3	15	Bueno	5	3	4	3	15	Bueno	4	5	3	4	16	Bueno
217	3	2	2	3	10	Regular	2	5	3	5	15	Bueno	2	4	5	5	16	Bueno
218	4	5	3	4	16	Bueno	2	2	5	4	13	Regular	4	3	4	5	16	Bueno
219	3	5	2	3	13	Regular	4	2	4	5	15	Bueno	5	2	2	2	11	Regular
220	3	4	3	2	12	Regular	1	2	3	2	8	Malo	2	3	4	2	11	Regular
221	4	4	4	4	16	Bueno	5	5	4	5	19	Bueno	2	4	4	4	14	Bueno
222	2	3	3	5	13	Regular	2	2	4	5	13	Regular	3	3	5	5	16	Bueno
223	1	4	3	2	10	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	3	4	4	2	13	Regular
224	3	1	3	5	12	Regular	4	3	4	4	15	Bueno	4	2	4	4	14	Bueno
225	1	2	2	3	8	Malo	3	5	4	4	16	Bueno	2	3	5	1	11	Regular
226	3	2	3	3	11	Regular	2	5	4	1	12	Regular	3	3	4	3	13	Regular
227	4	3	4	4	15	Bueno	2	4	4	2	12	Regular	4	3	4	2	13	Regular
228	2	4	3	4	13	Regular	4	4	3	3	14	Bueno	3	4	3	4	14	Bueno
229	2	4	4	3	13	Regular	1	2	4	3	10	Regular	2	2	5	4	13	Regular
230	3	5	4	5	17	Bueno	2	4	5	3	14	Bueno	4	5	2	5	16	Bueno
231	2	4	2	4	12	Regular	4	2	4	4	14	Bueno	4	4	5	4	17	Bueno
232	2	5	5	3	15	Bueno	2	5	1	5	13	Regular	4	4	4	4	16	Bueno
233	3	4	3	2	12	Regular	3	5	4	4	16	Bueno	3	5	4	3	15	Bueno
234	4	3	2	5	14	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	3	2	3	5	13	Regular
235	3	3	3	3	12	Regular	2	4	3	5	14	Bueno	3	5	2	5	15	Bueno
236	3	5	2	3	13	Regular	3	2	4	3	12	Regular	3	3	3	3	12	Regular
237	1	3	5	2	11	Regular	5	3	1	3	12	Regular	3	3	4	3	13	Regular
238	5	5	2	3	15	Bueno	2	4	3	5	14	Bueno	4	3	1	2	10	Regular

239	3	3	3	3	12	Regular	2	2	5	3	12	Regular	3	4	2	4	13	Regular
240	4	5	3	4	16	Bueno	4	2	4	5	15	Bueno	2	2	1	2	7	Malo
241	3	5	2	3	13	Regular	4	2	3	4	13	Regular	4	5	4	5	18	Bueno
242	3	4	3	2	12	Regular	5	5	4	5	19	Bueno	4	4	1	3	12	Regular
243	3	5	1	3	12	Regular	2	2	4	5	13	Regular	4	3	3	4	14	Bueno
244	3	2	3	3	11	Regular	3	3	5	2	13	Regular	5	2	2	4	13	Regular
245	4	3	4	4	15	Bueno	2	5	2	1	10	Regular	2	5	3	2	12	Regular
246	2	4	3	4	13	Regular	2	4	5	3	14	Bueno	2	4	5	5	16	Bueno
247	2	2	3	3	10	Regular	4	2	4	2	12	Regular	1	3	2	5	11	Regular
248	3	5	4	5	17	Bueno	2	5	1	5	13	Regular	5	2	2	2	11	Regular
249	4	4	4	4	16	Bueno	3	5	2	4	14	Bueno	2	3	4	2	11	Regular
250	2	5	5	3	15	Bueno	3	4	2	4	13	Regular	4	4	3	3	14	Bueno
251	3	4	3	2	12	Regular	2	4	3	5	14	Bueno	4	3	5	5	17	Bueno
252	4	3	2	5	14	Bueno	3	2	4	3	12	Regular	3	4	2	2	11	Regular
253	4	3	4	2	13	Regular	5	3	1	3	12	Regular	4	2	4	4	14	Bueno
254	3	5	4	3	15	Bueno	4	5	3	5	17	Bueno	2	3	5	4	14	Bueno
255	3	4	3	4	14	Bueno	3	3	5	4	15	Bueno	4	5	4	4	17	Bueno

DIM. 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA							DIM. 5: ELEMENTOS TANGIBLES						GENERAL	
It13	It14	It15	It16	It17	Punt.	Nivel	It18	It19	It20	It21	Punt.	Nivel	P. T.	Nivel G.
4	4	4	4	4	20	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	84	Bueno
1	2	4	3	3	13	Regular	4	5	2	3	14	Bueno	65	Regular
5	4	4	3	4	20	Bueno	3	4	4	5	16	Bueno	82	Bueno
3	4	4	4	1	16	Regular	4	5	4	5	18	Bueno	80	Bueno
4	3	4	1	2	14	Regular	2	3	2	1	8	Malo	48	Malo
3	5	3	1	2	14	Regular	3	4	5	3	15	Bueno	69	Regular
4	2	5	2	3	16	Regular	4	4	1	2	11	Regular	59	Regular
3	4	5	4	5	21	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	78	Bueno
2	2	3	3	2	12	Regular	2	1	1	2	6	Malo	48	Malo
4	5	5	4	5	23	Bueno	4	5	2	5	16	Bueno	90	Bueno
4	3	2	3	5	17	Regular	2	4	1	1	8	Malo	63	Regular
4	3	4	3	5	19	Bueno	5	3	3	4	15	Bueno	79	Bueno
5	2	5	4	1	17	Regular	2	2	2	4	10	Regular	66	Regular
2	4	5	3	3	17	Regular	1	5	3	2	11	Regular	66	Regular
2	5	3	4	4	18	Regular	4	4	5	3	16	Bueno	86	Bueno
2	1	2	2	5	12	Regular	2	3	2	5	12	Regular	63	Regular
5	3	5	1	3	17	Regular	3	2	2	2	9	Regular	60	Regular
2	3	5	3	5	18	Regular	4	3	4	2	13	Regular	69	Regular
5	4	2	3	2	16	Regular	1	4	3	3	11	Regular	61	Regular
4	4	3	4	5	20	Bueno	3	4	5	5	17	Bueno	79	Bueno
2	2	5	5	5	19	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	81	Bueno
5	1	3	2	5	16	Regular	2	5	4	2	13	Regular	67	Regular
3	2	5	2	3	15	Regular	4	4	1	4	13	Regular	60	Regular
4	4	4	4	4	20	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	81	Bueno

3	2	3	2	3	13	Regular	4	5	2	3	14	Bueno	68	Regular
5	4	2	1	4	16	Regular	3	2	3	5	13	Regular	68	Regular
3	2	5	4	5	19	Bueno	3	5	5	5	18	Bueno	84	Bueno
4	5	4	4	2	19	Bueno	2	3	4	4	13	Regular	69	Regular
3	5	3	1	2	14	Regular	3	3	5	3	14	Bueno	66	Regular
4	2	5	2	3	16	Regular	4	4	3	2	13	Regular	67	Regular
3	4	5	4	5	21	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	82	Bueno
2	2	3	3	2	12	Regular	2	3	4	3	12	Regular	55	Regular
4	5	5	4	5	23	Bueno	4	5	2	5	16	Bueno	84	Bueno
4	3	2	3	5	17	Regular	2	4	1	1	8	Malo	64	Regular
2	3	4	3	5	17	Regular	5	5	4	4	18	Bueno	79	Bueno
5	2	5	4	1	17	Regular	2	2	2	4	10	Regular	68	Regular
2	4	5	3	3	17	Regular	1	5	3	2	11	Regular	64	Regular
4	3	3	5	3	18	Regular	4	4	5	3	16	Bueno	81	Bueno
4	4	2	4	5	19	Bueno	4	3	4	5	16	Bueno	79	Bueno
5	3	5	1	3	17	Regular	3	2	2	2	9	Regular	62	Regular
2	3	5	1	5	16	Regular	4	3	4	2	13	Regular	68	Regular
5	4	2	3	2	16	Regular	1	4	1	1	7	Malo	52	Regular
4	4	3	4	5	20	Bueno	3	4	5	5	17	Bueno	83	Bueno
2	2	5	5	5	19	Bueno	1	5	2	2	10	Regular	60	Regular
4	4	4	4	4	20	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	77	Bueno
3	2	4	2	3	14	Regular	4	5	2	3	14	Bueno	69	Regular
5	4	4	4	4	21	Bueno	3	4	3	5	15	Bueno	82	Bueno
3	4	4	4	4	19	Bueno	3	5	4	5	17	Bueno	78	Bueno
4	5	4	4	2	19	Bueno	4	3	4	4	15	Bueno	73	Regular
3	5	3	1	2	14	Regular	3	3	5	3	14	Bueno	69	Regular
4	2	5	2	3	16	Regular	4	4	1	2	11	Regular	60	Regular

3	2	5	4	5	19	Bueno	4	4	2	4	14	Bueno	64	Regular
2	2	3	3	2	12	Regular	2	1	1	2	6	Malo	57	Regular
4	5	5	4	5	23	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	84	Bueno
4	3	2	3	5	17	Regular	2	4	1	1	8	Malo	57	Regular
2	3	4	3	5	17	Regular	5	3	3	4	15	Bueno	79	Bueno
5	2	5	4	1	17	Regular	2	2	2	4	10	Regular	64	Regular
2	4	5	4	3	18	Regular	4	5	3	4	16	Bueno	81	Bueno
2	3	3	5	3	16	Regular	2	1	5	3	11	Regular	64	Regular
2	1	2	2	5	12	Regular	2	3	2	5	12	Regular	62	Regular
5	3	5	1	3	17	Regular	3	2	2	2	9	Regular	69	Regular
2	3	5	1	5	16	Regular	4	3	4	2	13	Regular	69	Regular
5	4	2	3	2	16	Regular	1	4	1	1	7	Malo	57	Regular
4	4	3	4	5	20	Bueno	3	4	5	5	17	Bueno	80	Bueno
2	2	5	5	5	19	Bueno	1	5	2	2	10	Regular	59	Regular
5	1	3	2	5	16	Regular	2	5	4	2	13	Regular	67	Regular
3	2	5	2	1	13	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	67	Regular
2	3	3	4	3	15	Regular	4	5	2	3	14	Bueno	63	Regular
3	4	4	4	2	17	Regular	3	2	3	5	13	Regular	67	Regular
4	3	4	4	4	19	Bueno	3	5	4	5	17	Bueno	83	Bueno
2	4	3	3	4	16	Regular	2	3	2	1	8	Malo	63	Regular
5	4	5	4	5	23	Bueno	3	4	5	4	16	Bueno	78	Bueno
4	2	4	3	5	18	Regular	4	4	1	2	11	Regular	71	Regular
5	5	3	3	4	20	Bueno	4	4	2	4	14	Bueno	68	Regular
4	3	3	2	4	16	Regular	2	1	1	2	6	Malo	58	Regular
3	2	5	3	2	15	Regular	4	5	2	5	16	Bueno	68	Regular
3	4	5	5	3	20	Bueno	2	4	4	4	14	Bueno	78	Bueno
4	4	4	4	4	20	Bueno	5	3	3	4	15	Bueno	65	Regular

1	2	1	2	3	9	Malo	2	2	2	4	10	Regular	64	Regular
5	4	2	1	4	16	Regular	1	5	3	2	11	Regular	60	Regular
3	2	4	4	1	14	Regular	2	1	5	3	11	Regular	73	Regular
4	5	4	1	2	16	Regular	2	3	2	5	12	Regular	64	Regular
3	5	3	1	2	14	Regular	3	4	2	4	13	Regular	66	Regular
4	2	5	4	3	18	Regular	4	3	4	4	15	Bueno	78	Bueno
3	4	5	4	5	21	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	79	Bueno
2	2	3	3	2	12	Regular	4	5	2	3	14	Bueno	64	Regular
4	5	5	4	5	23	Bueno	3	4	3	5	15	Bueno	80	Bueno
4	3	2	3	5	17	Regular	3	5	2	5	15	Bueno	65	Regular
4	3	4	3	5	19	Bueno	4	3	4	4	15	Bueno	83	Bueno
5	2	5	4	1	17	Regular	3	3	5	3	14	Bueno	67	Regular
2	4	5	4	3	18	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	78	Bueno
2	3	3	5	3	16	Regular	4	4	2	4	14	Bueno	65	Regular
2	1	2	2	5	12	Regular	2	1	1	2	6	Malo	61	Regular
5	3	5	4	3	20	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	79	Bueno
2	3	5	1	5	16	Regular	2	4	1	1	8	Malo	60	Regular
5	4	4	3	4	20	Bueno	5	3	4	4	16	Bueno	77	Bueno
4	4	3	4	5	20	Bueno	2	2	2	4	10	Regular	61	Regular
2	2	5	5	5	19	Bueno	1	5	3	2	11	Regular	67	Regular
5	1	3	2	5	16	Regular	2	1	5	3	11	Regular	66	Regular
3	2	5	2	1	13	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	68	Regular
1	2	2	3	2	10	Malo	4	5	2	3	14	Bueno	56	Regular
3	2	3	3	4	15	Regular	3	4	3	5	15	Bueno	81	Bueno
4	3	4	4	4	19	Bueno	3	5	4	5	17	Bueno	79	Bueno
2	4	3	4	2	15	Regular	2	3	2	1	8	Malo	64	Regular
2	2	4	3	4	15	Regular	3	3	5	3	14	Bueno	60	Regular

3	5	4	5	2	19	Bueno	4	4	1	2	11	Regular	69	Regular
2	4	2	4	3	15	Regular	4	4	2	4	14	Bueno	63	Regular
2	5	5	3	3	18	Regular	2	1	1	2	6	Malo	62	Regular
4	4	4	4	4	20	Bueno	4	5	2	5	16	Bueno	65	Regular
3	2	3	2	3	13	Regular	2	4	1	1	8	Malo	60	Regular
5	4	2	1	4	16	Regular	5	3	3	4	15	Bueno	63	Regular
3	2	4	4	1	14	Regular	2	2	2	4	10	Regular	69	Regular
4	5	4	1	2	16	Regular	1	5	3	2	11	Regular	65	Regular
3	5	3	1	2	14	Regular	2	1	5	3	11	Regular	63	Regular
4	2	5	2	3	16	Regular	2	3	2	5	12	Regular	63	Regular
3	2	5	4	5	19	Bueno	3	4	4	4	15	Bueno	81	Bueno
2	2	3	3	2	12	Regular	4	3	4	2	13	Regular	63	Regular
4	5	5	4	5	23	Bueno	1	4	3	3	11	Regular	69	Regular
4	3	4	3	5	19	Bueno	3	4	5	5	17	Bueno	78	Bueno
2	3	4	3	5	17	Regular	1	5	2	2	10	Regular	62	Regular
5	2	5	4	1	17	Regular	2	5	4	2	13	Regular	64	Regular
2	4	5	3	3	17	Regular	2	1	1	2	6	Malo	61	Regular
2	3	3	5	3	16	Regular	4	4	2	4	14	Bueno	66	Regular
2	3	2	2	5	14	Regular	2	4	4	4	14	Bueno	64	Regular
5	3	5	4	3	20	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	85	Bueno
2	3	5	4	5	19	Bueno	2	4	4	4	14	Bueno	77	Bueno
5	4	2	3	4	18	Regular	5	3	4	4	16	Bueno	81	Bueno
4	4	3	4	5	20	Bueno	2	2	2	4	10	Regular	61	Regular
4	4	5	5	5	23	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	81	Bueno
5	1	3	2	5	16	Regular	4	5	2	3	14	Bueno	61	Regular
3	2	5	2	1	13	Regular	3	2	3	5	13	Regular	67	Regular
2	2	4	3	2	13	Regular	3	5	2	5	15	Bueno	59	Regular

4	5	5	4	5	23	Bueno	2	3	2	3	10	Regular	67	Regular
4	3	2	3	5	17	Regular	3	3	5	3	14	Bueno	65	Regular
2	3	4	3	5	17	Regular	4	4	3	2	13	Regular	67	Regular
5	4	5	4	4	22	Bueno	4	4	2	4	14	Bueno	77	Bueno
2	4	5	3	3	17	Regular	2	3	3	2	10	Regular	68	Regular
4	4	4	4	4	20	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	82	Bueno
3	2	3	2	3	13	Regular	2	4	3	3	12	Regular	65	Regular
5	4	2	3	4	18	Regular	5	3	3	4	15	Bueno	75	Regular
3	2	4	4	1	14	Regular	2	2	2	4	10	Regular	61	Regular
4	5	4	1	2	16	Regular	1	5	3	2	11	Regular	67	Regular
3	5	3	1	2	14	Regular	2	1	5	3	11	Regular	64	Regular
4	2	5	2	3	16	Regular	2	3	2	5	12	Regular	65	Regular
3	2	5	4	5	19	Bueno	3	2	2	2	9	Regular	67	Regular
2	2	3	3	2	12	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	64	Regular
4	5	5	4	5	23	Bueno	4	5	4	4	17	Bueno	80	Bueno
4	3	2	3	5	17	Regular	3	2	3	5	13	Regular	68	Regular
2	3	4	4	5	18	Regular	3	5	4	5	17	Bueno	77	Bueno
5	2	5	4	1	17	Regular	2	3	2	1	8	Malo	65	Regular
2	4	5	3	3	17	Regular	3	3	5	3	14	Bueno	65	Regular
2	3	3	5	3	16	Regular	4	4	1	2	11	Regular	65	Regular
2	1	2	2	5	12	Regular	4	4	2	4	14	Bueno	58	Regular
5	3	5	1	3	17	Regular	2	1	1	2	6	Malo	65	Regular
2	3	5	1	5	16	Regular	4	5	2	5	16	Bueno	62	Regular
5	4	2	3	2	16	Regular	2	4	1	1	8	Malo	63	Regular
4	4	3	4	5	20	Bueno	5	3	3	4	15	Bueno	69	Regular
4	4	5	5	5	23	Bueno	2	2	4	4	12	Regular	80	Bueno
5	4	3	2	5	19	Bueno	4	5	4	4	17	Bueno	77	Bueno

3	2	5	2	1	13	Regular	2	1	5	3	11	Regular	63	Regular
3	2	4	4	1	14	Regular	2	3	2	5	12	Regular	60	Regular
4	5	4	1	2	16	Regular	3	2	2	2	9	Regular	63	Regular
3	5	3	1	2	14	Regular	4	3	4	2	13	Regular	62	Regular
4	2	5	4	3	18	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	83	Bueno
3	4	5	4	5	21	Bueno	4	4	5	5	18	Bueno	82	Bueno
2	2	3	3	2	12	Regular	4	5	2	2	13	Regular	63	Regular
4	5	5	4	5	23	Bueno	2	5	4	2	13	Regular	84	Bueno
4	3	2	3	5	17	Regular	2	1	1	2	6	Malo	58	Regular
2	3	4	5	5	19	Bueno	5	5	4	4	18	Bueno	82	Bueno
5	3	5	4	4	21	Bueno	2	2	2	4	10	Regular	68	Regular
2	4	5	3	3	17	Regular	3	5	3	2	13	Regular	56	Regular
4	4	4	4	4	20	Bueno	4	4	5	3	16	Bueno	79	Bueno
1	2	1	2	3	9	Malo	2	3	2	5	12	Regular	54	Regular
5	4	4	4	4	21	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	81	Bueno
3	2	4	4	1	14	Regular	4	5	2	3	14	Bueno	55	Regular
4	5	4	4	4	21	Bueno	3	2	4	5	14	Bueno	82	Bueno
3	5	4	5	2	19	Bueno	3	5	5	5	18	Bueno	79	Bueno
4	2	5	2	3	16	Regular	2	3	3	3	11	Regular	67	Regular
3	2	5	4	5	19	Bueno	3	3	5	3	14	Bueno	72	Regular
2	2	3	3	2	12	Regular	4	4	1	2	11	Regular	62	Regular
4	5	5	4	5	23	Bueno	4	4	2	4	14	Bueno	80	Bueno
4	3	2	3	5	17	Regular	2	1	1	2	6	Malo	60	Regular
2	3	4	3	5	17	Regular	4	5	2	5	16	Bueno	66	Regular
5	2	5	4	1	17	Regular	2	4	1	1	8	Malo	63	Regular
2	4	5	3	3	17	Regular	5	3	3	4	15	Bueno	69	Regular
2	3	3	5	3	16	Regular	2	2	2	4	10	Regular	55	Regular

2	1	2	2	5	12	Regular	1	5	3	2	11	Regular	67	Regular
5	3	5	1	3	17	Regular	2	1	5	3	11	Regular	60	Regular
2	3	5	1	5	16	Regular	2	3	2	5	12	Regular	65	Regular
5	4	2	3	2	16	Regular	3	2	2	2	9	Regular	62	Regular
4	4	3	4	5	20	Bueno	4	3	4	2	13	Regular	70	Regular
4	4	5	5	5	23	Bueno	4	4	5	5	18	Bueno	90	Bueno
5	1	3	2	5	16	Regular	3	4	5	5	17	Bueno	69	Regular
3	2	5	2	1	13	Regular	1	5	2	2	10	Regular	62	Regular
2	3	5	1	5	16	Regular	2	5	4	2	13	Regular	64	Regular
5	4	2	3	2	16	Regular	2	1	1	2	6	Malo	61	Regular
5	5	4	4	4	22	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	83	Bueno
1	2	1	2	3	9	Malo	4	5	2	3	14	Bueno	63	Regular
5	4	4	4	4	21	Bueno	4	4	4	5	17	Bueno	84	Bueno
3	4	4	4	4	19	Bueno	3	5	4	5	17	Bueno	81	Bueno
4	5	2	1	2	14	Regular	2	3	2	2	9	Regular	59	Regular
3	5	3	1	2	14	Regular	3	3	5	3	14	Bueno	69	Regular
3	5	3	1	2	14	Regular	3	3	5	3	14	Bueno	66	Regular
4	2	5	2	3	16	Regular	4	4	1	2	11	Regular	67	Regular
4	4	4	4	4	20	Bueno	4	4	5	4	17	Bueno	84	Bueno
1	2	1	2	3	9	Malo	2	1	1	2	6	Malo	49	Regular
5	4	2	1	4	16	Regular	4	5	2	5	16	Bueno	62	Regular
3	2	4	4	1	14	Regular	2	4	1	1	8	Malo	59	Regular
4	5	4	1	2	16	Regular	5	3	3	4	15	Bueno	67	Regular
3	5	3	1	2	14	Regular	2	2	2	4	10	Regular	59	Regular
4	2	5	2	3	16	Regular	5	5	3	2	15	Bueno	69	Regular
3	2	5	4	5	19	Bueno	2	5	5	3	15	Bueno	78	Bueno
2	4	4	3	4	17	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	77	Bueno

4	5	5	4	5	23	Bueno	4	5	2	3	14	Bueno	78	Bueno
4	3	2	3	5	17	Regular	3	2	3	5	13	Regular	66	Regular
4	3	4	3	5	19	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	83	Bueno
5	2	5	4	1	17	Regular	2	3	2	4	11	Regular	69	Regular
2	4	5	4	4	19	Bueno	4	3	5	4	16	Bueno	80	Bueno
2	3	3	5	3	16	Regular	4	4	1	2	11	Regular	66	Regular
2	1	2	2	5	12	Regular	4	4	2	4	14	Bueno	57	Regular
5	3	5	4	3	20	Bueno	2	1	4	2	9	Regular	78	Bueno
2	3	5	4	5	19	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	79	Bueno
5	4	2	3	2	16	Regular	2	4	1	1	8	Malo	63	Regular
4	4	3	4	5	20	Bueno	5	4	3	4	16	Bueno	77	Bueno
2	2	5	5	5	19	Bueno	2	2	2	4	10	Regular	64	Regular
5	1	3	2	5	16	Regular	1	5	3	2	11	Regular	63	Regular
3	2	5	2	1	13	Regular	2	1	5	3	11	Regular	64	Regular
3	4	5	4	5	21	Bueno	4	3	4	5	16	Bueno	78	Bueno
2	2	3	3	2	12	Regular	3	2	4	4	13	Regular	61	Regular
4	5	5	4	5	23	Bueno	4	3	4	2	13	Regular	83	Bueno
4	4	3	4	5	20	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	79	Bueno
2	3	4	3	5	17	Regular	3	4	5	5	17	Bueno	78	Bueno
5	2	5	4	4	20	Bueno	3	5	4	4	16	Bueno	79	Bueno
5	5	3	4	4	21	Bueno	2	5	4	4	15	Bueno	79	Bueno
1	4	4	2	3	14	Regular	2	3	3	3	11	Regular	66	Regular
5	4	2	1	4	16	Regular	3	2	3	5	13	Regular	66	Regular
3	2	4	4	5	18	Regular	3	5	2	5	15	Bueno	69	Regular
4	5	2	1	2	14	Regular	2	3	2	4	11	Regular	64	Regular
3	5	3	1	2	14	Regular	3	3	5	4	15	Bueno	66	Regular
4	2	5	2	3	16	Regular	4	4	1	2	11	Regular	65	Regular

3	2	5	4	5	19	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	79	Bueno
2	2	3	3	2	12	Regular	2	1	4	4	11	Regular	66	Regular
4	5	5	4	5	23	Bueno	4	5	2	5	16	Bueno	78	Bueno
3	5	3	1	2	14	Regular	3	3	5	3	14	Bueno	65	Regular
4	2	5	2	3	16	Regular	4	4	1	2	11	Regular	64	Regular
3	4	5	4	5	21	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	80	Bueno
4	4	3	3	2	16	Regular	3	4	4	2	13	Regular	62	Regular
4	5	5	4	5	23	Bueno	4	5	2	5	16	Bueno	80	Bueno
4	3	4	4	5	20	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	77	Bueno
4	3	4	3	5	19	Bueno	5	4	4	4	17	Bueno	78	Bueno
5	4	5	4	4	22	Bueno	4	3	4	4	15	Bueno	80	Bueno
2	4	5	3	3	17	Regular	4	5	3	2	14	Bueno	68	Regular
2	3	3	5	3	16	Regular	2	4	5	3	14	Bueno	69	Regular
2	4	4	4	5	19	Bueno	4	4	4	5	17	Bueno	82	Bueno
5	5	3	2	5	20	Bueno	2	5	4	4	15	Bueno	81	Bueno

Base de datos variable: tiempo de atención

Usuarios	Número solicitud o Publicidad	Tipo de servicio	Unidad temporal / minutos	Horas	Lugar
1	#####	Vigencia de poder PJ	66	01:06	Jesús María
2	#####	Vigencia de poder PN	136	02:16	Jesús María
3	#####	Certificado negativo PI	144	02:24	Jesús María
4	#####	Certificado negativo U. H.	233	03:53	Jesús María
5	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	200	03:20	Jesús María
6	#####	Vigencia de poder PJ	185	03:05	Jesús María
7	#####	Certificado Neg. Test.	197	03:17	Jesús María
8	#####	Vigencia de poder PJ	66	01:06	Jesús María
9	#####	Vigencia de poder PN	240	04:00	Jesús María
10	#####	Certificado negativo PI	48	00:48	Jesús María
11	#####	Certificado negativo U. H.	171	02:51	Jesús María
12	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	218	03:38	Jesús María
13	#####	Vigencia de poder PJ	41	00:41	Jesús María
14	#####	Certificado Neg. Test.	232	03:52	Jesús María
15	#####	Vigencia de poder PN	89	01:29	Jesús María
16	#####	Certificado negativo PI	173	02:53	Jesús María
17	#####	Certificado negativo U. H.	232	03:52	Jesús María
18	#####	Certificado Positivo PI	100	01:40	Jesús María
19	#####	Certificado Positivo PI	212	03:32	Jesús María

20	#####	Vigencia de poder PJ	110	01:50	Jesús María
21	#####	Vigencia de poder PJ	97	01:37	Jesús María
22	#####	Certificado Positivo PI	232	03:52	Jesús María
23	#####	Vigencia de poder PJ	173	02:53	Jesús María
24	#####	Vigencia de poder PN	192	03:12	Jesús María
25	#####	Certificado negativo PI	233	03:53	Jesús María
26	#####	Certificado negativo U. H.	212	03:32	Jesús María
27	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	112	01:52	Jesús María
28	#####	Vigencia de poder PJ	106	01:46	Jesús María
29	#####	Certificado Neg. Test.	46	00:46	Jesús María
30	#####	Certificado Registral Vehicular	81	01:21	Jesús María
31	#####	Vigencia de poder PJ	160	02:40	Jesús María
32	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	47	00:47	Jesús María
33	#####	Certificado Neg. Test.	96	01:36	Jesús María
34	#####	Certificado negativo PI	229	03:49	Jesús María
35	#####	Certificado Positivo PI	197	03:17	Jesús María
36	#####	Certificado Positivo PI	60	01:00	Jesús María
37	#####	Certificado Positivo PI	175	02:55	Jesús María
38	#####	Vigencia de poder PJ	166	02:46	Jesús María
39	#####	Certificado negativo PI	194	03:14	Jesús María
40	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	186	03:06	Jesús María
41	#####	Vigencia de poder PJ	214	03:34	Jesús María
42	#####	Vigencia de poder PN	93	01:33	Jesús María

43	#####	Certificado negativo U. H.	239	03:59	Jesús María
44	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	169	02:49	Jesús María
45	#####	Certificado Registral Vehicular	58	00:58	Jesús María
46	#####	Vigencia de poder PJ	118	01:58	Jesús María
47	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	208	03:28	Jesús María
48	#####	Certificado Neg. Test.	136	02:16	Jesús María
49	#####	Certificado negativo PI	193	03:13	Jesús María
50	#####	Vigencia de poder PN	152	02:32	Jesús María
51	#####	Certificado negativo PI	92	01:32	Jesús María
52	#####	Certificado negativo U. H.	238	03:58	Jesús María
53	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	47	00:47	Jesús María
54	#####	Vigencia de poder PJ	101	01:41	Jesús María
55	#####	Certificado Neg. Test.	238	03:58	Jesús María
56	#####	Vigencia de poder PJ	61	01:01	Jesús María
57	#####	Certificado negativo PI	45	00:45	Jesús María
58	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	75	01:15	Jesús María
59	#####	Vigencia de poder PJ	199	03:19	Jesús María
60	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	36	00:36	Jesús María
61	#####	Certificado Positivo PI	48	00:48	Jesús María
62	#####	Certificado negativo PI	203	03:23	Jesús María
63	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	139	02:19	Jesús María
64	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	220	03:40	Jesús María
65	#####	Vigencia de poder P.J.	104	01:44	Jesús María

66	#####	Certificado Registral Vehicular	190	03:10	Jesús María
67	#####	Vigencia de poder PJ	66	01:06	Jesús María
68	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	147	02:27	Jesús María
69	#####	Certificado Neg. Test.	170	02:50	Jesús María
70	#####	Certificado negativo PI	200	03:20	Jesús María
71	#####	Vigencia de poder PN	136	02:16	Jesús María
72	#####	Certificado negativo U. H.	85	01:25	Jesús María
73	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	168	02:48	Jesús María
74	#####	Certificado Neg. Test.	91	01:31	Jesús María
75	#####	Vigencia de poder PN	138	02:18	Jesús María
76	#####	Certificado negativo U. H.	132	02:12	Jesús María
77	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	174	02:54	Jesús María
78	#####	Vigencia de P.N.	135	02:15	Jesús María
79	#####	Vigencia de poder PJ	108	01:48	Jesús María
80	#####	Certificado negativo PI	118	01:58	Jesús María
81	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	78	01:18	Jesús María
82	#####	Vigencia de poder PJ	100	01:40	Jesús María
83	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	97	01:37	Jesús María
84	#####	Certificado Positivo PI	238	03:58	Jesús María
85	#####	Certificado negativo PI	218	03:38	Jesús María
86	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	226	03:46	Jesús María
87	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	224	03:44	Jesús María
88	#####	Certificado Positivo Suc. Int.	204	03:24	Jesús María

89	#####	Certificado Negativo Reg. Personal	164	02:44	Jesús María
90	#####	Vigencia de poder PJ	40	00:40	Jesús María
91	#####	Vigencia de poder PJ	180	03:00	Jesús María
92	#####	Vigencia de poder PJ	135	02:15	Jesús María
93	#####	Vigencia de poder PJ	232	03:52	Jesús María
94	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	47	00:47	Jesús María
95	#####	Vigencia de poder PN	130	02:10	Jesús María
96	#####	Certificado negativo PI	53	00:53	Jesús María
97	#####	Certificado negativo U. H.	187	03:07	Jesús María
98	#####	Vigencia de poder PJ	69	01:09	Jesús María
99	#####	Vigencia de poder PN	201	03:21	Jesús María
100	#####	Certificado negativo U. H.	67	01:07	Jesús María
101	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	226	03:46	Jesús María
102	#####	Certificado Neg. Test.	68	01:08	Jesús María
103	#####	Certificado negativo U. H.	167	02:47	Jesús María
104	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	184	03:04	Jesús María
105	#####	Certificado Neg. Test.	50	00:50	Jesús María
106	#####	Vigencia de poder PJ	47	00:47	Jesús María
107	#####	Vigencia de poder PN	213	03:33	Jesús María
108	#####	Vigencia de P.N.	78	01:18	Jesús María
109	#####	Vigencia de poder PJ	125	02:05	Jesús María
110	#####	Certificado negativo PI	131	02:11	Jesús María
111	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	206	03:26	Jesús María

112	#####	Vigencia de poder PJ	167	02:47	Jesús María
113	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	68	01:08	Jesús María
114	#####	Certificado Positivo PI	171	02:51	Jesús María
115	#####	Certificado Neg. Test.	140	02:20	Jesús María
116	#####	Certificado negativo U. H.	111	01:51	Jesús María
117	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	100	01:40	Jesús María
118	#####	Vigencia de poder PN	98	01:38	Jesús María
119	#####	Certificado negativo U. H.	104	01:44	Jesús María
120	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	113	01:53	Jesús María
121	#####	Certificado Neg. Test.	180	03:00	Jesús María
122	#####	Vigencia de poder PN	64	01:04	Jesús María
123	#####	Certificado negativo PI	214	03:34	Jesús María
124	#####	Certificado negativo U. H.	125	02:05	Jesús María
125	#####	Certificado Positivo PI	160	02:40	Jesús María
126	#####	Certificado Positivo PI	142	02:22	Jesús María
127	#####	Vigencia de poder PJ	235	03:55	Jesús María
128	#####	Vigencia de poder PJ	119	01:59	Jesús María
129	#####	Vigencia de poder PN	56	00:56	Jesús María
130	#####	Vigencia de poder PJ	61	01:01	Jesús María
131	#####	Certificado negativo PI	73	01:13	Jesús María
132	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	150	02:30	Jesús María
133	#####	Vigencia de poder PJ	199	03:19	Jesús María
134	#####	Vigencia de poder PJ	185	03:05	Jesús María

135	#####	Certificado Neg. Test.	150	02:30	Jesús María
136	#####	Vigencia de poder PJ	218	03:38	Jesús María
137	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	233	03:53	Jesús María
138	#####	Vigencia de poder PJ	99	01:39	Jesús María
139	#####	Certificado Neg. Test.	152	02:32	Jesús María
140	#####	Vigencia de poder PN	107	01:47	Jesús María
141	#####	Certificado negativo PI	167	02:47	Jesús María
142	#####	Certificado negativo U. H.	139	02:19	Jesús María
143	#####	Certificado Neg. Test.	70	01:10	Jesús María
144	#####	Certificado negativo U. H.	30	00:30	Jesús María
145	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	74	01:14	Jesús María
146	#####	Vigencia de poder PJ	214	03:34	Jesús María
147	#####	Vigencia de poder PN	183	03:03	Jesús María
148	#####	Certificado negativo PI	214	03:34	Jesús María
149	#####	Certificado negativo U. H.	111	01:51	Jesús María
150	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	30	00:30	Jesús María
151	#####	Vigencia de poder PJ	232	03:52	Jesús María
152	#####	Certificado Neg. Test.	38	00:38	Jesús María
153	#####	Certificado Neg. Test.	189	03:09	Jesús María
154	#####	Vigencia de poder PJ	112	01:52	Jesús María
155	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	121	02:01	Jesús María
156	#####	Vigencia de poder PJ	170	02:50	Jesús María
157	#####	Certificado Neg. Test.	61	01:01	Jesús María

158	#####	Vigencia de poder PN	61	01:01	Jesús María
159	#####	Certificado negativo PI	186	03:06	Jesús María
160	#####	Certificado negativo U. H.	110	01:50	Jesús María
161	#####	Certificado negativo PI	177	02:57	Jesús María
162	#####	Certificado Positivo PI	216	03:36	Jesús María
163	#####	Certificado Positivo PI	61	01:01	Jesús María
164	#####	Certificado Positivo PI	34	00:34	Jesús María
165	#####	Vigencia de poder PJ	30	00:30	Jesús María
166	#####	Certificado negativo PI	65	01:05	Jesús María
167	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	152	02:32	Jesús María
168	#####	Vigencia de poder PJ	74	01:14	Jesús María
169	#####	Vigencia de poder PN	181	03:01	Jesús María
170	#####	Certificado negativo U. H.	94	01:34	Jesús María
171	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	216	03:36	Jesús María
172	#####	Certificado Registral Vehicular	32	00:32	Jesús María
173	#####	Vigencia de poder PJ	211	03:31	Jesús María
174	#####	Vigencia de poder PN	232	03:52	Jesús María
175	#####	Certificado negativo PI	216	03:36	Jesús María
176	#####	Certificado negativo U. H.	83	01:23	Jesús María
177	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	194	03:14	Jesús María
178	#####	Vigencia de poder PJ	138	02:18	Jesús María
179	#####	Certificado Neg. Test.	39	00:39	Jesús María
180	#####	Vigencia de poder PJ	40	00:40	Jesús María

181	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	131	02:11	Jesús María
182	#####	Vigencia de poder PJ	79	01:19	Jesús María
183	#####	Certificado Neg. Test.	165	02:45	Jesús María
184	#####	Vigencia de poder PN	93	01:33	Jesús María
185	#####	Certificado negativo PI	61	01:01	Jesús María
186	#####	Certificado negativo U. H.	129	02:09	Jesús María
187	#####	Vigencia de poder PJ	86	01:26	Jesús María
188	#####	Vigencia de poder PN	133	02:13	Jesús María
189	#####	Certificado negativo PI	165	02:45	Jesús María
190	#####	Certificado negativo U. H.	162	02:42	Jesús María
191	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	73	01:13	Jesús María
192	#####	Vigencia de poder PJ	38	00:38	Jesús María
193	#####	Certificado Neg. Test.	214	03:34	Jesús María
194	#####	Vigencia de poder PJ	70	01:10	Jesús María
195	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	74	01:14	Jesús María
196	#####	Vigencia de poder PJ	34	00:34	Jesús María
197	#####	Certificado Neg. Test.	174	02:54	Jesús María
198	#####	Vigencia de poder PN	226	03:46	Jesús María
199	#####	Certificado negativo PI	181	03:01	Jesús María
200	#####	Certificado negativo U. H.	233	03:53	Jesús María
201	#####	Certificado negativo PI	37	00:37	Jesús María
202	#####	Certificado Positivo PI	180	03:00	Jesús María
203	#####	Certificado Positivo PI	136	02:16	Jesús María

204	#####	Certificado Positivo PI	67	01:07	Jesús María
205	#####	Vigencia de poder PJ	63	01:03	Jesús María
206	#####	Certificado negativo PI	57	00:57	Jesús María
207	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	173	02:53	Jesús María
208	#####	Vigencia de poder PJ	52	00:52	Jesús María
209	#####	Vigencia de poder PN	140	02:20	Jesús María
210	#####	Certificado negativo U. H.	122	02:02	Jesús María
211	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	198	03:18	Jesús María
212	#####	Certificado Positivo PI	118	01:58	Jesús María
213	#####	Vigencia de poder PJ	76	01:16	Jesús María
214	#####	Certificado Registral Vehicular	205	03:25	Jesús María
215	#####	Certificado Registral Vehicular	89	01:29	Jesús María
216	#####	Vigencia de poder PN	71	01:11	Jesús María
217	#####	Certificado negativo PI	170	02:50	Jesús María
218	#####	Certificado negativo U. H.	195	03:15	Jesús María
219	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	162	02:42	Jesús María
220	#####	Vigencia de poder PJ	54	00:54	Jesús María
221	#####	Certificado Neg. Test.	97	01:37	Jesús María
222	#####	Vigencia de poder PJ	103	01:43	Jesús María
223	#####	Certificado Neg. Test.	207	03:27	Jesús María
224	#####	Vigencia de poder PN	206	03:26	Jesús María
225	#####	Certificado negativo PI	106	01:46	Jesús María
226	#####	Certificado negativo U. H.	138	02:18	Jesús María

227	#####	Certificado Positivo PI	145	02:25	Jesús María
228	#####	Certificado Positivo PI	200	03:20	Jesús María
229	#####	Vigencia de poder PJ	212	03:32	Jesús María
230	#####	Vigencia de poder PJ	198	03:18	Jesús María
231	#####	Vigencia de poder PN	182	03:02	Jesús María
232	#####	Vigencia de poder PJ	68	01:08	Jesús María
233	#####	Certificado Neg. Test.	175	02:55	Jesús María
234	#####	Vigencia de poder PN	221	03:41	Jesús María
235	#####	Certificado negativo PI	69	01:09	Jesús María
236	#####	Certificado negativo U. H.	163	02:43	Jesús María
237	#####	Certificado Positivo PI	103	01:43	Jesús María
238	#####	Certificado Positivo PI	47	00:47	Jesús María
239	#####	Vigencia de poder PJ	141	02:21	Jesús María
240	#####	Vigencia de poder PJ	125	02:05	Jesús María
241	#####	Vigencia de poder PN	139	02:19	Jesús María
242	#####	Vigencia de poder PJ	188	03:08	Jesús María
243	#####	Certificado Neg. Test.	167	02:47	Jesús María
244	#####	Vigencia de poder PN	132	02:12	Jesús María
245	#####	Certificado Neg. Test.	74	01:14	Jesús María
246	#####	Vigencia de poder PN	87	01:27	Jesús María
247	#####	Certificado negativo U. H.	111	01:51	Jesús María
248	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	109	01:49	Jesús María
249	#####	Vigencia de P.N.	57	00:57	Jesús María

250	#####	Vigencia de poder PJ	172	02:52	Jesús María
251	#####	Certificado negativo PI	230	03:50	Jesús María
252	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	138	02:18	Jesús María
253	#####	Vigencia de poder PJ	163	02:43	Jesús María
254	#####	Certificado Neg. Suc. Int.	170	02:50	Jesús María
255	#####	Certificado Positivo PI	202	03:22	Jesús María

Fotografías de trabajo de campo

