

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Factores de percepción de la calidad de servicio de los
usuarios en la oficina registral N° VIII Superintendencia
Nacional de los Registros Públicos-Huancayo**

Yanina Milagros Ramos Huamansupa

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración

Huancayo, 2019

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor:

Ma. Carlos Alberto Recuay Salazar

Dedicatoria

A mis padres porque han sido mi guía, han estado apoyándome a lo largo de este camino, cuidándome y dándome fortaleza para cumplir una de mis metas, sin ellos nada de esto sería posible, gracias por sus enseñanzas.

Agradecimiento

La presente investigación se pudo realizar con el apoyo de muchas personas, quienes me dieron ayuda y consejos en cada dificultad que se me pudo presentar.

Asimismo agradezco al Ma. Carlos Alberto Recuay Salazar por la guía y el apoyo para la elaboración de esta investigación, a mis colegas del trabajo quienes me dieron ánimos y me ofrecieron su ayuda cuando lo necesitaba, al jefe Zonal de La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona VIII- sede Huancayo por la facilidad de desarrollar esta investigación.

Por último, agradezco a mis padres por el apoyo que me dieron día a día y no me dejaron fracasar.

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	ii
Lista de Tablas	v
Lista de Figuras.....	vi
Resumen Ejecutivo	viii
Abstract.....	ix
Introducción	x
Capítulo I: Planteamiento del estudio.....	1
1.1. Delimitación de la Investigación	1
1.1.1. Espacial.....	1
1.1.2. Temporal.....	1
1.1.3. Conceptual.	1
1.2. Planteamiento del Problema	1
1.3. Formulación del Problema.....	7
1.3.1. Problema general	7
1.3.2. Problemas específicos.....	7
1.4. Objetivos de la Investigación.....	7
1.4.1. Objetivo general.....	7
1.4.2. Objetivos específicos	7
1.5. Justificación de la Investigación	8
1.5.1. Justificación teórica	8
1.5.2. Justificación práctica.....	8
1.5.3. Justificación metodológica.....	8

Capítulo II: Marco teórico	10
2.1. Antecedentes del problema	10
2.1.1. Artículos científicos	10
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales	13
2.2. Bases teóricas	17
2.2.1. Calidad de servicio.....	17
2.2.2. Características de la calidad de servicio:	20
2.2.3. Principios de la calidad de servicio.....	22
2.2.4. Dimensiones.....	24
2.3. Definición de términos básicos	25
2.3.1. Servicio	25
2.3.2. Calidad	25
2.3.3. Calidad de servicio.....	25
2.3.4. Modelo Servperf	25
2.4.1. Dimensiones.....	25
Capítulo III: Metodología	27
3.1. Métodos de Investigación	27
3.1.1. Métodos generales	27
3.2. Configuración de la Investigación	27
3.2.1. Enfoque de la investigación	27
3.2.2. Tipo de investigación.....	28
3.2.3. Nivel de investigación.....	28
3.2.4. Diseño de investigación	28
3.3. Población y Muestra	28
3.3.1. Población.....	29

3.3.2. Muestra	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.4.1. Instrumento	30
3.4.2. Técnica.....	30
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.	31
3.5.1. Confiabilidad.....	31
3.6. Proceso de recolección de datos	32
3.7. Descripción del análisis de datos	32
3.7.1. Descripción del análisis descriptivo.....	33
Capítulo IV: Resultados	34
4.1. Resultados por dimensiones.....	56
4.1.1. Elementos Tangibles	56
4.1.2. Fiabilidad	57
4.1.3. Capacidad de Respuesta.....	58
4.1.4. Seguridad	59
4.1.5. Empatía	60
Capítulo V: Discusión	61
Conclusiones	66
Recomendaciones	68
Referencias.....	70
Apéndice A. Matriz de Consistencia	72
Apéndice B. Matriz de Operacionalización	75
Apéndice C: Cuestionario de Percepción de la Calidad.....	78
Apéndice D: Juicio de Expertos.....	81

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Dimensiones por autores</i>	24
Tabla 2 <i>Estadística de fiabilidad</i>	31
Tabla 3 <i>Escala de confiabilidad</i>	32

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Tiempo de espera en establecimientos de Salud (2014).....	2
<i>Figura 2.</i> Encuesta sobre la satisfacción de la atención	3
<i>Figura 3.</i> Número de atenciones SUNARP Huancayo.....	4
<i>Figura 4.</i> Número de quejas presentadas en trámite documentario.....	5
<i>Figura 5.</i> Número de reclamos escritos en el libro de reclamaciones.....	6
<i>Figura 6.</i> Registro de atenciones mediante el sistema SIR.	29
<i>Figura 7.</i> Apariencia Moderna de los equipos.....	34
<i>Figura 8.</i> Instalaciones visualmente atractivas	35
<i>Figura 9.</i> Vestimenta del personal	36
<i>Figura 10.</i> Folletería	37
<i>Figura 11.</i> Facilidad de acceso al servicio.....	38
<i>Figura 12.</i> Tiempo de trámite.....	39
<i>Figura 13.</i> El personal es amable	40
<i>Figura 14.</i> Las inscripciones son realizadas correctamente.	41
<i>Figura 15.</i> Tiempo establecido.....	42
<i>Figura 16.</i> Lo mantienen informado.....	43
<i>Figura 17.</i> El personal informa cuando concluirá el servicio y/o trámite.	44
<i>Figura 18.</i> El servicio ofrecido es rápido.	45
<i>Figura 19.</i> El personal se muestra dispuesto a ayudar.....	46
<i>Figura 20.</i> El personal puede aclarar sus dudas.	47
<i>Figura 21.</i> El personal le transmite confianza.	48
<i>Figura 22.</i> Siente seguridad al realizar los servicios y/o trámites.	49
<i>Figura 23.</i> El personal lo trata con amabilidad.....	50
<i>Figura 24.</i> El personal cuenta con conocimientos.....	51

<i>Figura 25.</i> La orientación es personalizada.....	52
<i>Figura 26.</i> Personal capacitado.....	53
<i>Figura 27.</i> Veracidad en las inscripciones.....	54
<i>Figura 28.</i> El personal entiende sus necesidades.....	55
<i>Figura 29.</i> Elementos Tangibles.....	56
<i>Figura 30.</i> Fiabilidad.....	57
<i>Figura 31.</i> Capacidad de Respuesta.....	58
<i>Figura 32.</i> Seguridad.....	59
<i>Figura 33.</i> Empatía.....	60

Resumen Ejecutivo

La presente investigación busca determinar cuáles son los factores de la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la oficina registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos; mediante la aplicación del instrumento SERVPERF que mide la percepción de la calidad de servicio y tiene cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (la apariencia física, los equipos e infraestructura, el personal y los materiales asociados). Esta investigación se desarrolló a través del método científico, con un enfoque cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo no experimental, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 331 usuarios de Registros Públicos Huancayo, donde se obtuvieron como principales conclusiones, en la dimensión, elementos tangibles, los usuarios se muestran indiferentes ante la infraestructura, el equipo moderno y la uniformidad que presenta el personal; en la dimensión fiabilidad un mayor porcentaje de insatisfacción sobre el acceso al servicio, la puntualidad de las inscripciones, exigen menos margen de error; la dimensión capacidad de respuesta, el 48% de los usuarios siente insatisfacción por no recibir ayuda del personal, hacen cambios y no se los informan y el servicio es lento; en la dimensión seguridad el 46% de los usuarios siente indiferencia ante el trato que recibe del personal; en la dimensión empatía el 49% de los usuarios expresa que el personal no tiene los conocimientos necesarios para poder ayudarlos, considera que el personal no está capacitado y no hay una orientación personalizada.

Palabras clave: Percepción del usuario y Calidad de servicio.

Abstract

The objective of the present investigation is to determine what are the factors of the perception of the quality of service of the users in the registry office N° VIII of the National Superintendence of Public Registries. SERVPERF is an instrument that measures the perception of quality of service and has five dimensions to assess the quality of service, tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy (physical appearance, equipment and infrastructure, personnel and associated materials). This research was developed through the hypothetical deductive scientific method, with a quantitative approach, the level of research is descriptive non-experimental, a questionnaire was used for the data collection from 331 users of Huancayo Public Registries, obtaining as main conclusions , in the tangible elements dimension, the users are indifferent to the infrastructure, the modern equipment and the uniformity that the personnel presents; in the reliability dimension, a higher percentage of dissatisfaction about access to the service, the punctuality of the registrations, demand less margin of error; the response capacity dimension, 48% of the users feel dissatisfaction because they do not receive help from the staff, they make changes and they are not informed and the service is slow; in the security dimension, 46% of users feel indifference to the treatment they receive from the staff; in the empathy dimension, 49% of users say that the staff does not have the necessary knowledge to be able to help them, the staff is not trained and there is no personalized guidance.

Keywords: User perception and Quality of service.

Introducción

La presente investigación, está conformada por cuatro capítulos, los cuales se explican a continuación:

El capítulo I Planteamiento del estudio; se encuentra conformado por planteamiento del problema, definición de los objetivos y las respectivas justificaciones, que direccionan la investigación.

El capítulo II Marco teórico; se encuentra conformado por los antecedentes del problema que constan de artículos científicos, tesis nacionales e internacionales y bases teóricas que definen la variable de estudio.

El capítulo III Metodología; es de método descriptivo de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, cuenta con una población de 2348 y una muestra de 331 usuarios, el instrumento es el cuestionario y la encuesta como técnica de recolección de datos. Ellos procesado en el SPSS versión 23.

El capítulo IV Resultados; se describieron todos los resultados que fueron recaudados mediante el cuestionario a los usuarios de Sunarp Huancayo

El capítulo V Discusión; se discutieron los resultados obtenidos de la presente investigación con los resultados de los autores que se mencionaron en los antecedentes.

Se finaliza con las conclusiones y recomendaciones dirigidas para Sunarp Huancayo.

Capítulo I: Planteamiento del estudio

El presente capítulo se encuentra conformado por planteamiento del problema, definición de los objetivos y las respectivas justificaciones, que direccionan la investigación.

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Espacial

La investigación fue desarrollada en la SUNARP oficina Registral N° VIII, ubicada en la Provincia de Huancayo.

1.1.2. Temporal

La investigación tuvo una duración de 8 meses, desde noviembre de 2018 hasta el 30 de junio de 2019.

1.1.3. Conceptual.

La presente investigación se realizó con la modelo SERVPERF, planteados por Cronin y Taylor (1992), se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas.

1.2. Planteamiento del Problema

La calidad de servicio es un término muy subjetivo, por lo tanto, cada persona o sector tiene su propia definición. Todas las organizaciones buscan modelos de calidad, esta se gestiona muchas veces sin conocer la percepción desde el punto de vista de los colaboradores y los usuarios.

Cuando se habla de calidad de servicio se espera que generen un valor agregado y el cumplimiento de las necesidades básicas del servicio. Por ello, la calidad de servicio confiere a todos los trabajadores, una mayor responsabilidad y compromiso para realizar su labor y prestar un servicio que satisfaga las necesidades de todos los usuarios.

Indecopi (2000) la experiencia del servicio en el sector público es negativa, muchos lo relacionan con burocracia, las quejas plasmadas en libro de reclamaciones son evidencia de un problema dentro de la entidad, afectando de manera considerable la imagen con la que

cuenta, puesto que a raíz de las quejas y reclamos los usuarios poseen una percepción desfavorable acerca de la entidad, mayormente estas quejas son por un mal trato o una mala respuesta, falta de personal, exceso en el tiempo de espera, errores en los trámites etc.

Asimismo, según la encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento salud 2014 (INEI, 2014), se puede verificar los siguientes datos:

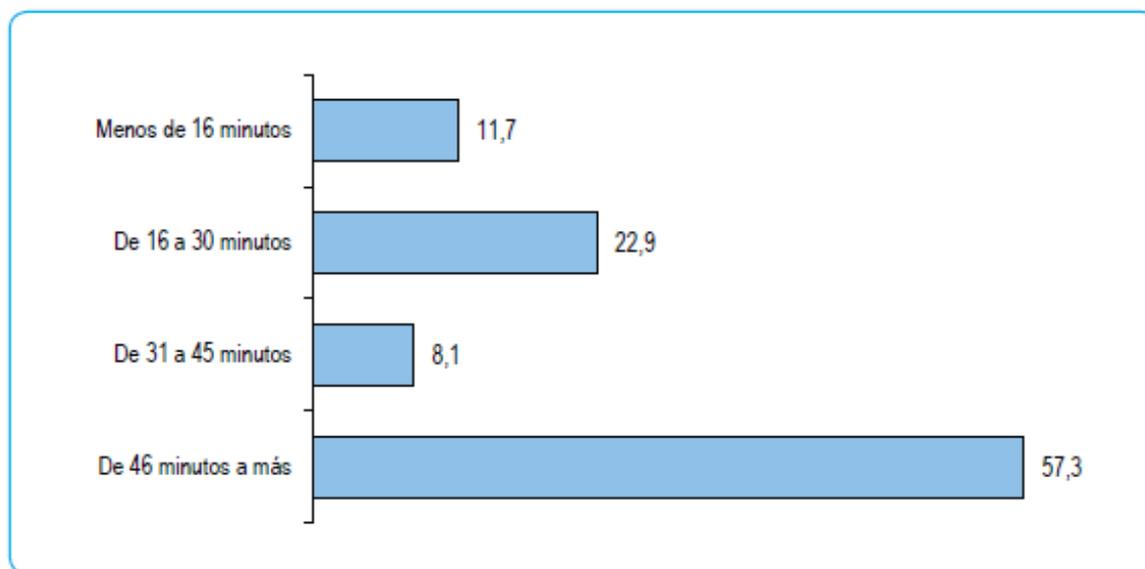


Figura 1. Tiempo de espera en establecimientos de Salud (2014).
Nota: Datos extraídos del informe de INEI (2014).

El 57.3 % de los usuarios esperaron de 46 minutos o más para ser atendidos desde que llegaron al establecimiento de salud, el 22.9 % de 16 a 30 minutos y solo un 11.7% esperaron menos de 16 minutos. El 6.2 % de los usuarios de consulta externa manifiesta que el tiempo de espera para la atención fue prolongado.

El cuadro estadístico muestra la satisfacción de la atención recibida en los siguientes establecimientos en el sector público y privado en el año 2014.

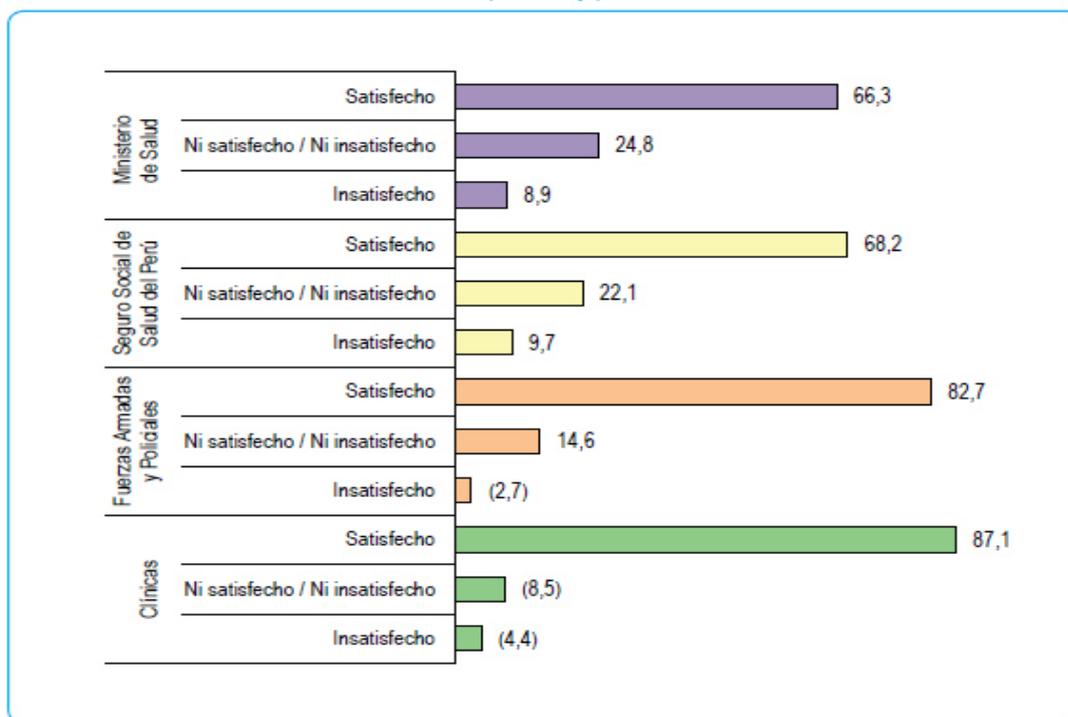


Figura 2. Encuesta sobre la satisfacción de la atención en clínicas, Fuerzas Armadas, seguro social de Salud Perú y Ministerio de Salud.

Nota: Datos extraídos del informe de INEI (2014)

La satisfacción en la atención al usuario se midió en porcentajes: para el Ministerio de salud el 66.3 % de los usuarios manifestaron que quedaron satisfechos con la atención recibida mientras que solo el 8.9 % asegura haber recibido un mal trato. En el Seguro social de salud del Perú el 68.2 % manifiesta que el servicio brindado fue satisfecho, mientras que el 9.7 % manifiesta que quedo insatisfecho con el servicio que recibido. En las Fuerzas Armadas y Policiales el 82.7 % manifiesta que el trato de atención recibida es satisfecho, mientras que solo el 2.7 %, se manifiesta insatisfecho. Para las Clínicas el 87.1 % se siente satisfecho con la atención recibida, mientras que el 4.4 % manifiesta insatisfacción.

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, es un órgano descentralizado que pertenece al sector Justicia y tiene entre sus principales funciones planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los registros que conforman el sistema.

Lo conforman catorce zonas registrales; Ayacucho, Ica, Trujillo, Iquitos, Chiclayo, Piura, Tacna, Arequipa, Cusco, Huaraz, Pucallpa, Lima, Moyobamba, Selva Central y Huancayo.

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos es una entidad orientada a servir a la ciudadanía brindando publicidad e inscripción de actos y derechos, para ello cuenta con oficinas receptoras y sedes registrales. Siendo Huancayo la oficina Registral número ocho, es ahí donde se desarrollará esta investigación.

Actualmente Registros Públicos sede Atalaya cuenta con 105 trabajadores, entre personal planta 728, personal cas y practicantes profesionales.

El siguiente cuadro muestra las atenciones del mes de julio a noviembre de 2018 en el área de orientación en la oficina registral número ocho.

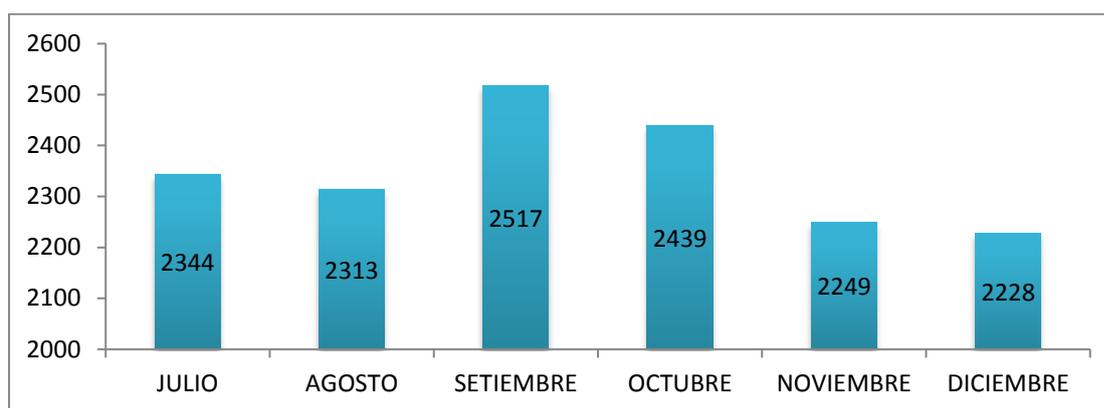


Figura 3. Número de atenciones del mes de Julio hasta diciembre en el área de orientación en la oficina registral número VIII SUNARP Huancayo.

Nota: Datos extraídos del sistema de orientación SUNARP.

La figura 3 muestra el total de atenciones que se tuvo durante los meses de Julio a diciembre, siendo el mes de Setiembre el de mayor acogida con 2517 usuarios, mientras que el mes de diciembre solo obtuvo 2228 usuarios. En el número de atenciones se observa una cantidad casi constante de usuarios que acuden a la sede de Huancayo, en el mes de diciembre se registra el menor número de atenciones, los feriados y las fiestas navideñas hacen que los usuarios no frecuenten de manera común en Registros Públicos.

La siguiente figura muestra las quejas presentadas en el mes de julio a diciembre de 2018 presentadas mediante trámite documentario por retrasos de los trámites de inscripción y/o publicidad registral.

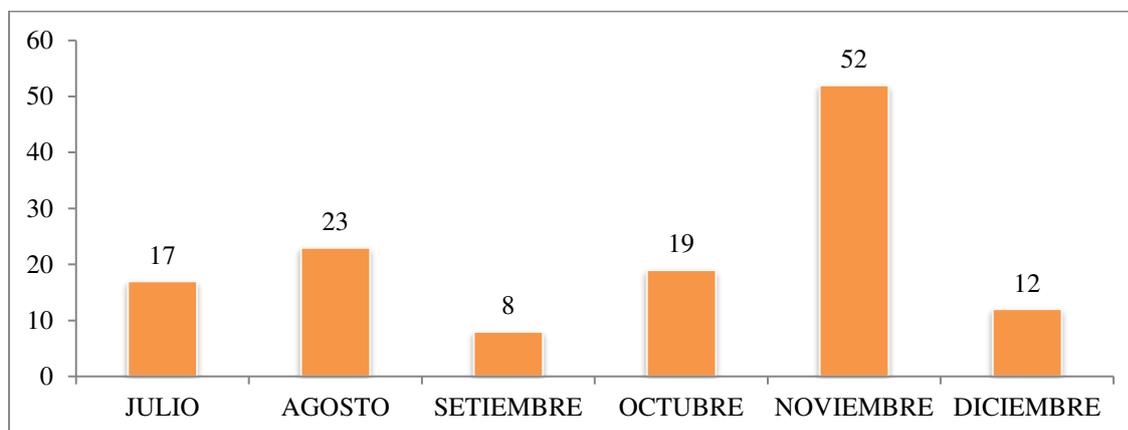


Figura 4. Número de quejas presentadas en trámite documentario por retraso de inscripciones y/o publicidad registral en los meses de julio a diciembre.

Nota: Datos extraídos del sistema de trámite documentario SUNARP.

La figura 4 muestra las quejas presentadas mediante trámite documentario, en el mes de noviembre se presentó 52 quejas, mientras que en el mes de Setiembre solo se presentaron 8 quejas. Las quejas presentadas mediante el sistema de trámite documentario se observa una alta variabilidad en las quejas presentadas, en noviembre fue donde más quejas se presentaron.

La figura 4 evidencia quejas de los trámites que han superado las fechas de expedición, estas se registran en el sistema de trámite documentario, donde se les otorga un número de atención que contiene la hora, día y fecha que fue decepcionado y las que no se pueden evidenciar, como las quejas verbales, por malos tratos, sugerencias respecto a las funciones de los trabajadores, el exceso de personas y la falta de personal, son quejas que se oyen diariamente pero que solo queda en el malestar del usuario.

En la siguiente figura se visualiza el número de quejas en el libro de reclamaciones, escritas durante los meses de enero a diciembre del 2018.

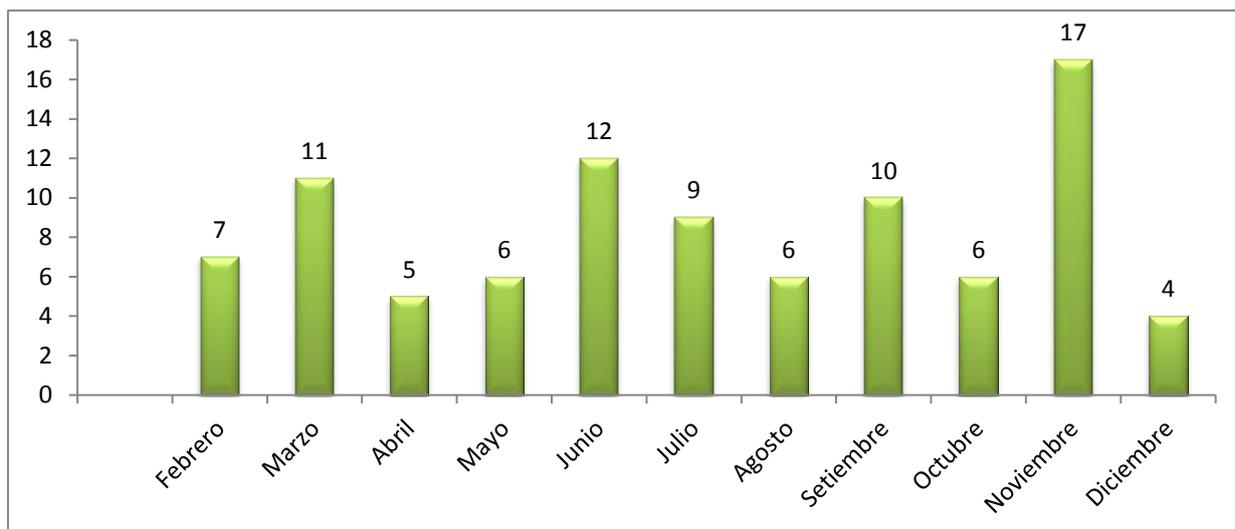


Figura 5. Número de reclamos, escritos en el libro de reclamaciones del mes de enero al mes de diciembre del 2018.

Nota. Datos extraídos del libro de reclamaciones SUNARP

La figura 5 muestra los reclamos presentados mediante el libro de reclamaciones, donde se aprecia que la mayoría de las quejas se presentaron en el mes de noviembre, teniendo un total de 17 quejas, mientras que en el mes de diciembre solo 4 usuarios presentaron quejas en el libro de reclamaciones. El libro de reclamaciones presenta quejas constantes, se observa que no existe un número excesivo de diferencia entre reclamos de un mes a otro, el mes en el que se presentaron más quejas es en noviembre.

Para mejorar el servicio en las organizaciones públicas se debe medir y analizar la calidad de servicio que permitan el desarrollo correcto del servicio, generando así una satisfacción plena, la evaluación de la calidad en el servicio ofrecido por la organización permitirá desarrollar estándares de progreso y retroalimentación para lograr así el crecimiento de la organización basado en la calidad.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿Cuáles son los factores de percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la oficina registral N° VIII Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancayo?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características del factor tangibilidad de los usuarios en la oficina registral N° VIII Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Huancayo?
- ¿Cuáles son las características del factor fiabilidad de los usuarios en la oficina registral N° VIII Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Huancayo?
- ¿Cuáles son las características del factor capacidad de respuesta de los usuarios en la oficina registral N° VIII Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Huancayo?
- ¿Cuáles son las características del factor seguridad de los usuarios en la oficina registral N° VIII Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Huancayo?
- ¿Cuáles son las características del factor empatía de los usuarios en la oficina registral N° VIII Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Huancayo?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar los factores de percepción de la calidad de servicio bajo la percepción de los usuarios en la oficina registral N° VIII Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Huancayo.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar las características del factor tangibilidad de los usuarios en la oficina Registral N° VIII Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancayo.

- Identificar las características del factor fiabilidad de los usuarios en la oficina Registral N° VIII Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancayo.
- Identificar las características del factor capacidad de respuesta de los usuarios en la oficina Registral N° VIII Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancayo.
- Identificar las características del factor seguridad de los usuarios en la oficina Registral N° VIII Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancayo.
- Identificar las características del factor empatía de los usuarios en la oficina Registral N° VIII Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancayo.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación teórica

La siguiente investigación tiene como base a José María De Andrés Ferrando con el libro Marketing en Empresas de Servicios publicado en el 2008, quien define que los servicios presentan en la actualidad un reto especial dado su continuo incremento. “El problema principal de los servicios es la sincronización de la oferta con la demanda, así como la calidad de las relaciones interpersonales entre el usuario y el empleado, de primera línea, que presta el servicio y que está en contacto directo con el usuario”.

1.5.2. Justificación práctica

La siguiente investigación ayudo a conocer los factores de percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que brinda la oficina Registral N° VIII Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancayo, que incentivará a nuevas investigaciones en el sector público tomando en cuenta las variables, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, esto basado en el modelo Servperf.

1.5.3. Justificación metodológica

La siguiente investigación es descriptiva, porque se cuenta con una variable de estudio que pretende establecer e identificar los factores de percepción de los usuarios. El diseño es no experimental por que no hubo ninguna influencia a la hora de encuestar. El estudio tiene como población a 2 348 usuarios y como muestra 331 usuarios. El instrumento que se utilizo es el cuestionario y como técnica la encuesta. El proceso de descripción de datos se basará en el análisis de datos y procesamiento estadístico, usando el SPSS versión 23.

En el capítulo I se desarrolló la delimitación de la investigación, se estructuro y afino el planteamiento del problema para luego justificar la investigación. Uno de los objetivos principales de toda organización es generar calidad, a fin de lograr su pertenencia en el mercado competitivo.

Capítulo II: Marco teórico

El presente capítulo se encuentra conformado por los antecedentes del problema que constan de artículos científicos, tesis nacionales e internacionales y bases teóricas que definen la variable de estudio.

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Artículos científicos

Cervantes, Peralta & Salgado (2018), las autoras plantean el artículo cuyo título es: Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. Las autoras tienen como objetivo general medir la calidad de servicio enfocado en las necesidades y expectativas de los clientes. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario, aplicado a los estudiantes seleccionados en la población objeto de estudio. El artículo tiene como población los estudiantes de los programas de administración de empresas y contaduría pública que cursaban el primero, quinto y décimo semestre y la muestra compone de 37 estudiantes del programa de administración de empresas y 44 estudiantes del programa de contaduría pública. Esta investigación es de tipo descriptiva debido a que busca especificar las características relevantes de los ciclos de servicios prestados en la actualidad por los programas en estudio, con un corte propositivo porque parte de un evidente supuesto que evalúa y busca diseñar los ciclos de servicio en los programas académicos de administración de empresas y contaduría pública. Las autoras plantean como resultado que un 50% de los estudiantes considero sentirse satisfecho con la ubicación de las oficinas y un 48% aceptable justificando su apreciación por ser de fácil acceso y ubicación. Llegando a la conclusión que el diseño de estos nuevos ciclos de servicio se enfocó principalmente en la logística del servicio, la cual se logra simplificar gráficamente con la inclusión de sistemas tecnológicos y de información avanzadas. Concluyendo que las instituciones no deben estar enfocadas solo en los productos y servicios

que prestan, también deben atender las condiciones en que el estudiante viene recibiendo el servicio, es ahí donde se identifican las necesidades de los estudiantes.

Reyes, Reyes Pazos & Rodriguez (2012), los autores plantearon el siguiente estudio de nombre; Percepción de la calidad del servicio educativo universitario. El cual tiene como objetivo principal analizar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo. Referente a la metodología usaron una encuesta servqualing desarrollado por mejías, para incluir el mejoramiento continuo de dicho proceso. Los investigadores toman como población un total de profesores de tiempo completo es de 54, quienes tienen labores académicas y administrativos y se utilizó una muestra de 32, dadas las condiciones del estudio se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico. El estudio es descriptivo, correlacional y cuantitativo cuya aplicación a otros contextos será mediante el uso de analogías y no con el rigor científico. Como principal resultado plantean que se encontraron correlaciones altamente significativas entre la percepción de la calidad del servicio educativo con la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo. Concluyendo el artículo con que el instrumento sirvió para identificar oportunidades de mejora en las iniciativas de implementación de modelos de gestión de la calidad por parte de la institución estudiada. Las dimensiones confirman que las percepciones de los sujetos están vinculados a su entorno de vida cultural.

Torres (2013) El investigador plantea el siguiente artículo de nombre; “Percepción de la calidad del servicio en el centro educativo abierto y a distancia José Acevedo y Gómez”, el autor plantea como objetivo general determinar la percepción respecto al servicio brindado en el centro educativo abierto y a distancia José Acevedo y Gómez. La metodología que utiliza el autor es de corte cuantitativo, no experimental. La investigación se ocupó de una realidad de hecho y sus características esenciales fueron presentar una interpretación que se apoyara en conclusiones tomadas sistemáticamente de las encuestas aplicadas. La población es de 14.111

estudiantes con un tamaño de muestra de 622 estudiantes encuestados. El presente estudio utilizó el modelo SERVQUAL adaptado al contexto estudiado, pero conservándose la idea central de esta metodología. Teniendo como resultado principal que de acuerdo con los datos recopilados la escuela con mayor participación fue la escuela de ciencias administrativas con un 45% de encuestados seguida por la escuela de ciencias básicas con un 19% y la escuela de ciencias agrícolas con un 4% y la escuela de educación con 1%. Asimismo, concluye que el 30% de los encuestados, en aquella fecha solicitaron mayor cantidad de aulas y que la mayoría del estudiante no conocía la existencia de servicios como bienestar estudiantil, coordinación académica, buzón de sugerencias. De este estudio se pudo inferir que, para la fecha, la satisfacción en cuanto a peticiones, quejas y reclamos alcanza un 90%.

Abarca (2012), en el artículo Percepción de los usuarios del servicio de transporte tren Costa Rica en mayo del 2012, plantea como objetivo principal analizar la percepción de las personas usuarias respecto al servicio de transporte tren de la ruta Heredia San José y viceversa en Costa Rica. Respecto a la población se entrevistaron a 396 sujetos, se utilizó muestreo aleatorio, ejecutándose entre lunes 7 y miércoles 9 de mayo del 2012, la información recopilada en los dos puntos de mayor aglomeración de pasajeros es en la estación Atlántico y la estación Central Heredia, en ambos lugares se realiza el 90.6% de las entrevistas. Como parte de la investigación los entrevistadores ejecutaron una observación durante la semana previa. El cuestionario constó de 19 ítems, teniendo como principal resultado la percepción del servicio del tren, el nivel de satisfacción de los usuarios se puede calificar de muy alto, ya que el 90.9% lo evalúa como bueno mientras que apenas 1.5% señala que es malo. En este caso, la necesidad de recoger la percepción de los usuarios antes de abordar el tren, demandó concentrarse sobre algunos elementos que se catalogaron como los más relevantes. Estos comprenden factores de tipo externo e interno, llegando así a la conclusión que de la infraestructura y la seguridad en las paradas tienen menciones satisfactorias, pero hay un segmento amplio que las califica

apenas como regulares. Más del 80% percibe que en el tren hay más aseo, más seguridad y mayor comodidad, que cuando se utiliza un autobús. Es un buen resultado desde el tipo de vista comparativo, aunque al medirse tales variables por la valorización que realiza el usuario del servicio del tren los usuarios manifiestan una sensación de mayor seguridad acceso más rápido señalan el uso primordial del uso del tren.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales

Camarena (2016), en su tesis Calidad del servicio en el puesto de salud Huaca Pando, Distrito de San Miguel Lima, Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú, planteó como objetivo general determinar las diferencias que existen en la calidad del servicio por grupo de edad según los pacientes del puesto de Salud Huaca-Pando distrito de San Miguel, Lima 2016. Respecto a la metodología, considera como población infinita y según la aplicación de muestra se determina que son 384 usuarios de los servicios de salud del puesto de salud Huaca Pando con edad de 18 a más años. Para la recopilación de datos utilizó un cuestionario que consta de 24 ítems. Considerando ello, se logró los siguientes hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado por Riveros (2007), puesto que coincide en afirmar que la calidad en la atención conlleva a una evaluación permanente. Coincidiendo en que los adultos de 33 y 59 años en 44.3%, perciben que la calidad es alta, a diferencia de los otros grupos en donde es menos, ello puede estar explicado por muchos factores, entre ellos que este grupo de personas, muchas son menos exigentes a diferencia de los adultos mayores que requieren mayor atención al igual que los jóvenes. Asimismo, concluye que la presente investigación demuestra que existen diferencias significativas en la dimensión de tangibilidad de la calidad del servicio por grupo de edad según los pacientes del puesto de salud Huaca-Pando, distrito de San Miguel Lima 2016.

Mogollon (2016), en la tesis Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la corte superior de justicia de la Libertad Trujillo, Universidad Cesar Vallejo Trujillo Perú,

tiene como objetivo principal determinar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la corte superior de justicia de la libertad Trujillo 2016, teniendo como población a los usuarios de la corte superior de justicia, la Libertad. Se desconoce su muestra, ya que el tamaño de su población es infinito y no hay cantidad limitada en los usuarios, para el cálculo de la muestra se empleó la formulación respectiva, dando como resultado 385 usuarios. Respecto a la metodología se aplicó un cuestionario de SERVPERF cuyo instrumento mide la calidad percibida e indicada en cinco componentes acerca de la calidad de servicio de los cual fue adaptado a la encuesta que se aplicó a los usuarios de la entidad pública, este instrumento ayudo a recolectar datos que se ejecutó a los usuarios con el propósito de analizar la percepción del usuario respecto a la calidad de servicio de la corte superior de justicia la libertad año 2016. La metodología de la investigación es descriptiva porque se limitó a describir y recolectar información sin influir en su desarrollo y de diseño no experimental, donde se observa el estudio tal y como de dan, sin influir en su desarrollo, sin manipulación de la variable y ser analizado con posterioridad en determinado periodo. Obteniendo como principal resultado que la investigación realizada afirman que la calidad de servicio respecto a la percepción de los usuarios en la entidad pública corte superior de justicia de la Libertad respecto a las cinco dimensiones, no fueron las esperadas por lo que el resultado global de todas las dimensiones respecto a la variable obtuvo una ponderación de 2.6% con un nivel regular y un nivel de confianza de 96% es decir que los usuarios no sienten que la entidad sea excelente respecto a sus servicios; dejando así como conclusión que la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la corte superior de justicia de la Libertad-Trujillo año 2016. Se encontró que la mayor parte de los usuarios encuestados obtiene un nivel regular con porcentaje 2.6, mientras que la percepción de los usuarios respecto a los elementos tangibles tiene una ponderación de 3.4, por lo que indica que la calidad de servicio respecto a este componente no

es ni buena ni mala debido a sus cuatro indicadores que obtenían opciones favorables y desfavorables, por consecuencia el nivel resulto ser regular.

Mendez (2015), en su tesis Calidad de atención en la gerencia de usuarios de la Superintendencia Nacional de migraciones Breña. Universidad Cesar Vallejo Lima Perú, plantea como objetivo principal determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la gerencia de usuarios de la superentendía nacional de migraciones breña 2015, teniendo como población 481 usuarios de la gerencia de usuarios de la superintendencia nacional de migraciones. El tipo de muestra de esta investigación fue probabilística. El tamaño de la muestra estará conformado por 100 usuarios de la gerencia de usuarios de la superentendía nacional de migraciones, breña. Respecto a la metodología la investigación es de tipo descriptivo, teniendo como técnica, la encuesta y como instrumento el cuestionario con un diseño de tipo no experimental, transaccional. Asimismo, concluye que de la encuesta aplicada a una muestra de 100 sujetos, usuarios de la gerencia de usuarios de migraciones, se obtuvo como resultado del objetivo general determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la gerencia de usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones-Breña 2015, el 22% tuvo una percepción deficiente, muestras que para un 55% fue regular y solo para un 23% la percepción de la calidad de atención fue buena, apreciándose que el mayor porcentaje responde al nivel de atención regular en los indicadores.

Vizcardo (2016), con la tesis Calidad de servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola SUNAT de la universidad Cesar Vallejos, Lima Perú, tuvo como objetivo general determinar el nivel de calidad del servicio de atención a los usuarios en el centro de servicio al contribuyente de Nicolás de Piérola SUNAT, teniendo como metodología el método descriptivo, diseño no experimental, corte transversal, utilizando la técnica de encuesta y el instrumento el cuestionario SERVQUAL adaptado. Dichos procedimientos fueron utilizados para llevar a cabo la indagación para responder al problema

planteado. Menciona que la población comprendida es de 1150 usuarios atendidos en el centro de servicio al contribuyente de Nicolás de Piérola brindados por los servicios de orientación, trámite y mesa de partes y el número de usuarios que conforman la muestra de la presente investigación es de 120 usuarios atendidos en el centro de servicio al contribuyente de Nicolás de Piérola. Respecto a la metodología el diseño de la presente investigación es de diseño no experimental, corte transversal, realizándose en un momento la descripción de estos fenómenos, no realizando la manipulación de la variable única. El autor afirma que el modelo SERVQUAL indica que la calidad del servicio está determinada por diferencias entre percepciones y expectativas se presentan a continuación los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del centro de servicio Nicolás de Piérola. Asimismo, concluye acerca del objetivo general de determinar el nivel de calidad percibida por los usuarios atendidos en el centro de servicios Nicolás de Piérola, se obtuvo que la calidad del servicio brindada es baja, obteniendo un resultado de 93%; la expectativa con un 3.74% y la percepción un 4.67%. Un 73% con las expectativas insatisfechas, 23.56% con las expectativas satisfechas y el 3.75% supera las expectativas quedando demostrado que los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos, percibiendo el bajo nivel de calidad de servicio.

Quico (2016), con la tesis, Percepción de la calidad de servicio del personal administrativo en la institución educativa privada Santa Rita Ugel 05 San Juan de Lurigancho 2016, de la Universidad Cesar Vallejo Lima Perú, tuvo como objetivo general describir la percepción de la calidad de servicio del personal administrativo según los padres de familia en la institución educativa privada Santa Rita Ugel 05 San Juan de Lurigancho 2016. Respecto a la metodología uso como instrumento el cuestionario, que está compuesto por 31 preguntas de investigación plantea que la población consta de 50. Padres de familia que se encuentran en la institución educativa particular Santa Rita Ugel 05 en San Juan de Lurigancho 2016, por ser una población pequeña y es accesible a la investigación se opta por aplicar la técnica del censo,

siendo la unidad de análisis los 50 padres de familia que se constituyen el total de la población en la institución educativa privada Santa Rita Ugel 05 en San Juan de Lurigancho 2016. La investigación es de diseño no experimental y de corte transversal, puesto que no se manipuló el comportamiento de la variable calidad de servicio de la institución privada Santa Rita Ugel 05 San Juan de Lurigancho. Asimismo, el principal resultado para el autor es que la calidad de servicio actualmente es un problema que viene día a día ya que se hace común en instituciones educativas, generando la incomodidad por los padres de familia, tal como se ve en la institución, lo cual busca determinar la percepción de la calidad de servicio para lo cual busca determinar la percepción de la calidad de servicio a través de las dimensiones utilizadas. Teniendo como conclusión que según los resultados se obtiene que los padres de familia mencionan que la institución educativa privada Santa Rita Ugel 05 de SJL 2016 considera que la percepción de la calidad de servicio en un 56% es regular y el 44% considera que es bueno, teniendo un porcentaje mayor en el cual se debe trabajar y enfocarse en brindar la adecuada atención al alumno y al padre de familia.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

2.2.1.1. Servicio

Según De Andrés (2008)

El servicio es un acto que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso pueda estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible y generalmente no contienen la propiedad de ningún factor de producción. Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes, como resultado de producir un cambio deseado (p. 8).

Así también, el autor menciona que “en la actualidad los servicios son una parte importante de las organizaciones productoras, por lo que se desarrollan nuevos esquemas, conceptos y estrategias del marketing que permitan diferenciar el servicio tradicional” (p. 12).

2.2.1.2. Calidad

Arias (2013) afirma que

El cumplimiento de unas especificaciones, adecuación de los servicios a las expectativas y necesidades de los usuarios, para que genere una satisfacción. Con el fin de que el usuario esté satisfecho porque vea cumplidas sus expectativas y necesidades. Así la calidad de servicio no solo sería normas. Algunas características de los servicios están ligadas al servicio y que deben tener presentes en el momento de plantear mejoras de calidad (p. 4).

2.2.1.3. Calidad de servicio

Tarí (2000), menciona que

La calidad de producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa, según una nueva visión, podrá mejorar la calidad del producto o servicio si mejora la calidad global de la empresa, es decir, si ésta se convierte en una organización dedicada a los usuarios. El termino calidad relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario, se habla de calidad cuando satisfagan realmente al usuario que lo use. Por tanto, no se refiere únicamente a productos o servicios de elevadas prestaciones (pp. 21-22).

Para Tarí (2000) el concepto de calidad es significado de satisfacción, es decir “significa que un servicio ha cumplido con las expectativas deseadas. Las características que el usuario pide al especificar sus elementos de satisfacción. Los aspectos de la calidad y satisfacción en los que el usuario no especifica su propia evidencia” (p. 26).

2.2.1.4. Otros autores

Vértice (2006) define la calidad y servicio como: “Conjunto de aspectos y características de un producto o servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas de los clientes” (p. 1).

Vértice (2006) define “servicio como un conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación” de este (p. 3).

Vértice (2006) afirma que “Calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave, representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad” (p 2).

Vértice (2006) escribe que “los servicios se caracterizan por su inmaterialidad. Sólo existen como experiencias vividas. En la mayoría de los casos, el cliente de un servicio comprende; la prestación que buscaba o la experiencia que vive en el momento del uso” (p. 2).

Fontalvo & Vergara (2010) afirman que “la calidad es el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes”. (p. 22).

Fontalvo & Vergara (2010) definen como servicio “aquella que dentro de los resultados con la interacción de los clientes se caracteriza por desarrollar transacciones en beneficios, a la vez estos proporcionan conocimientos o información” (p.23)

Muchas organizaciones, aunque suministran un bien tangible, se distinguen en el mercado porque ofrecen un servicio adicional que las caracteriza como servicio intangible.

2.2.2. Características de la calidad de servicio:

2.2.2.1. Intangibilidad

De Andrés (2008) afirma que la “intangibilidad servicios como acciones que no se pueden ver ni tocar, lo que da lugar a las siguientes características; no hay inventarios, son copiados fácilmente, no se pueden evaluar” (p. 13).

Para Arias (2013) los servicios no se pueden almacenar, pues la rapidez de respuesta se convierte en un elemento fundamental de la calidad, los servicios son difíciles de estandarizar y esto dificulta un nivel de calidad uniforme hay que tratar al usuario de forma personalizada (p. 4).

Tarí (2000) ratifica que “la calidad intangible no implica que no se pueda medir la formación, experiencias, creatividad, la innovación, reputación, marca, experiencias y conocimientos, son los que pueden llegar a ser la fuente de ventaja competitiva” (p. 206).

2.2.2.2. Expectativas

Para el autor De Andrés (2008) la definición de expectativas es; cuando un usuario evalúa un servicio, lo hace preferentemente sobre su calidad. En sus propios términos, “la calidad percibida es la resultante de comparar la calidad que han recibido, con la calidad que esperaban recibir. Las expectativas formadas están influenciadas por la propia experiencia del usuario en anteriores servicios de otras empresas de la competencia” (p. 36).

2.2.2.3. Satisfacción

Arias (2013) define satisfacción como, las necesidades y expectativas de los usuarios y se conocen como calidad esperada; textualmente dice que “el productor identifica la calidad esperada por el usuario y diseño del servicio, transformando la calidad en características o especificaciones del servicio ofrecido” (p. 26).

2.2.2.4. Calidad

Para Tarí (2000) calidad es comprobar los resultados alcanzados y el cumplimiento de los objetivos. “En este sentido la mejora de la calidad requiere el uso de la información para evaluar el progreso del objetivo” (p. 201), así como quejas o reclamos de los clientes, datos relativos del servicio externas como internas.

2.2.2.5. Ventaja competitiva

Tarí (2000) define como ventaja competitiva a la calidad proporciona, las bases para ser un arma competitiva para la institución. Afirma que la calidad del bien o servicio puede ser una ventaja competitiva siempre que distinga a la organización, a los ojos del usuario y de sus competidores. Mientras el enfoque de la calidad puede ser una fuente de ventaja competitiva ya que persigue la mejora, elaborar bienes o servicios que los clientes consideren superiores a los competidores (p. 207).

2.2.2.6. Usuario

Arias (2013) define al usuario como “la persona o grupo de personas que recibe el trabajo que hacemos, este trabajo puede ser un producto o servicio. El usuario externo es alguien que no trabaja para la organización, pero que recibe o es impactado por el servicio” (p. 18).

2.2.2.7. Información del usuario

“La información sobre las expectativas del usuario es la primera parte para conocer al mismo. Los resultados se emplean para perfeccionar o cambiar el servicio. La información debe transformarse en acciones de la empresa” (De Andrés 2008; p. 93).

Arias (2013) por su parte,

Utilizando encuestas sistemáticas a todos los usuarios, o una parte de ellos, ayuda a recolectar información para la toma de decisiones. ¿Qué espera el usuario del servicio?; el usuario espera el acceso fácil desde cualquier punto interno o externo, el usuario espera una respuesta rápida

de una consulta concreta y espera el acceso al servicio que requiere, también menciona el valor añadido, la información añadida, gratitud del servicio y resolver problemas inmediatos (p. 5).

2.2.2.8. Reclamos

Para (De André 2008 ; p. 119) los reclamos son de cuatro tipos de usuarios; Pasivos, no emprenden acciones. No realizan comentarios, pero no vuelven a usar ese servicio; Voceros, reclaman de manera activa pero no realizan comentarios negativos y no se cambian a la competencia brindan con su queja una segunda oportunidad. Irritados, difunden comentarios negativos, presentan reclamos y se cambian a la competencia. Activistas, se quejan por todo y reclaman por cualquier cosa.

Para Arias (2013) gestionar las quejas no es fácil, ya que existe perjuicio en cada de las partes. Él que se queja piensa que no se va resolver el problema y mantiene una actitud agresiva, él que recibe la queja piensa que él que se queja lo hace por algo sin importancia, y que esa queja no tiene sentido. Toda institución debe implantar un procedimiento para gestionar las quejas, solamente de esta manera, el usuario sentirá seguridad que su queja es considerada y tendrá solución (p. 15).

Para Tarí (2000) “la inexistencia de quejas no significa necesariamente que el servicio no sea bueno, a pesar de la mala calidad de servicio, en muchas ocasiones el usuario evita lo engorroso que llega a formalizar una queja hacia la institución” (p. 202).

2.2.3. Principios de la calidad de servicio

De Andrés (2008; p. 28)

- Innovación de servicios: servicios nuevos para mercados que aún no están definidos.
- Innovación de procesos: empleo de nuevos procesos aplicados a servicios existentes.

- Extensiones de servicios: incorporación de elementos adicionales a un servicio para su mejora. Buscar clientela con otras necesidades.
- Extensiones de procesos: formas distintas de entregar un mismo servicio.
- Innovaciones suplementarias: se añaden elementos mejorados de un servicio ya existente.
- Mejora de servicios: son cambios modestos en servicios actuales.
- Cambios de estilo: no implica cambios en el proceso ni en el desempeño del servicio.

Arias, (2013; pp. 78-79):

- Orientación hacia resultados: la excelencia depende del equilibrio y la satisfacción de las necesidades, no solo de los usuarios sino también de los empleados.
- Orientación al usuario: el usuario es el árbitro final de la calidad del servicio, el mejor modo de optimizar la fidelidad y retención es mediante una orientación clara hacia las necesidades de los usuarios.
- Gestión por procesos: las organizaciones actúan de manera más efectiva cuando sus actividades interrelacionadas se comprenden y gestionan de manera sistemática.
- Aprendizaje: las organizaciones alcanzan su máximo rendimiento cuando gestionan su conocimiento dentro de la cultura de aprendizaje, innovación y mejora continua.
- Responsabilidad social: el mejor modo de servir a los intereses a largo plazo de la organización y las personas que la integran es adoptar un enfoque ético, superando las expectativas y la normativa de la comunidad en su conjunto.

Tarí (2000; p. 57):

- Satisfacción del usuario: todos los criterios de calidad se deben establecer en base al usuario.
- Mejora continua: en este sentido, la dirección de la calidad es un viaje sin fin hacia la mejora continua.
- Implicación: sin un compromiso y participación de la dirección que mantenga un liderazgo fuerte en este proceso, la dirección de la calidad está condenada al fracaso.
- Participación: trabajo en equipo, para ello es esencial una adecuada formación del personal

2.2.4. Dimensiones

Tabla 1

Dimensiones por autores

(De Andrés 2008; p 56)	(Arias 2013; p 15)	(Tarí 2000; p 209)
Confianza: capacidad para el desempeño del servicio.	Aspectos tangibles: la apariencia de las instalaciones.	Estética: lo que percibe, huele.
Responsabilidad: disponibilidad de ayuda para realizar el servicio de forma rápida.	Fiabilidad: prestación del servicio prometido, fiable y preciso.	Peculiaridades: complementan el funcionamiento del bien o servicio.
Seguridad: conocimiento y cortesía de los empleados.	Capacidad de respuesta: disposición del personal para ayudar.	Fiabilidad: tiempo de funcionamiento de un bien o servicio.
Empatía: atención personalizada.	Seguridad: conocimientos, atención y habilidad que inspira credibilidad y confianza.	Conformidad: diseño y características del servicio, estándares establecidos.
Tangibles: apariencia de instalaciones.	Empatía: ponerse en el lugar del usuario, atención personalizada.	Durabilidad: la vida determinada del bien o servicio.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Servicio

Según De Andrés (2008) el servicio es un acto que ofrece una parte a otra, aunque el proceso pueda no estar vinculado a un producto físico. El autor afirma que “el desempeño es intangible y generalmente no contienen la propiedad de ningún factor de producción. Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes, como resultado de producir un cambio deseado” (p. 8).

2.3.2. Calidad

Arias (2013) “Adecuar el servicio a las expectativas y necesidades de los usuarios, para que genere una satisfacción. Con el fin de que el usuario este satisfecho porque vea cumplidas sus expectativas y necesidades” (p. 4).

2.3.3. Calidad de servicio

Para, Tarí (2000) la calidad de un producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa. “El termino calidad relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario, se habla de calidad cuando satisfacen realmente al usuario que lo use. Por tanto, no se refiere únicamente a productos o servicios de elevadas prestaciones” (pp. 21-22).

2.3.4. Modelo Servperf

Ibarra (2015) Es una herramienta para medir la calidad en el servicio. La mayoría de veces, el cliente tiene una sola oportunidad de evaluar el servicio que se le brinda en términos de satisfacción y calidad. El método Servperf es presentado por Cronin y Taylor (1992, donde detallan la aplicación del método científico y metodología aplicada para cada organización. De igual forma, se presentan los resultados de una forma clara y sencilla, haciendo uso del lenguaje común pero profundo en cada uno de los hallazgos para presentar las conclusiones (p. 19)

2.4.1. Dimensiones

- Elementos tangibles: aquello que pueda percibirse mediante el tacto.
- Fiabilidad: cumple una determinada función bajo ciertas condiciones durante un periodo determinado.
- Capacidad de respuesta: es una prioridad, procesar y atender el servicio.
- Seguridad: sensación de confianza que se tiene de algo o alguien.
- Empatía: capacidad de percibir lo que otro puede sentir.

El capítulo II estuvo conformado por los artículos científicos, tesis nacionales e internacionales con la variable similar a la de ésta investigación, asimismo las bases teóricas y definición de estas.

Capítulo III: Metodología

El presente capítulo es de método descriptivo de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, cuenta con una población de 2348 y una muestra de 331 usuarios, el instrumento es el cuestionario y la encuesta como técnica de recolección de datos. Ellos procesado en el SPSS versión 23.

3.1. Métodos de Investigación

3.1.1. Métodos generales

Método científico, es decir, clarifica “las relaciones entre variables que afectan al fenómeno bajo estudio; de igual manera, planea con cuidado los aspectos metodológicos, con la finalidad de asegurar la validez y confiabilidad de sus resultados” (Hernández, Fernández, & Baptista 2014; p. 101).

El método científico es un conjunto de pasos ordenados que se emplea principalmente para hallar nuevos conocimientos en las ciencias, esté método debe basarse en lo empírico y en la medición, sujeto a los principios de las pruebas de razonamiento.

3.2. Configuración de la Investigación

3.2.1. Enfoque de la investigación

Según Hernández et al., (2010) el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa procede a la siguiente y no podemos brindar pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y una vez delimitada, se deriva objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica (p. 4).

Es una investigación cuantitativa es el procedimiento que pretende señalar entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas. Por ellos la investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas.

3.2.2. Tipo de investigación

Transversal descriptivo, “tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables en un contexto y así proporcionar su descripción” (Hernández et al., 2010, pp. 152-153).

Es una investigación transversal porque se recolectó datos en un solo momento en el tiempo y su propósito es describir las variables.

3.2.3. Nivel de investigación

Según Hernández et al., (2010) la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos a las variables a las que se refieren, su objetivo es indicar como se relacionan estas (p. 80).

Es una investigación descriptiva por que tiene como intención establecer e identificar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que brinda la SUNARP oficina Registral N° VIII.

3.2.4. Diseño de investigación

Según Hernández et al., (2010) el diseño no experimental podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ser su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (p. 149).

Su diseño es no experimental, por lo que no hubo ninguna influencia en los encuestados al responder a las preguntas planteadas en el cuestionario.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

“La población debe situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo. Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández et al., 2010; p. 174).

La población de estudio estuvo compuesta por todos los usuarios de Sunarp Huancayo, se contabilizo a los usuarios que asistieron entre los meses de julio a diciembre de 2018, obteniéndose un total de 14,090 usuarios; en promedio se tiene 2,348 usuarios quienes serían encuestados para medir la percepción de la calidad que brinda Sunarp Huancayo.

MES	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	TOTAL
JULIO	105	93	110	114	105	110	115	106	103	120	118	102	110	114	102	89	123	106	119	x	163	117	2344
AGOSTO	x	x	99	117	115	201	119	107	98	116	118	122	125	117	106	101	108	103	105	114	110	112	2313
SETIEMBRE	115	123	117	118	107	114	125	117	112	115	119	97	116	119	116	108	117	114	106	118	105	119	2517
OCTUBRE	103	97	118	114	116	102	107	115	109	115	117	106	103	108	117	120	112	104	128	106	117	105	2439
NOVIEMBRE	102	107	111	x	x	114	106	118	121	118	117	105	109	118	113	108	119	112	105	117	115	114	2249
DICIEMBRE	111	112	104	115	107	109	115	119	117	118	107	109	114	113	101	x	x	107	115	112	108	115	2228
																							14090

Figura 6. Registro de atenciones mediante el sistema SIR.

Nota: SIR, sistema de información registral.

3.3.2. Muestra

“Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (Hernández et al., 2010, p. 173)

La muestra estuvo conformada por 2 348 usuarios de la oficina registral N° VIII de Registros Públicos Huancayo.

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

Donde:

n = tamaño de la muestra.

N = total de usuarios.

Z = valor crítico (1.96.) 95%

p = proporción, servicio excelente (0.5)

q = proporción, no sea excelente (1-0.5)

E = error de estimación muestral (0.05) 5%

Aplicando la fórmula, la muestra llega a ser 331 usuarios

(a) Unidad de análisis

Todos los usuarios que buscan el servicio de la SUNARP oficina Registral N° VIII.

(b) Tamaño de la muestra

331 usuarios de la de la SUNARP oficina Registral N° VIII.

(c) Selección de la muestra

La selección es de manera aleatoria.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Instrumento

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández et al., p. 217).

Conjunto de preguntas que se han formulado por escrito y se ha aplicado en forma aleatoria a las personas que realizaron trámites en la de la SUNARP oficina Registral N° VIII.

3.4.2. Técnica

“La encuesta tiene como objetivo describir en una elección específica se centran en la descripción de las preferencias” (Hernández et al., 2010; p 153).

Es una técnica que permite elaborar un conjunto de preguntas o ítems en función de las variables e indicadores de estudio. La encuesta puede definirse como una técnica de investigación para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.

“La validez en términos generales se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2014).

Para poder medir la calidad de servicio se realizó una adaptación de la herramienta SERVPERF, propuesto por Cronin y Taylor, el cual mide dicha variable en cinco dimensiones, Tangibilidad, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Seguridad y Empatía de 4 a 5 ítems por dimensión. En el cuestionario se puede observar en el apéndice C. El instrumento consta de 22 ítems que tienen un formato de respuesta de Likert de 5, donde la ponderación fue siguiente (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Indiferente, (4) Satisfecho, (5) Muy Satisfecho ,el cuestionario aplicado fue revisado áta obtener el grado de confiabilidad.

El cuestionario que se realizó pasó por el juicio de expertos logrando la aceptación por cada uno de ellos, aduciendo que es adecuado el instrumento ya que se alcanzará los objetivos propuestos.

3.5.1. Confiabilidad

La muestra analizada fue de 45 usuarios, a través del uso del SPSS versión 23, se obtuvo un alfa de Cronbach $\alpha = .717$, como se puede obtener en la siguiente tabla.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,717	22

Se puede observar en la tabla el valor de Alfa de Cronbach $\alpha=.717$, según la interpretación.

Tabla 3

Escala de confiabilidad

Escala	Categoría
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Nota: Tomado de “Estadística Aplicada a la investigación” por Córdova (2013), 1ra ed. Lima, Perú, San Marcos

Con relación a la Tabla 3, la confiabilidad del instrumento se considera de confiabilidad alta. Además del resultado anterior también se obtuvo la validación por cada ítem.

3.6. Proceso de recolección de datos

“La recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis” (Hernández et al., 2010; p. 409).

La recolección de datos se realizaron en el área mesa de partes de la de la SUNARP oficina Registral N° VIII.

3.7. Descripción del análisis de datos

“En el análisis de datos consiste en que recibimos datos no estructurados y los estructuramos e interpretamos” (Hernández et al., 2010; p. 480)

Después de la elaboración de la base de datos y del procesamiento estadístico respectivo, con el uso de estadístico SPSS, se presentaron los resultados descriptivos de la variable calidad de servicio, respecto a tablas y figuras estadísticas, con su respectiva interpretación. Asimismo, se analizaron la percepción de los usuarios en la de la SUNARP oficina Registral N° VIII, según sus dimensiones, elaborando tablas bidimensionales y sus respectivas figuras y finalizando cada una de ellas con sus respectivas interpretaciones.

3.7.1. Descripción del análisis descriptivo

“En los análisis de datos descriptivos, el título debe especificar el contenido, así como tener encabezados necesarios (columnas, renglones y diagonales, etc.)” (Hernández et al., 2010; p. 352).

El capítulo III contiene la metodología de la presente investigación, puesto que se describió el enfoque, el tipo, nivel y diseño de la investigación; de esta manera delimitar la población y la muestra a trabajar con el instrumento y el proceso de recolección de datos.

Capítulo IV: Resultados

En el siguiente capítulo se muestra los resultados obtenidos por el modelo SERVPERF y de instrumento cuestionario. A partir de este capítulo se abreviará el nombre de oficina registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancayo por Sunarp Huancayo

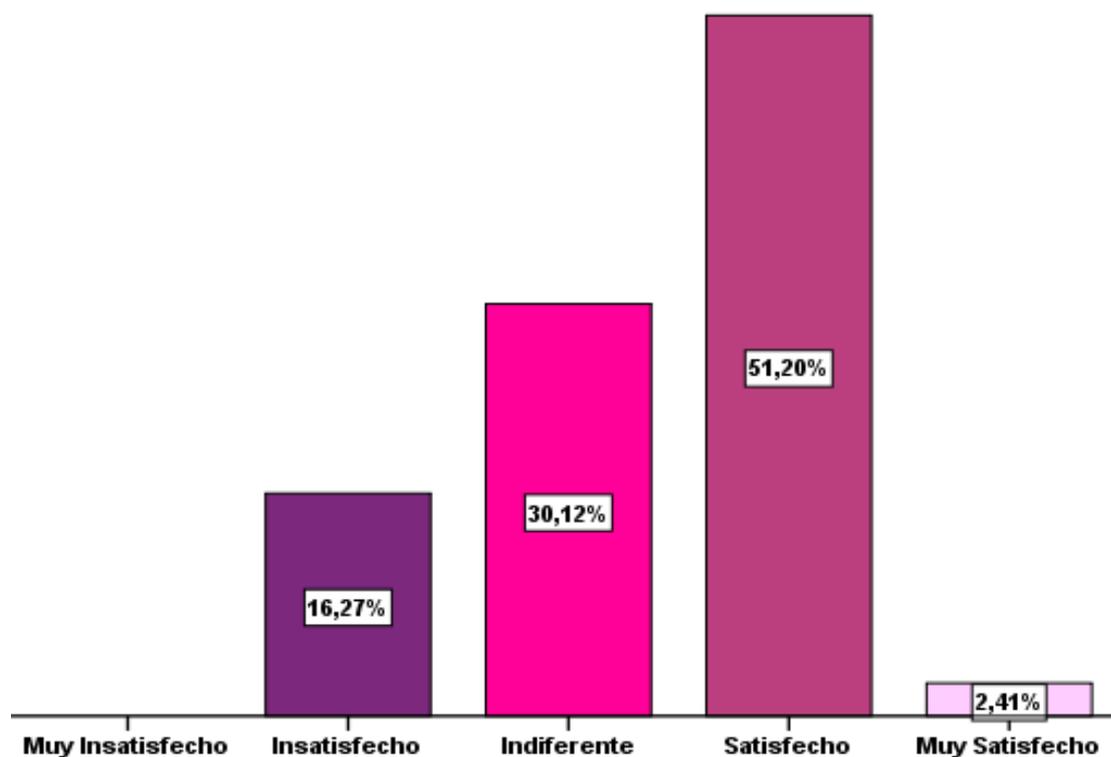


Figura 7. Apariencia Moderna de los equipos.

La figura 7 muestra que del total de encuestados el 51.20% de los usuarios se siente satisfecho con la apariencia moderna de los equipos con los que cuenta Registros Públicos Huancayo, por lo tanto, los equipos que se encuentran en Registros Públicos Huancayo se consideran de apariencia moderna por los usuarios.

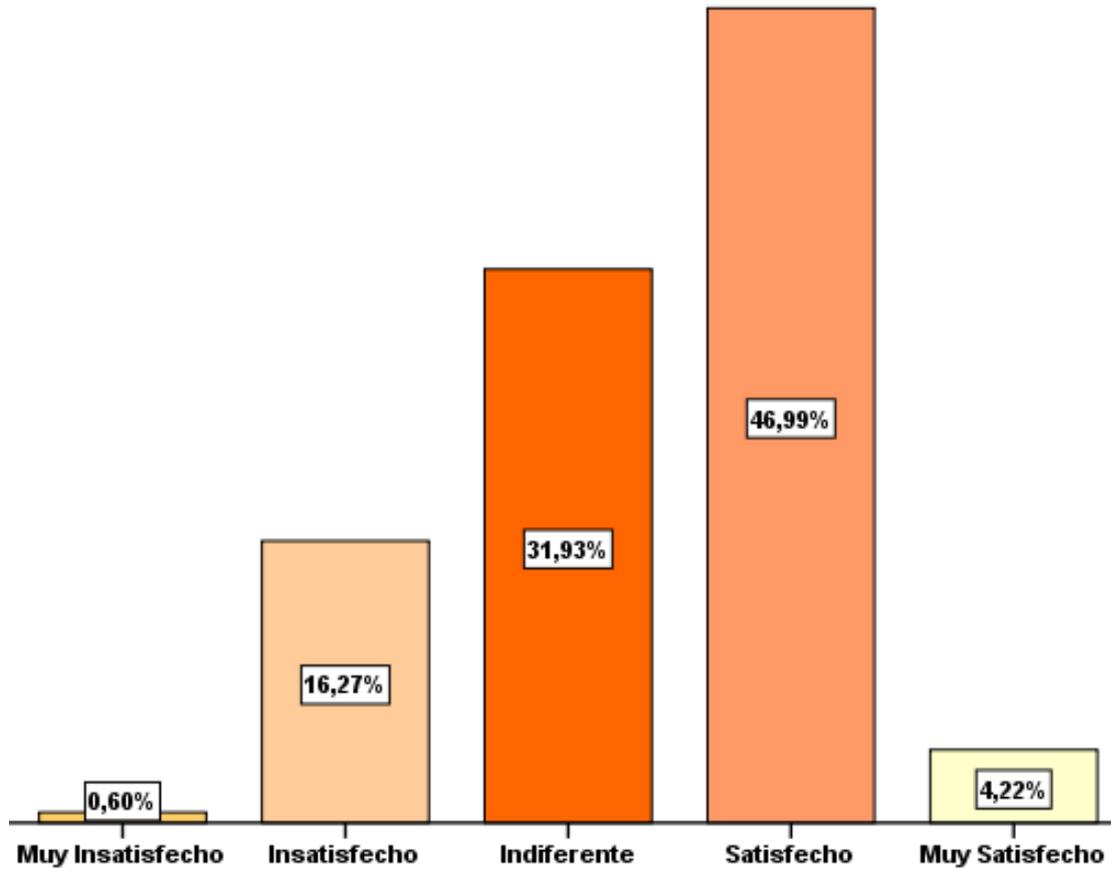


Figura 8. Instalaciones visualmente atractivas

La figura 8 muestra que el total de encuestados el 46.99 % opina que se siente satisfecho respecto a las instalaciones, por otro lado, el 31.93 % de los usuarios se muestra indiferente respecto a las instalaciones, por lo tanto, para la mayoría de usuarios las instalaciones son visualmente atractivas, ya que es amplio y señalizado

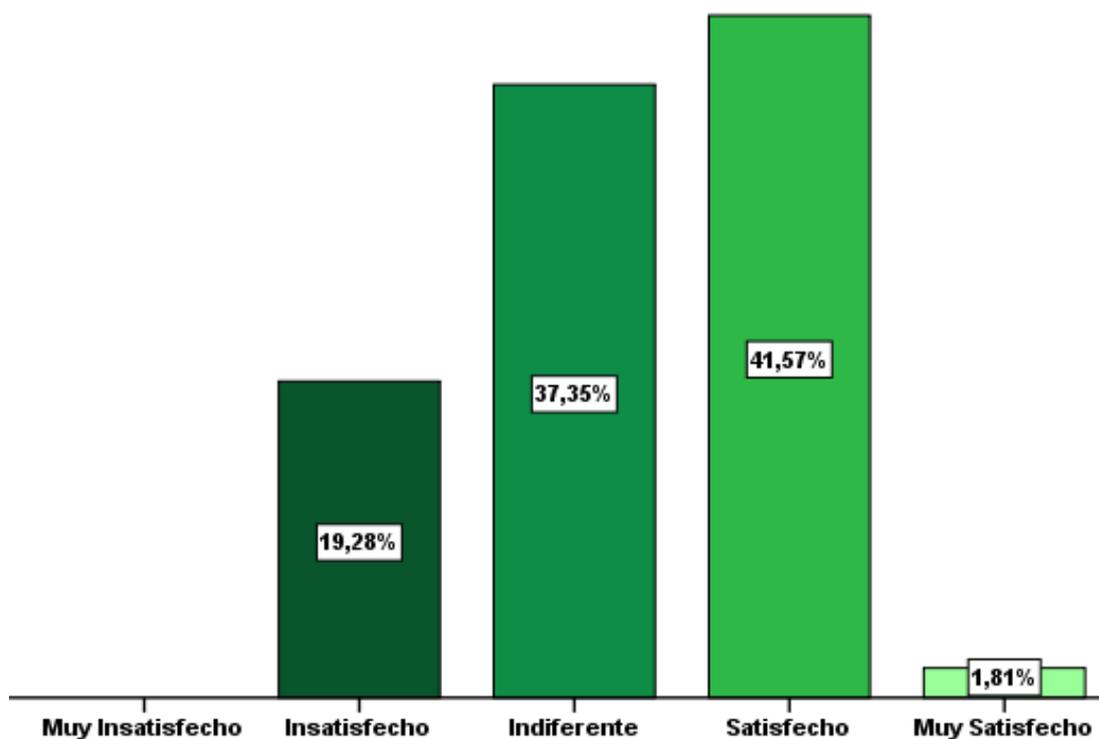


Figura 9. La vestimenta del personal es impecable

La figura 9 muestra que del total de encuestados el 41.57 % de los usuarios opina que se siente satisfecho con la vestimenta limpia e impecable del personal, mientras que el 37.35 % de los usuarios se muestra indiferente respecto a la vestimenta del personal; por lo tanto, la mayoría de usuarios considera que la vestimenta de la persona de Registros Públicos Huancayo es impecable, ya que la política de la institución es vestir de manera formal.

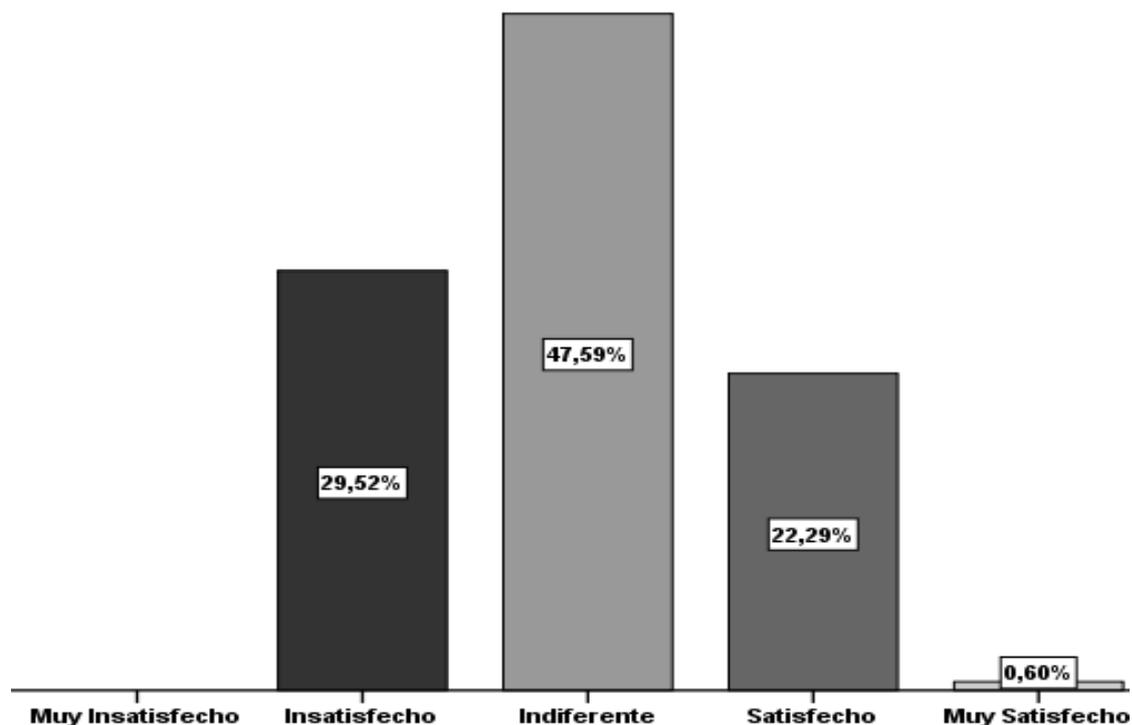


Figura 10. La folletería ofrecida es de ayuda con los trámites

La figura 10 demuestra que, del total de encuestados, el 47.59 % de los usuarios se muestra indiferente ante la folletería que se distribuye de manera gratuita dentro de las instalaciones de Registros Públicos, mientras que el 29.52 % de los usuarios se siente insatisfecho; por lo tanto, los usuarios se manifiestan indiferente ante la folletería que ayuda a entender los trámites que ofrece Registros Públicos Huancayo.

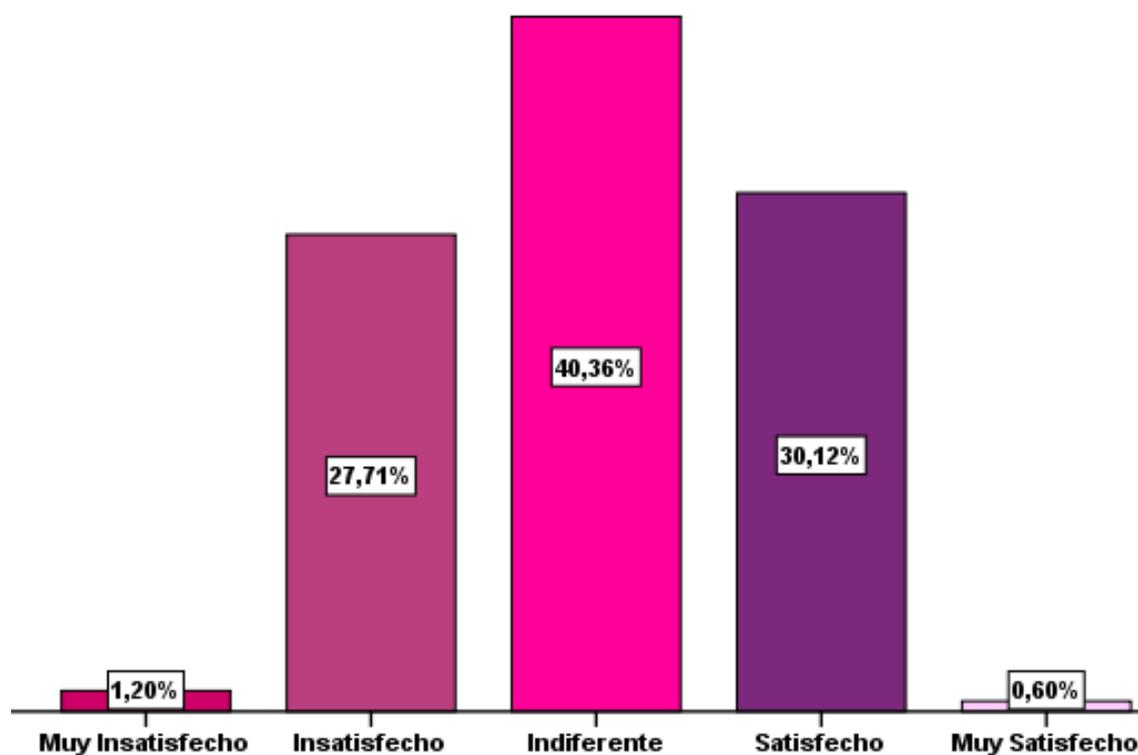


Figura 11. Facilidad de acceso al servicio

La figura 11 muestra que, del total de encuestados, el 40.36 % de los usuarios se muestra indiferente ante la facilidad de acceso al servicio que ofrece Registros Públicos Huancayo, mientras que el 30.12 % de los usuarios se siente satisfecho con la facilidad de servicio, por lo tanto, los usuarios prefieren usar el acceso al servicio de manera tradicional.

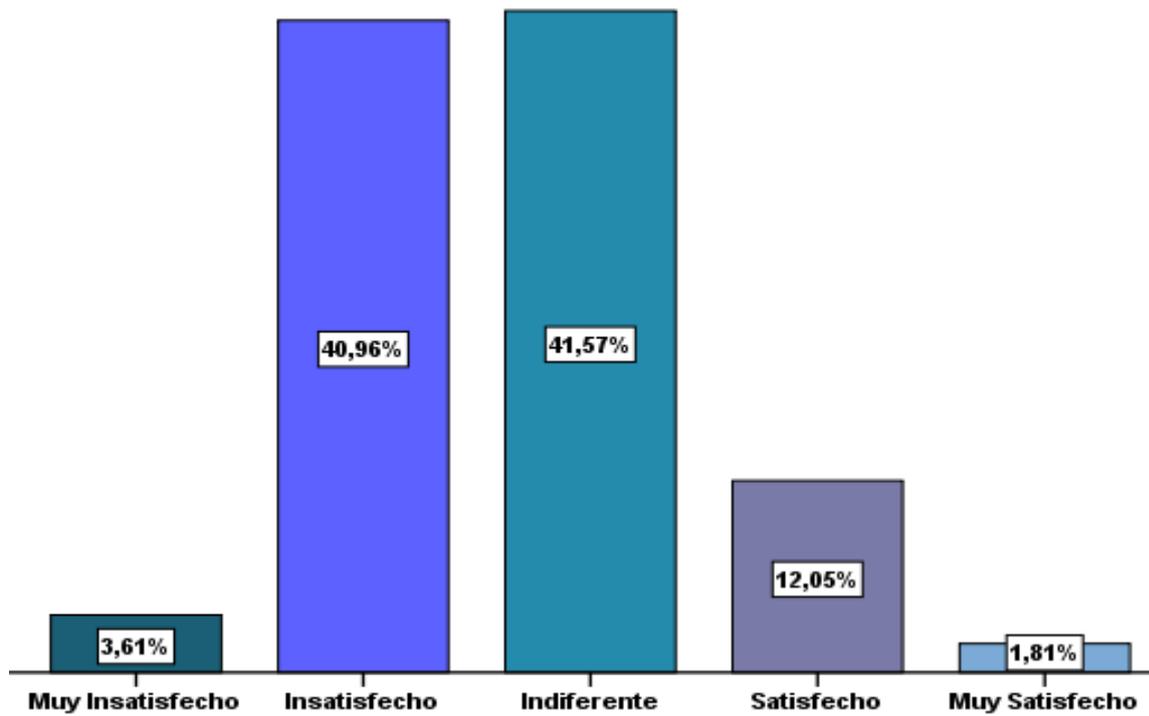


Figura 12. Cumplen en el tiempo que determinan

La figura 12 muestra que del total de encuestados el 40.96 % de los usuarios se sienten insatisfechos con el tiempo que determinan en concluir el trámite y no lo cumplen, por lo tanto, la información que se le brinda al usuario debe ser la correcta.

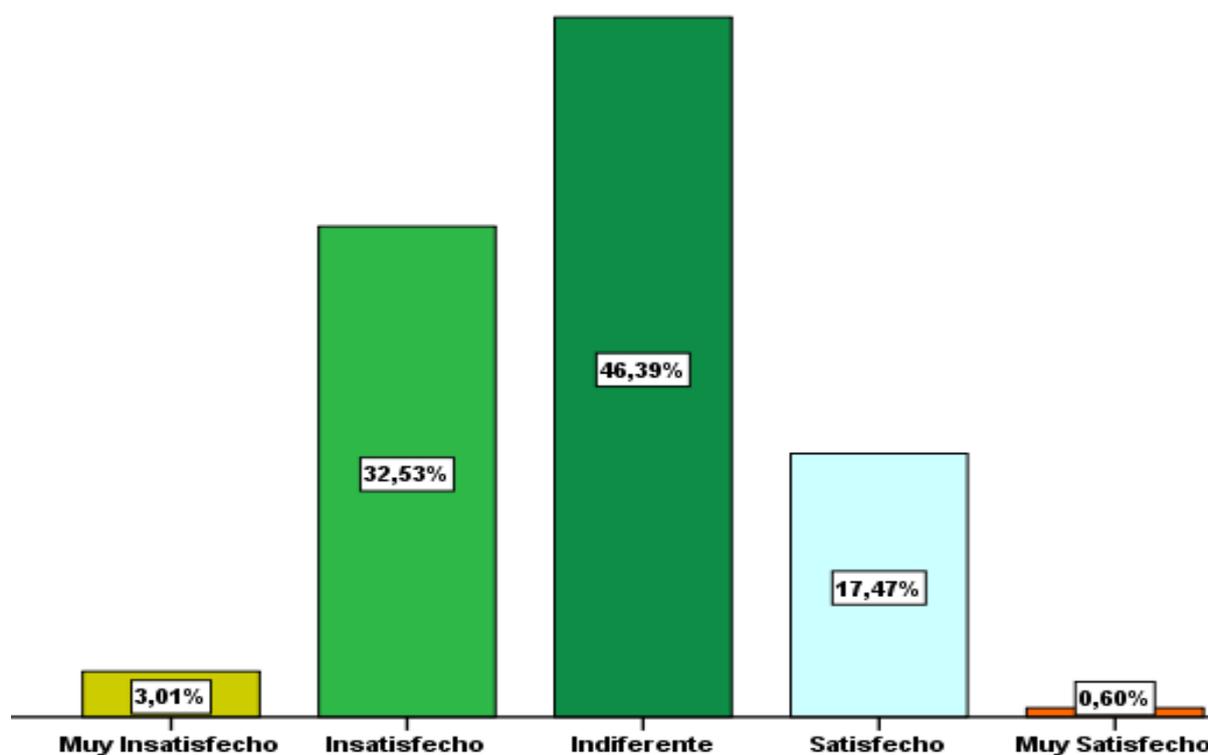


Figura 13. El personal muestra interés en ayudarlo ante una dificultad

La figura 13 muestra que, del total de encuestados, el 46,39 % de los usuarios se siente indiferente respecto al interés que muestra el personal para ayudar al usuario ante una dificultad, por lo tanto, se debe mejorar el trato al usuario ante sus dudas y dificultades.

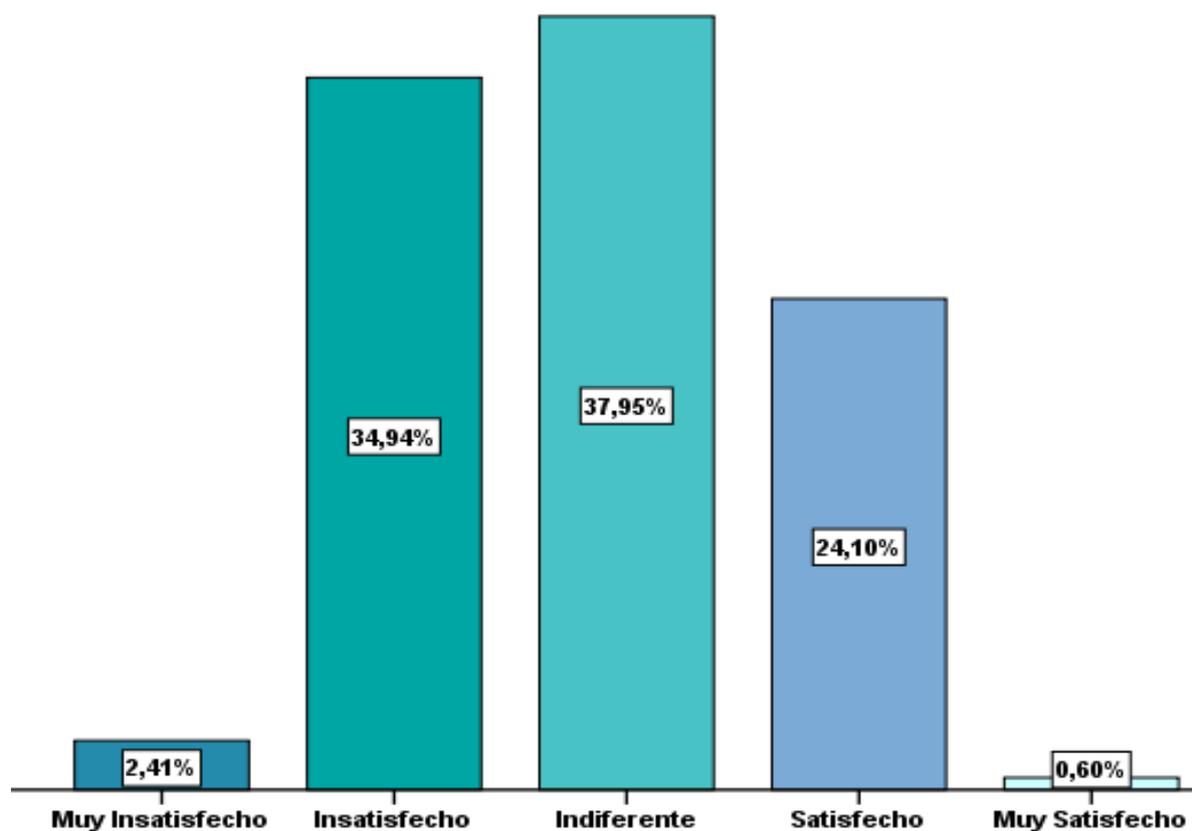


Figura 14. Las inscripciones son realizadas de manera correcta a la primera vez.

La figura 14 muestra que, del total de encuestados, el 34.94 % de los usuarios se siente insatisfecho con las inscripciones que son realizadas de manera correcta a la primera vez, mientras que el 37.95 % de los usuarios se manifiesta indiferente respecto a las inscripciones, por lo tanto, los usuarios desean que las inscripciones sean de manera correcta a la primera vez.

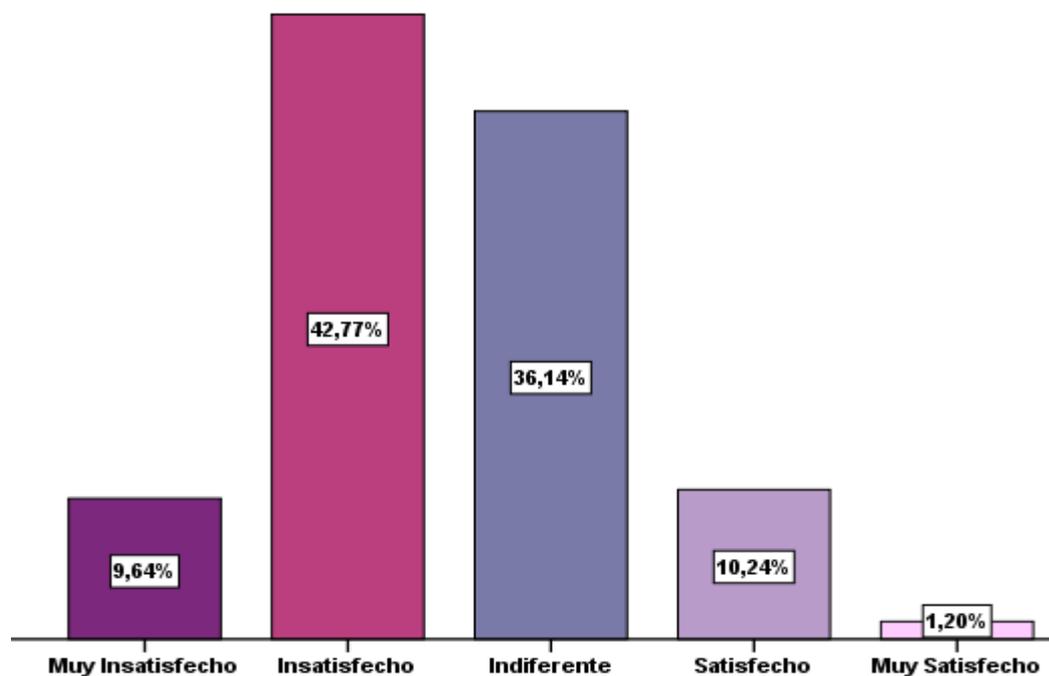


Figura 15. Los servicios y/o trámites concluyen en el tiempo establecido.

La figura 15 muestra que, del total de los encuestados, el 42.77 % de los usuarios se siente insatisfecho con la culminación de los trámites en el tiempo establecido, por lo tanto, el tiempo que establecen para la entrega de los servicios o inscripciones deben cumplir con lo establecido, ya que no concluyen en el tiempo que determinan.

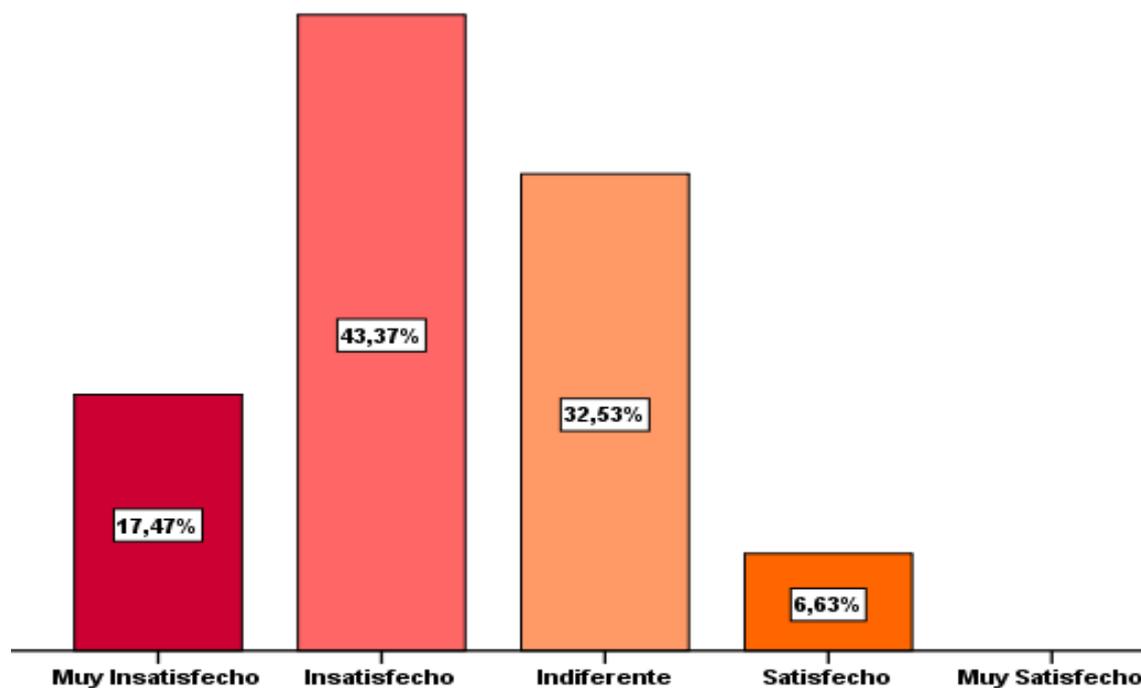


Figura 16. Lo mantienen informado de los cambios que se realizan.

La figura 16 muestra que, del total de encuestados, el 43.37 % de los usuarios se sienten insatisfechos con los cambios que se realizan, pero no se les informa de ello, por lo tanto, los usuarios preferirían que se les informe de los cambios, en especial de los Registradores que atienden sus inscripciones.

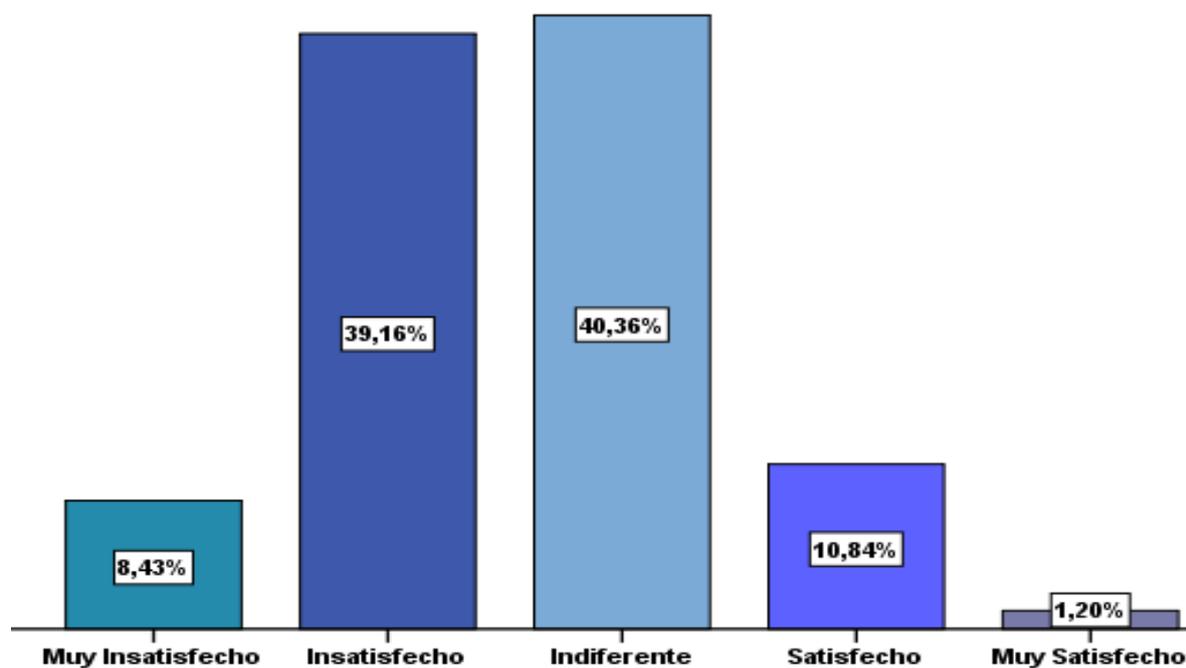


Figura 17. El personal informa cuando concluirá el servicio y/o trámite.

La figura 17 muestra que, del total de encuestados, el 40.36 % de los usuarios se muestran indiferente respecto a la información que brinda el personal del tiempo a concluir el servicio solicitado, por ellos es necesario informar al usuario de los tiempos establecidos y horarios para poder concluir el servicio o trámite que solicito.

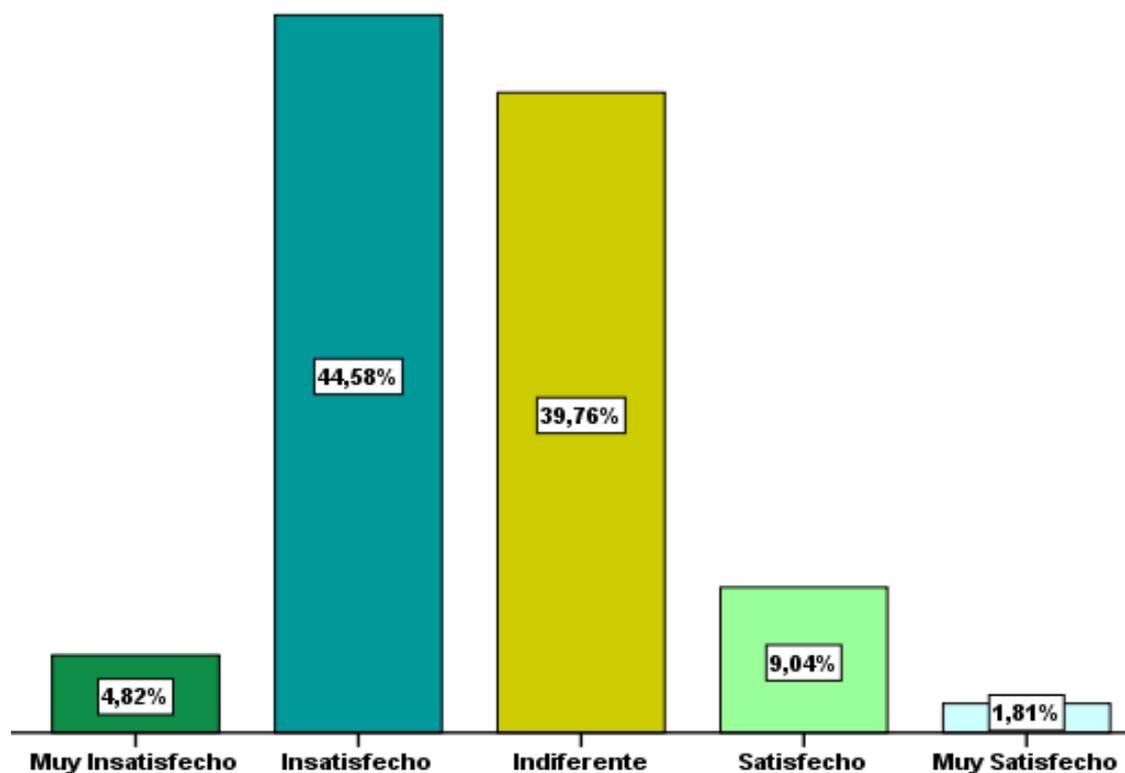


Figura 18. El servicio ofrecido es rápido.

La figura 18 muestra que, del total de encuestados, el 44.58 % de los usuarios se siente insatisfecho con la rapidez con la que se ofrece el servicio, por lo tanto, la eficiencia con la que se ofrece el servicio debe ser más óptima.

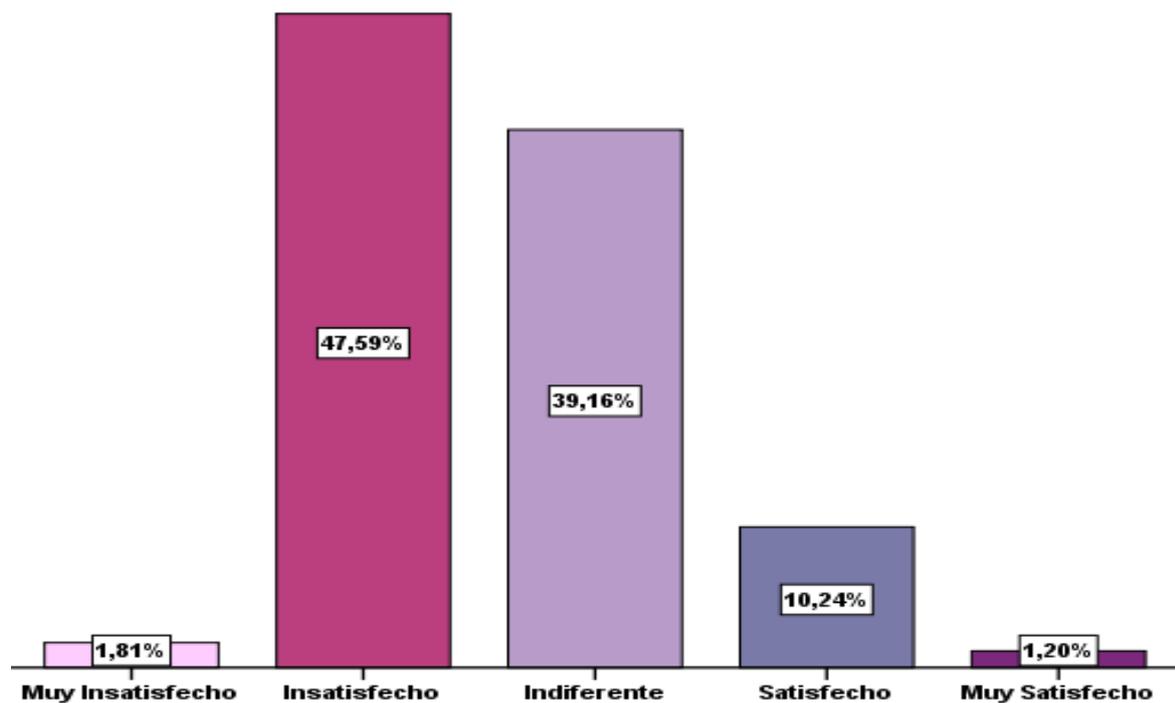


Figura 19. El personal se muestra dispuesto a ayudar.

La figura 19 muestra que, del total de los encuestados, el 47.59 % de los usuarios se siente insatisfecho con el apoyo que brinda el personal para ayudar ante una dificultad, por lo tanto, los usuarios se encuentran insatisfechos ante la colaboración del personal, en la ayuda u orientación de cómo realizar los trámites.

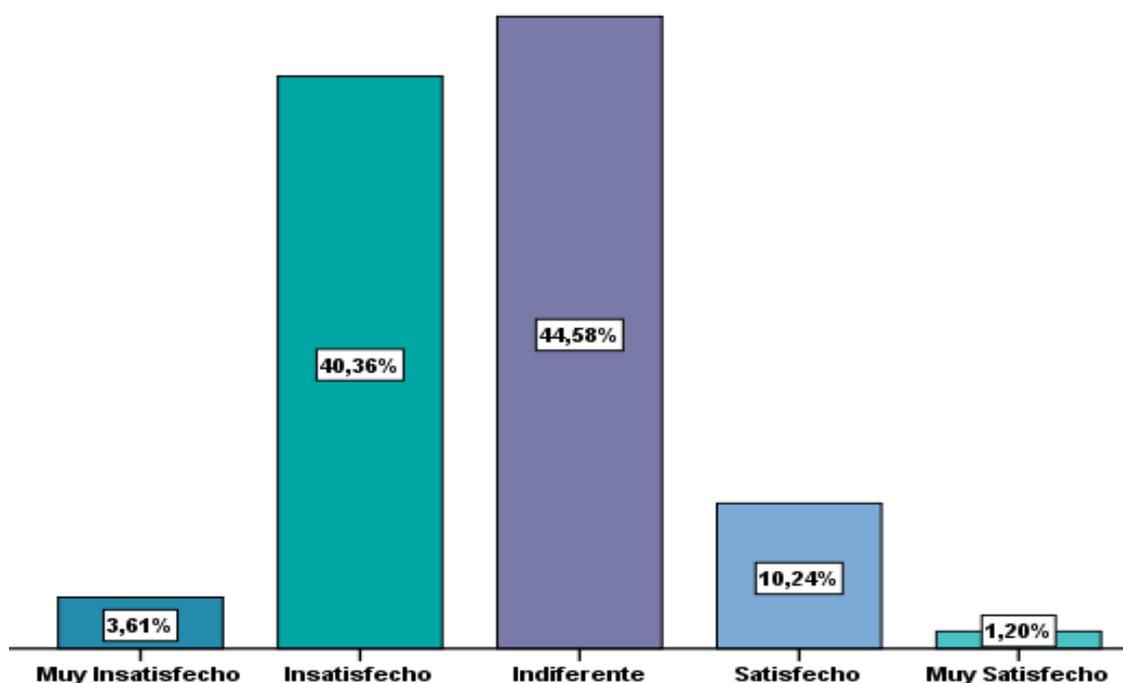


Figura 20. El personal puede aclarar sus dudas.

La figura 20 muestra que, del total de encuestados, el 40.36 % de los usuarios se siente insatisfecho con la opción de consultar al personal y que ellos puedan aclarar sus dudas, por lo tanto, se debe de disminuir la indiferencia del usuario ante la posibilidad de que el personal pueda aclarar las dudas de los usuarios en cualquier trámite a realizar.

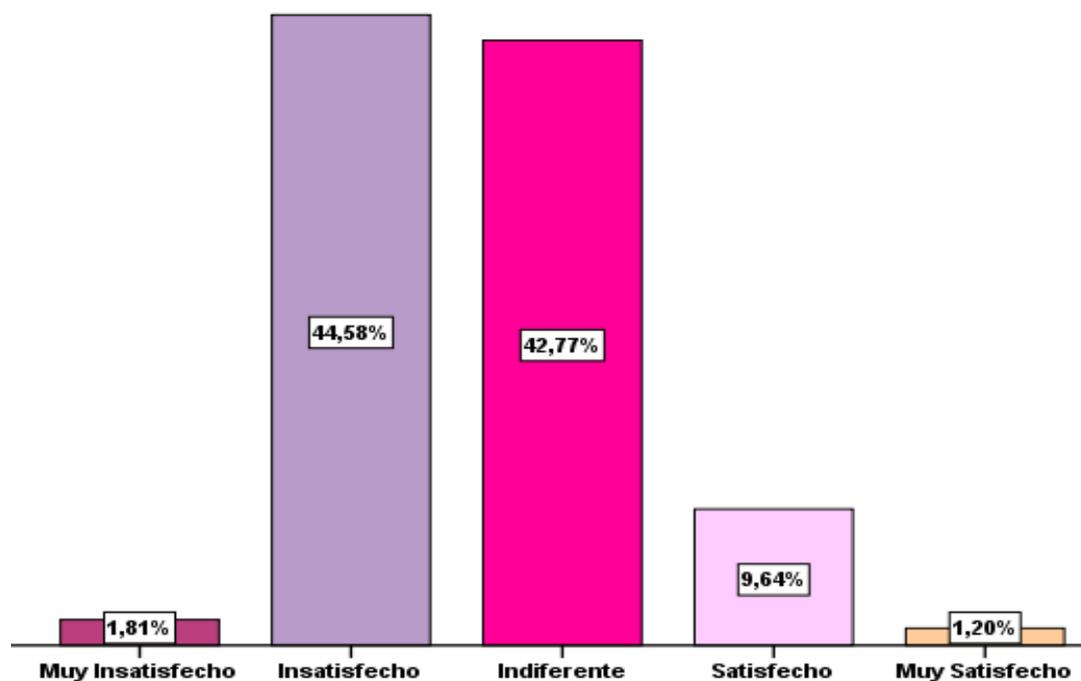


Figura 21. El personal le transmite confianza.

La figura 21 muestra que, del total de encuestados, el 44.58 % de los usuarios se siente insatisfecho con la confianza que pueda transmitir el personal de Registros Públicos Huancayo, por lo tanto, la confianza que pueda existir entre personal y usuario es fundamental para poder entender las dificultades que puedan tener.

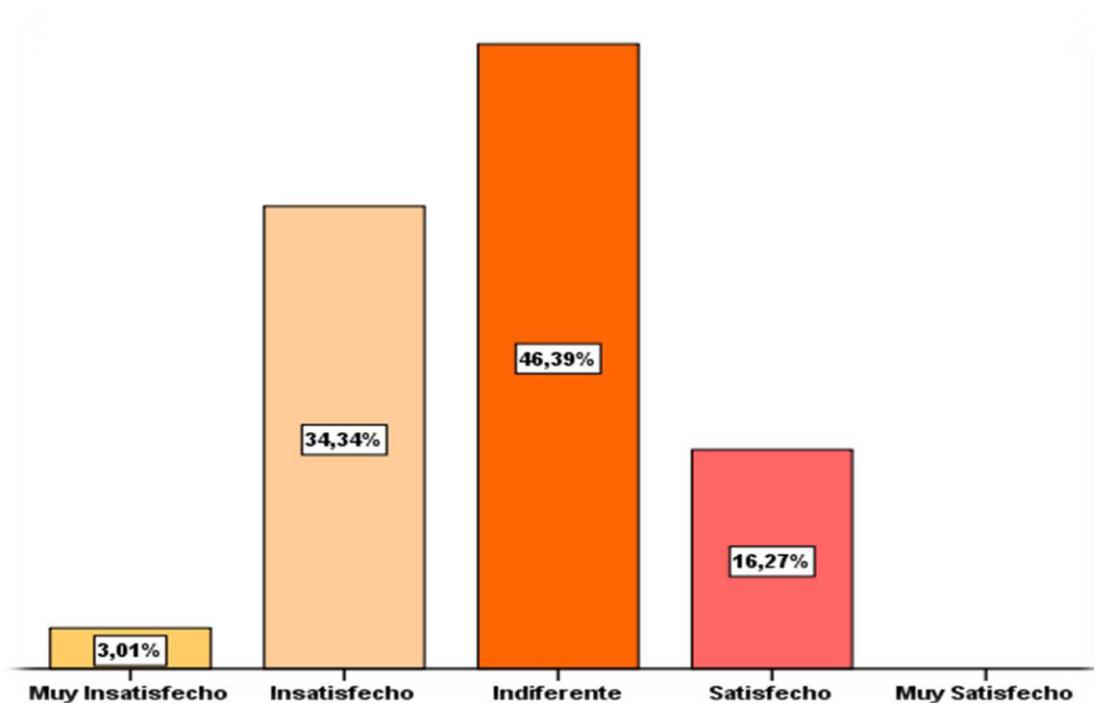


Figura 22. Siente seguridad al realizar los servicios y/o trámites.

La figura 22 muestra que, del total de encuestados, el 46.39 % de los usuarios se muestra indiferente respecto a la seguridad que siente al realizar los trámites, por lo tanto, buscar la comodidad de los usuarios es algo que se tiene que priorizar.

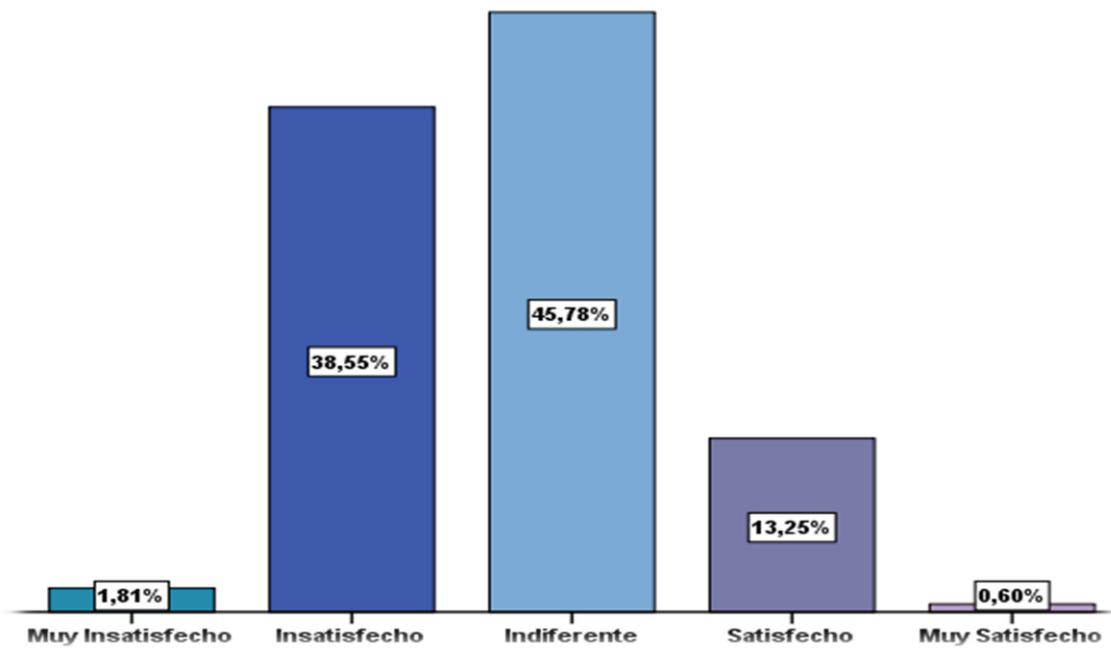


Figura 23. El personal lo trata con amabilidad.

La figura 23 muestra que, del total de encuestados, el 45.78 % de los usuarios se siente indiferente respecto al trato que recibe de personal, por lo tanto, cambiar la forma de atención al usuario es lo más importante si buscamos una buena referencia respecto a que si el personal lo trata con respeto y amabilidad.

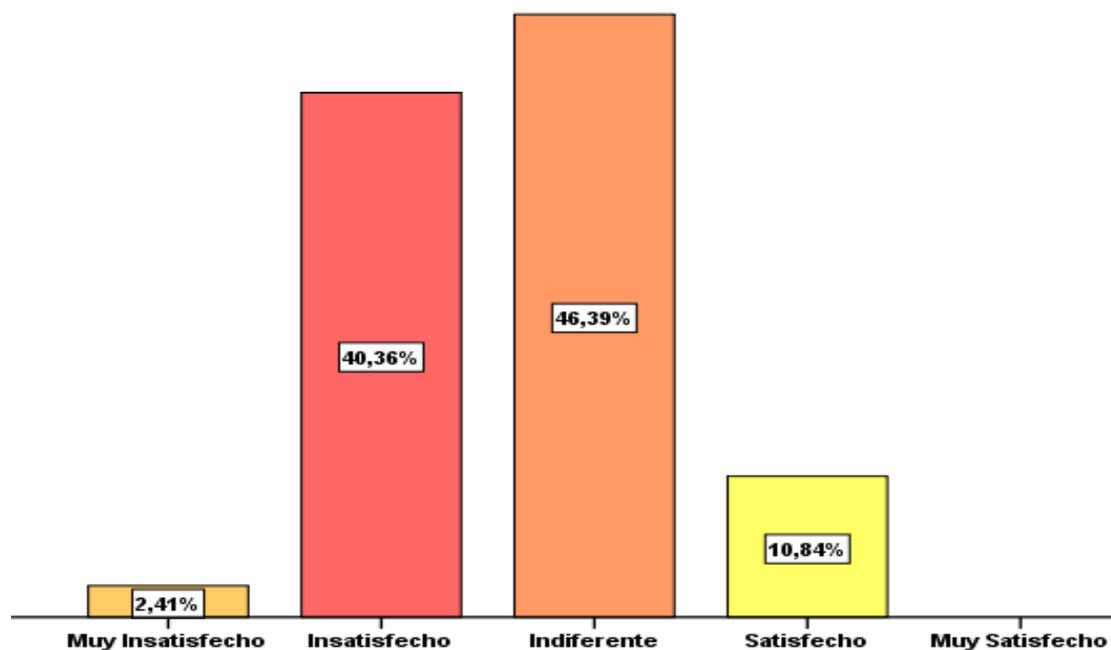


Figura 24. El personal cuenta con conocimientos necesarios para resolver sus dudas.

La figura 24 muestra que, del total de encuestados, el 40.36 % de los usuarios se sienten insatisfechos con los conocimientos que tiene el personal a la hora de resolver las dudas de los usuarios, por lo tanto, es básico saber de los servicios, trámites y requisitos que se piden para realizar los servicios.

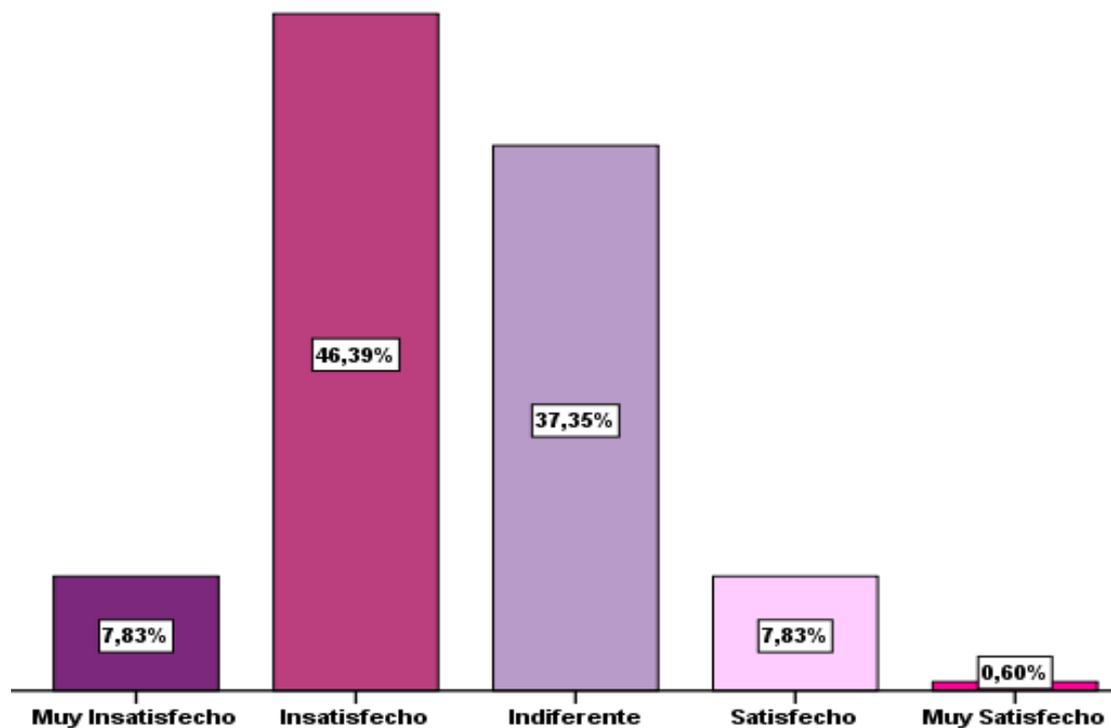


Figura 25. La orientación es personalizada.

La figura 25 muestra que, del total de encuestados, el 46.39 % de los usuarios se siente insatisfecho con la orientación personalizada que se debe brindar a cada usuario, por lo tanto, aunque la demanda supere a la capacidad de trabajadores, siempre es recomendable que la orientación sea más personalizada.

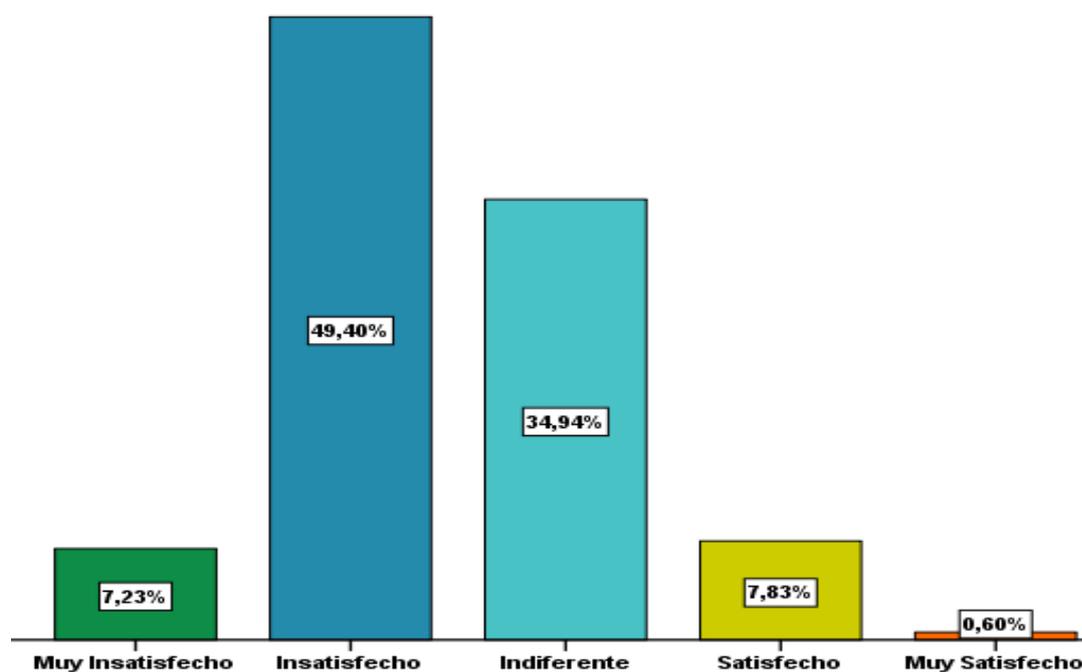


Figura 26. Considera que Registros Públicos Huancayo cuenta con personal capacitado.

La figura 26 muestra que, del total de encuestados, el 49.40 % de los usuarios se siente insatisfecho con el personal que cuenta Registros Públicos Huancayo, por lo tanto, un personal capacitado e informado puede resolver cualquier tipo de consulta, los usuarios se sienten insatisfechos, opinan que el personal no está del todo capacitado de los requisitos de los trámites.

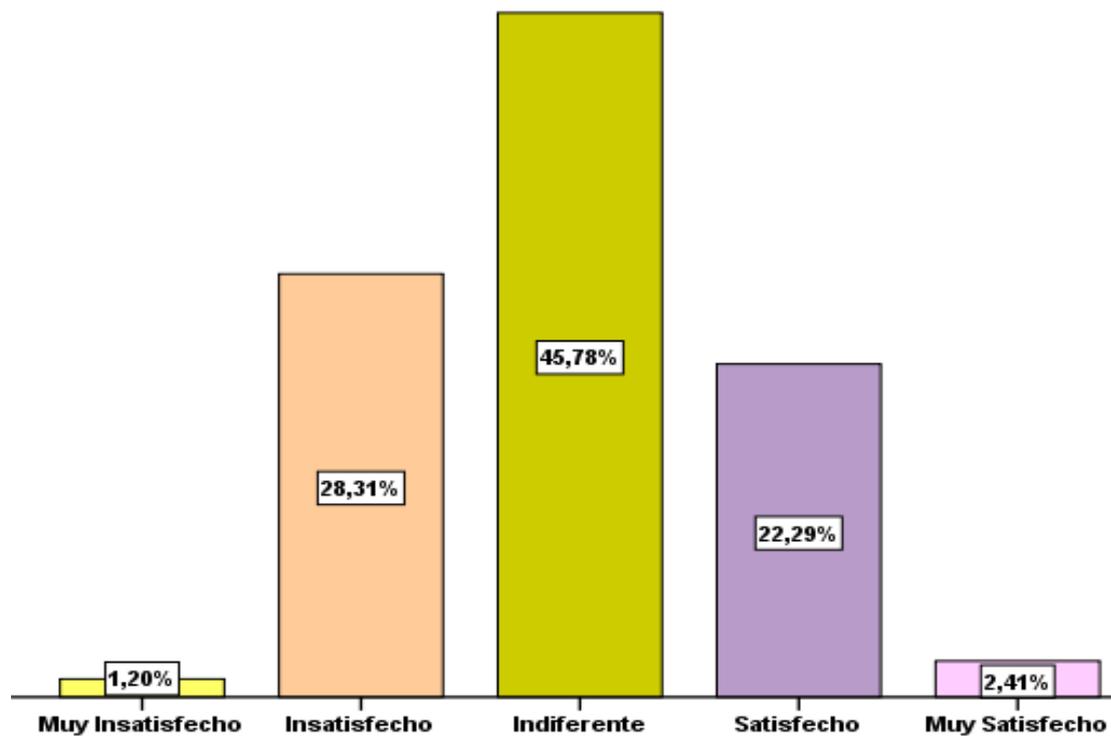


Figura 27. Considera usted que hay veracidad en las inscripciones

La figura 27 muestra que, del total de encuestados, el 45.78 % de los usuarios se muestra indiferente con la veracidad con la que trabaja Registros Públicos Huancayo, por lo tanto, es importante tener la confianza de los usuarios, que confíen de la veracidad con la que se realizan los trámites.

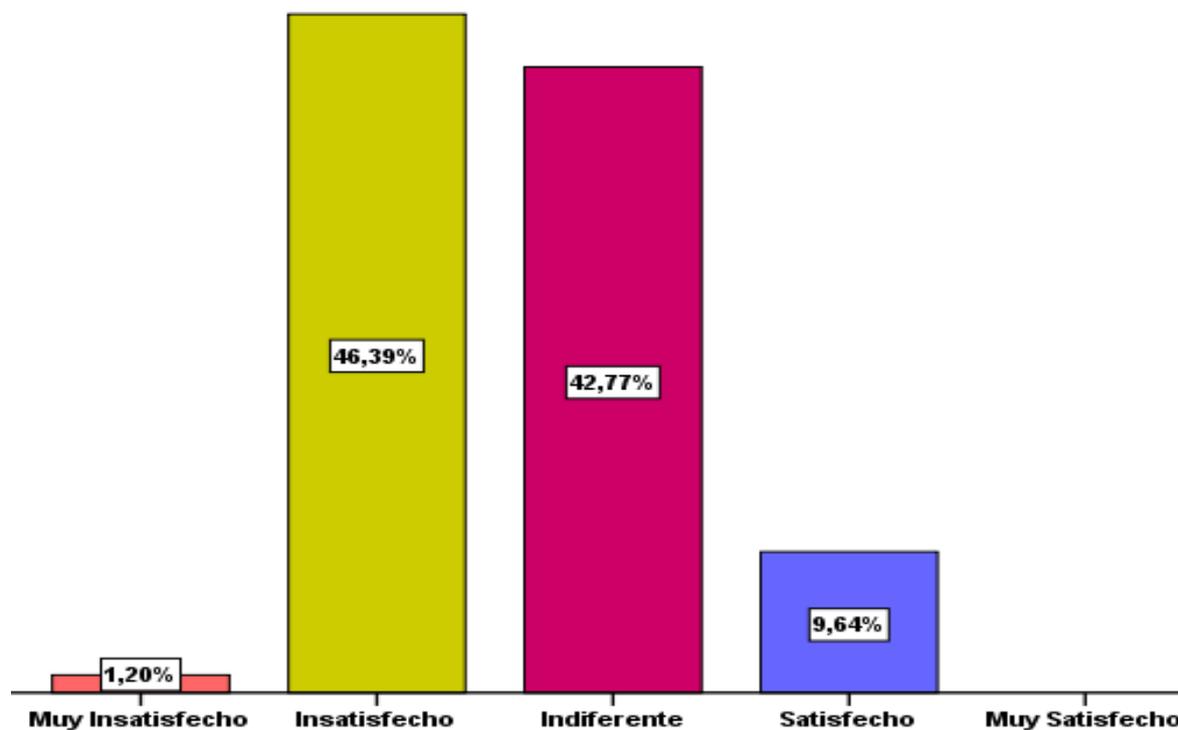


Figura 28. El personal entiende sus necesidades al adquirir los trámites.

La figura 28 muestra que, del total de encuestados, el 46.39 % de los usuarios se siente insatisfecho con la comunicación que los permite ser entendidos por el personal, por lo tanto, es necesario entender a fondo al usuario y comprender que trámite vino a realizar.

4.1. Resultados por Dimensiones

4.1.1. Elementos Tangibles

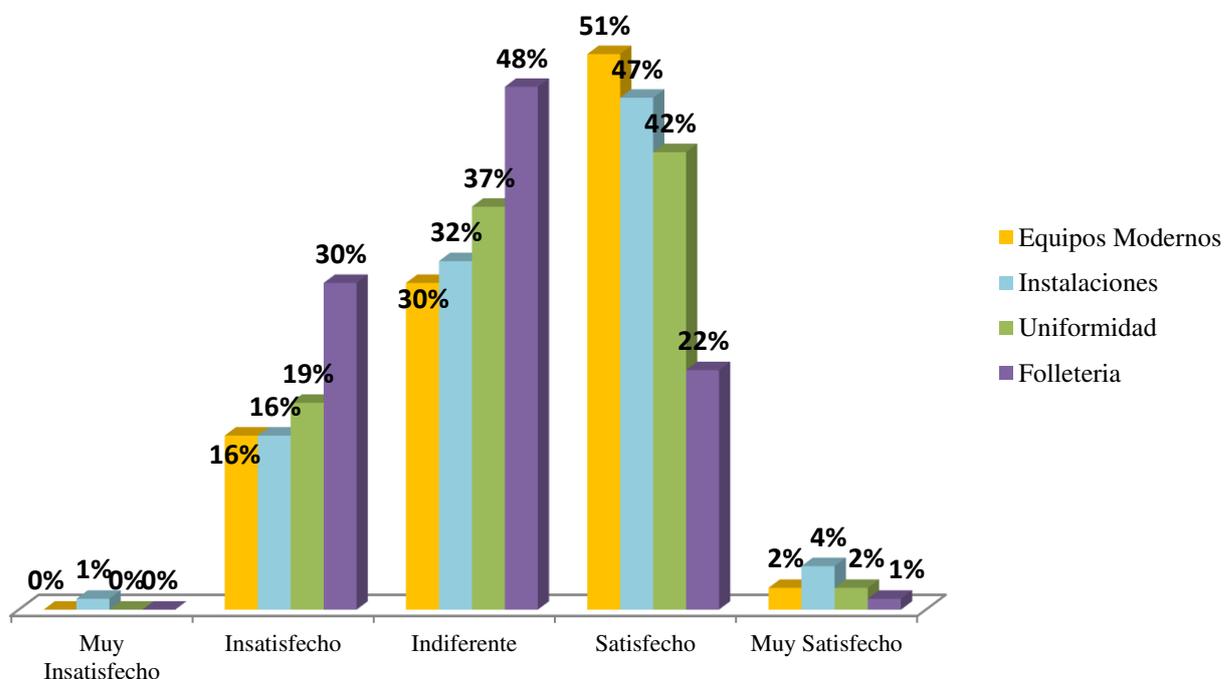


Figura 29. Elementos Tangibles

En la figura 29 la dimensión Tangibilidad comprende de cuatro indicadores, instalaciones, personal, mantenimiento y seguridad, lo que en el gráfico refleja una aglomeración hacia lo satisfecho de los usuarios por la infraestructura con la que cuenta Registros Públicos Huancayo.

La categoría Satisfecho comprende los porcentajes de 51%, 47% y 42% respecto a la infraestructura con la que se cuenta, los usuarios se sienten cómodos y satisfechos con los equipos modernos, instalaciones, folletería y uniformidad del personal, por ello a nivel de tangibilidad se puede afirmar que es la adecuada para tener satisfecho al usuario mientras recibe el servicio.

4.1.2. Fiabilidad

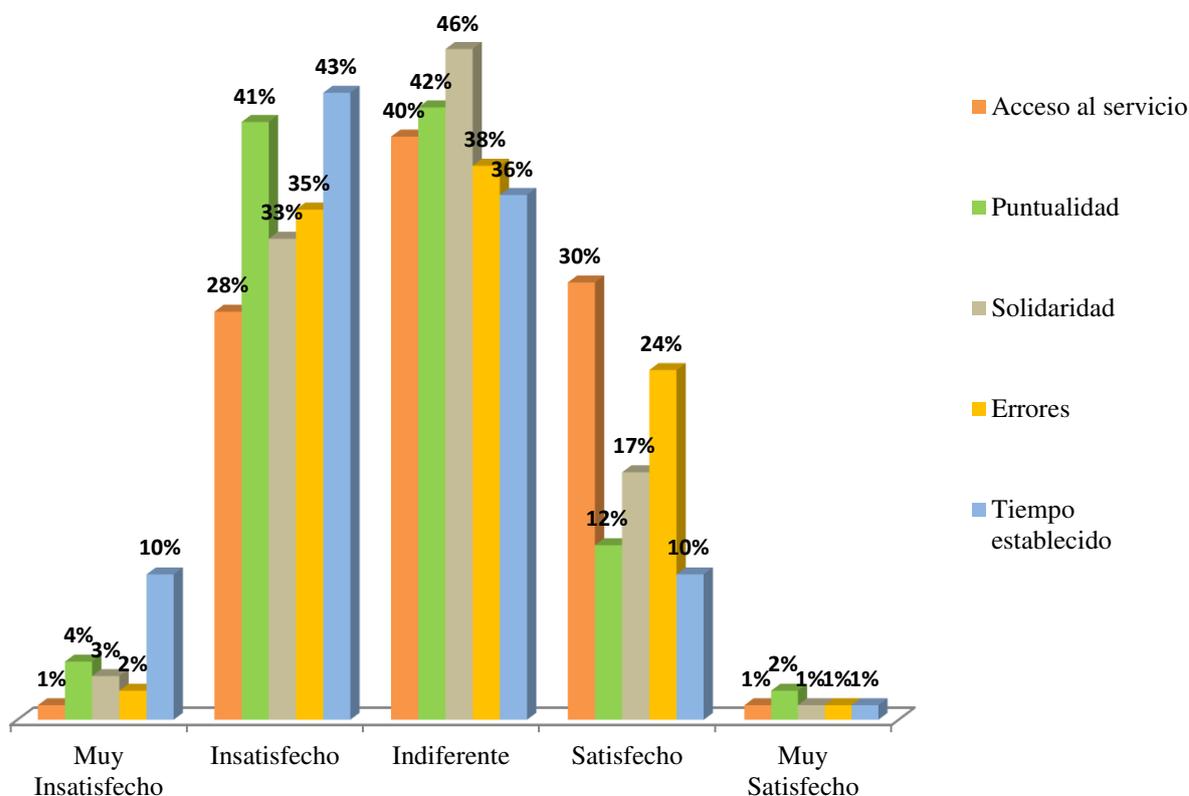


Figura 30. Fiabilidad

En la figura 30 la dimensión Fiabilidad contiene dos indicadores, cumplimiento y disponibilidad, por lo que en el gráfico se muestra una similitud en las categorías insatisfecho e indiferente. Podemos observar que la categoría indiferente se halla los máximos porcentajes tales como 46% y 42% los mismos que mencionan la solidaridad con la que cuenta el personal y la puntualidad con la que son emitidas las respuestas de los trámites.

La indiferencia del usuario se relaciona con una mala calidad de servicio, en la dimensión fiabilidad la aglomeración va hacia lo indiferente respecto a los errores que se hallan en las inscripciones, el acceso al servicio y el cumplimiento del tiempo establecido.

4.1.3. Capacidad de Respuesta

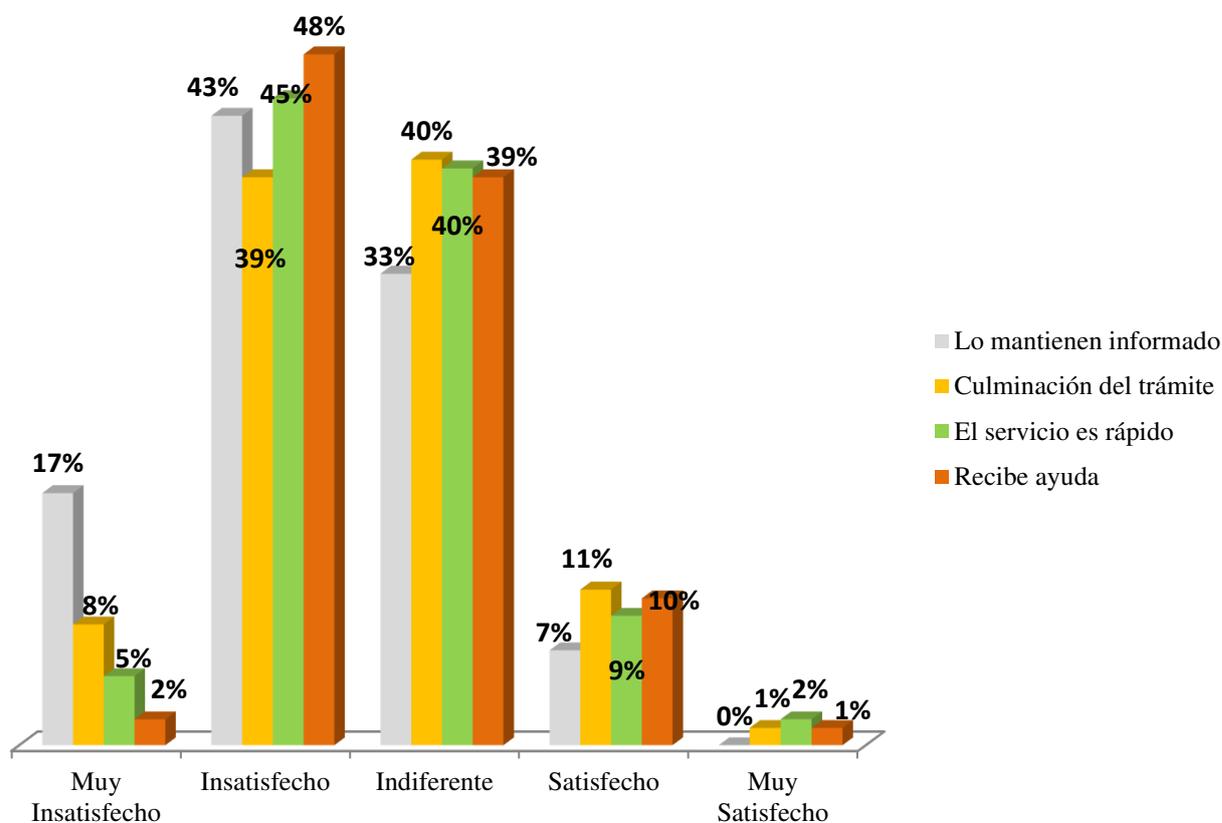


Figura 31. Capacidad de Respuesta

En la figura 31 la dimensión Capacidad de Respuesta tiene como indicadores a la disposición y voluntad del personal más el horario establecido.

Dicho gráfico muestra los más altos porcentajes en la categoría insatisfecho, tales como 48%, 45% y 43% manifiestan que el servicio no es rápido, no mantienen informado al usuario sobre los cambios que se realizan y sobre todo no recibe ayuda a la hora de realizar los diversos trámites.

4.1.4. Seguridad

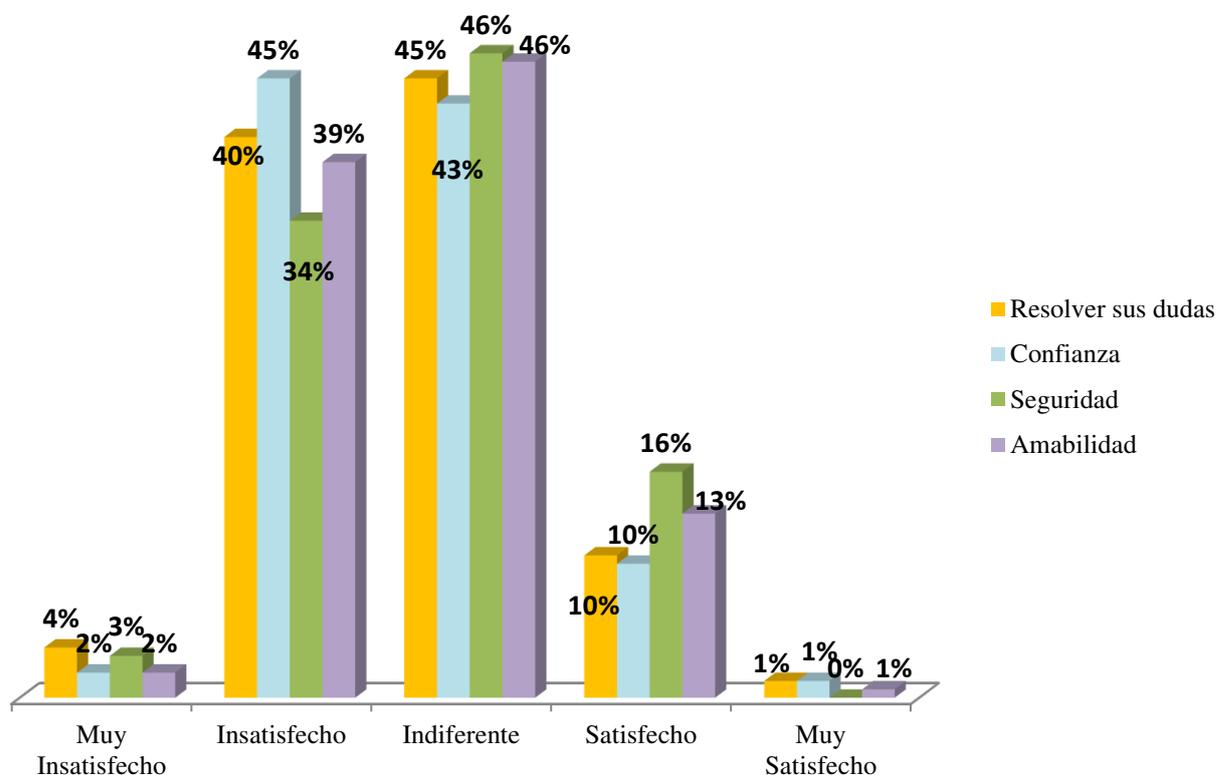


Figura 32. Seguridad

En la figura 32 la dimensión Seguridad tiene como indicador al profesionalismo con el que se debe trabajar, se observa una aglomeración en la categoría indiferente los más altos porcentajes se visualizan ahí, tales como el 46% y 45% de los usuarios perciben que no resuelven sus dudas y que el personal no se muestra amable, no transmite confianza ni seguridad cuando el usuario hace alguna consulta, por ello el personal debe de manejar una información amplia respecto a los requisitos de cada inscripción y/o servicio.

4.1.5. Empatía

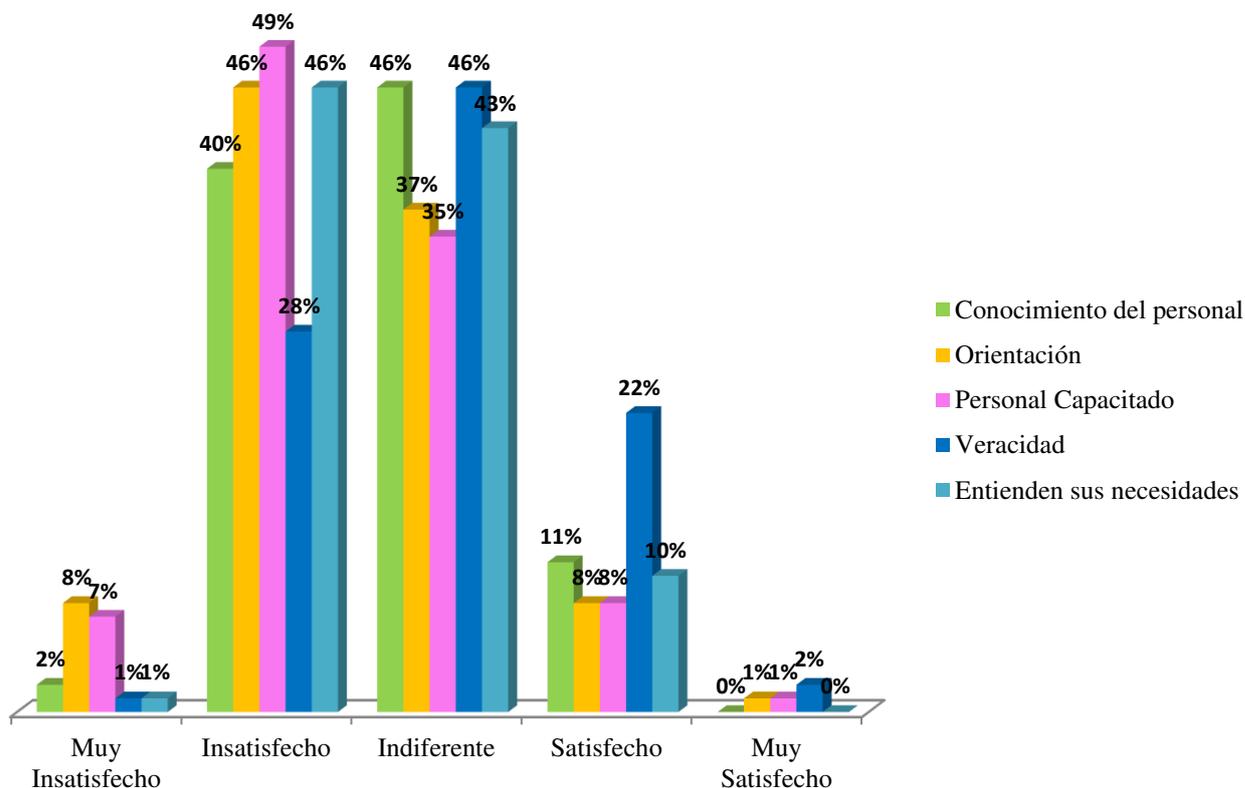


Figura 33. Empatía

En la figura 33 la dimensión empatía tiene como indicador la comunicación, en el gráfico se observa un porcentaje mayor en la categoría insatisfecho, el 49% y 46% de los usuarios percibe que el personal no está capacitado para resolver dudas espontáneas, asimismo manifiestan que la orientación no es de manera eficiente ni personalizada. Estos factores perjudican a la calidad del servicio que se desea brindar, por ello es necesario que el personal se interese más por el usuario.

El capítulo IV contiene el resultado por gráficos del cuestionario realizado a los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos zona VIII sede Huancayo, el cual contrasta la realidad de la percepción que se tiene respecto al servicio que se brinda, los datos fueron procesados por el programa estadístico SPSS versión 23.

Capítulo V: Discusión

En el siguiente capítulo, se analizará los resultados obtenidos mediante el instrumento para luego contrastar con el resultado de los autores y discutir los mismos.

Antes de profundizar en la discusión se detallará los resultados obtenidos en general, en la dimensión tangibilidad se hace mención de los equipos modernos, las instalaciones visualmente atractivas, el personal uniformado e impecable y la folletería que ayuda a resolver las dudas, se observa que los encuestados tienen mayor importancia en las instalaciones y equipos modernos, lo cual involucra la comodidad del usuario al efectuar el servicio que brinda; en la dimensión fiabilidad, verificando así que es una de las cuatro dimensiones menos valorada, es decir, la puntualidad, los errores en las inscripciones y el acceso al servicio que se brinda es percibido de manera deficiente por los usuarios; en la dimensión capacidad de respuesta, afirmando que es la dimensión menos valorada, el usuario manifiesta que si hay cambios de roles dentro de la entidad, no se lo hacen saber, la culminación del trámite no es en el tiempo establecido por la entidad, eso genera un servicio lento y asimismo aseguran que no reciben ayuda si nacen dudas durante el servicio y/o trámite que solicitan; en la dimensión seguridad los usuarios perciben una deficiencia al ser informados para poder resolver sus dudas, asimismo manifiestan que el personal no es amable y no transmite confianza cuando se solicita ayuda, no siente seguridad al ser orientado por el personal; en la dimensión empatía, siendo una dimensión con baja aceptación, los usuarios evalúan la calidad del servicio que ofrecen, es decir, el usuario necesita una orientación personalizada que pueda absolver todas sus dudas, asimismo un personal capacitado para poder resolver situaciones inesperadas y que haya veracidad.

Ahora se discutirán los resultados con los antecedentes, autores como Cervantes, Peralta y Salgado (2018), demuestran que la calidad del servicio se fundamenta en términos de instalaciones por el fácil acceso y ubicación de las oficinas. Esto da aporte a la investigación

realizada, puesto que los usuarios de Sunarp Huancayo consideran como factores que resaltan en la atención de los usuarios son: los colaboradores capacitados, el trato que perciben, el cumplimiento por parte de la entidad y por otro lado, se debe de tomar muy en cuenta el tiempo de espera, el cual es un punto en lo que se tiene que trabajar debido a que los resultados no son todos lo que se esperaba.

En cuanto a la percepción de la calidad Reyes, Reyes Pazos y Rodriguez (2012), demuestran que el factor principal es el servicio, debido a que fortalece la calidad que se logra obtener y con ello se garantiza la satisfacción del estudiante en su totalidad, es importante mencionar que la información que se brinda sea clara para el estudiante y es importante atenderlo con prontitud. Esto da soporte a la investigación realizada, puesto que el usuario va a desear que se informe correctamente del servicio al que está accediendo, por lo tanto, es un factor muy importante tener capacitados a los trabajadores para que generen una percepción de calidad favorable para los usuarios.

Torres (2013) demuestra que la mayoría de alumnos desconoce de los servicios que brinda la institución, como bienestar estudiantil, coordinación académica y buzón de sugerencias, asimismo los estudiantes manifiestan una alta insatisfacción por la falta de aulas. Esto da soporte a la investigación realizada, pero no coincido con el mismo, puesto que la dimensión que tiene mayor aceptación es la de tangibilidad, el cual transmite confianza y seguridad al usuario, se considera que las instalaciones sean seguras, aparte de ello la atención que se brinda a los usuarios y la información que ofrecen los trabajadores, por ello esta es la dimensión más importante para los usuarios.

Abarca (2012) demuestra que el factor principal es la infraestructura y la seguridad, los usuarios de dicho transporte perciben un ambiente con falta de aseo, no hay comodidad dentro del tren y que no es muy seguro pero que utilizan el servicio por la rapidez que éste brinda. Se discrepa de dicho resultado ya que es totalmente opuesto a la de esta investigación,

considerando que las instalaciones de Sunarp Huancayo son aseadas, amplias y cómodas, se toma en consideración el servicio que se brinda, estos aspectos son los que influyen en la percepción del servicio.

Según Camarena (2016) presentó la tesis que demuestra que el factor principal es el tiempo de espera, pero que es percibido de distinta manera según los grupos de edades, los usuarios más exigentes son los adultos mientras que los jóvenes pueden tener un tiempo de espera considerable para obtener el servicio. Esto da soporte a la investigación realizada debido a que se consideró que una de las dimensiones con menos aceptación es la de capacidad de respuesta, ello por el tiempo que esperan en la atención; por lo contrario, si no se proporciona a los usuarios una atención individualizada no se demostraría conductas empáticas.

Mogollon (2016) demuestra que los usuarios no perciben que la entidad sea excelente respecto a sus servicios, puesto que, la mayoría de los encuestados tenía comentarios favorables respecto a la infraestructura de la corte superior, mientras que la otra mitad de encuestados hacía referencia al servicio calificándolo como pésimo, obteniendo así un servicio regular. Esto da soporte a la investigación debido a que una vez más se evidencia la gran importancia de tener trabajadores capacitados, debido a que se informan adecuadamente de cada servicio que se brinda, si el usuario tiene alguna consulta se absuelve para su tranquilidad y satisfacción con el servicio, adicional a esto se debe seguir el modelo de atención para mejorar las necesidades y percepción de los usuarios.

Mendez (2015) demuestra que los usuarios de la gerencia de Migraciones sienten gran satisfacción por el trato recibido y por las instalaciones que visitaron. Esto da soporte a la investigación pero no estoy del todo de acuerdo, el modelo SERVPERF ayuda a medir cada aspecto de una organización, cada dimensión proporciona algo relevante para consolidar la calidad del servicio, en esta investigación la dimensión menos valorada fue la empatía, el usuario manifestó que no recibió un trato confiable y cortes mientras que la infraestructura si tuvo una

aceptación favorable, se aprecia que hay dimensiones más relevantes que otras, pero que las cinco van en conjunto.

Vizcardo (2016) demuestra que la calidad del servicio es deficiente en esta entidad, los usuarios que han sido atendidos manifiestan que las expectativas que tenían respecto al personal no se asemejan al servicio que brindan, existe demasiado tiempo de espera, calificando al servicio como bajo. Se discrepa de dicha investigación, puesto que, gracias a los resultados obtenidos se pudo determinar que los trabajadores suelen ser amables y rápidos, lo que da indicios de que los trabajadores de Sunarp Huancayo tienen la disposición de cambiar la percepción del usuario respecto al servicio, aparte de ellos siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios y atienden por orden de llegada y también respetando a los usuarios en condición preferencial, es decir no hay favoritismo por nadie.

Quico (2016) demuestra que el factor más importante es el servicio y quienes lo califican son los padres de familia, ya que son ellos quienes buscan los beneficios que ofrecen y al cumplir con todo lo mencionado las expectativas son cubiertas y esto genera una percepción favorable respecto al servicio brindado. Esto da soporte a la investigación realizada, puesto que hay usuarios que no necesariamente han utilizado el servicio pero califican a la entidad por referencias, es decir la metodología aplicada en el antecedente sería una excelente herramienta para mejorar la percepción del servicio ya que si el usuario está satisfecho con la atención, siente que sus quejas, sugerencias y reclamos son escuchadas y atendidas esto genera una satisfacción que conlleva a ser calificados con una buena calidad de servicio.

En este capítulo se examinarán e interpretarán los resultados obtenidos de esta investigación, para proceder a comparar con los resultados de los autores que fueron citados con sus respectivas investigaciones; todo ello nos permitió contrastar los resultados y generar una discusión de los mismos.

Conclusiones

1. En la presente investigación se propuso identificar las características tangibles de Sunarp Huancayo, los factores que lo identifican son: instalaciones; equipos modernos; folleteria; uniformidad del personal, los resultados que se obtuvieron muestran que las instalaciones tienen un 47% de usuarios satisfechos asimismo equipos modernos 51% y uniformidad 42% mientras que la folleteria solo tiene un 22% de usuarios satisfechos, lo cual nos indica que el material de ayuda que se reparte a los usuarios no son claros y tan sencillos de entender para la ayuda en el proceso del servicio.
2. Se propuso identificar las características del factor fiabilidad de Sunarp Huancayo, los factores que lo identifican son: acceso al servicio, puntualidad, solidaridad, errores y tiempo de establecido; los resultados que se obtuvieron muestran que hay un alto porcentaje de insatisfacción en los factores tiempo establecido 43%, puntualidad 41% y un 10% y 12% satisfechos respectivamente; lo cual nos indica que el servicio que se brinda en esta entidad no esta cumpliendo el tiempo que determinan para ser ejecutado, mientras que el factor acceso al servicio obtuvo un 30% de usuarios satisfechos con la facilidad que hay para acceder a los servicios que se brinda como la plataforma web, el tutor registral y la publicidad en línea que facilita el servicio ya que no tiene que ser necesariamente presencial.
3. Se propuso identificar las características del factor capacidad de respuesta de Sunarp Huancayo los cuales son: información, culminación del trámite, servicio rápido y si recibio ayuda; los resultados que se obtuvieron muestran que el 48% de los usuarios siente insatisfacción porque no recibe ayuda antes de realizar el servicio, el 45% de los usuarios siente insatisfacción porque el servicio no es rápido y el 43% manifiesta insatisfacción porque no son informados de los cambios que se realizan.

4. Se propuso identificar las características del factor seguridad de Sunarp Huancayo, los cuales son: dudas, confianza, seguridad y amabilidad; los resultados obtenidos muestran que el 46% de usuarios siente indiferencia con la amabilidad del personal y un 40 % insatisfecho porque no los ayudan a resolver sus dudas, lo cual nos indica que para los usuarios de Sunarp Huancayo es más importante que los ayuden a resolver sus dudas que la amabilidad con la que lo hacen.
5. Se propuso identificar las características de factor empatía de Sunarp Huancayo, los cuales son : conocimientos, orientación, personal capacitado, veracidad y resolver sus necesidades; los resultados obtenidos muestran que el 46% de los usuarios estan insatisfechos porque la orientación que reciben no es personalizada y tienen un tiempo establecido, otro 46% siente insatisfacción porque el personal no entiende sus dudas y necesidades por ello no pueden ayudarlos y un 49% opina que el personal no esta capacitado, lo cual nos indica que ante preguntas o situaciones espontáneas el personal no esta preparado para resolver dicha situación de manera rápida, respecto a la orientación hace falta empatía con el usuario, solo de esa manera se podrá lograr una calidad de servicio calificada como buena.

Recomendaciones

1. Se recomienda a Sunarp Huancayo para mejorar el factor tangibilidad se debe de tomar mayor importancia en la distribución de las instalaciones, implementar acciones de infraestructura en función a la señalética como son las filas preferenciales y otros, asimismo, evaluar el contenido de la folletería que se reparte dentro de las instalaciones, tomando en consideración la apreciación de los usuarios, todo ello con la finalidad de elevar el porcentaje de satisfacción de los usuarios.
2. Se recomienda a Sunarp Huancayo para mejorar el factor fiabilidad se debe de tomar mayor importancia en la duración del servicio y/o trámite, respetando los plazos de entrega para no perjudicar a los usuarios, asimismo mejorar la difusión del acceso al servicio mediante la plataforma web (tutor registral) y la publicidad en línea.
3. Se recomienda a Sunarp Huancayo para mejorar el factor capacidad de respuesta se debe de tomar mayor importancia al trato que se brinda al usuario como: tomar en cuenta sus prioridades, mantenerlo informado de los plazos establecidos o los cambios que se hayan realizado y guiarlos en el proceso, asimismo mostrar interés al hablar con el usuario, guiarlo dentro de las instalaciones tomando en consideración la función de cada ventanilla para la cual fue apertura.
4. Se recomienda a Sunarp Huancayo para mejorar el factor seguridad se debe de tomar importancia en la comunicación con el usuario, enfocarse en sus dudas y en la respuesta que se le brinda de tal manera sientan seguridad de la información que se les dio considerando la amabilidad con la que deben ser tratados, asimismo responder siempre con seguridad y demostrar conocimiento y dominio de todo trámite y servicio que se brinda.
5. Se recomienda a Sunarp Huancayo para mejorar la empatía con el usuario tomar importancia en la orientación que recibe el usuario brindando una atención más pausada y personalizada, asimismo dejando expresarse al usuario para entender sus necesidades y

ofrecerles soluciones considerando tomarse el tiempo adecuado para entenderlos y dar soluciones de tal manera que la orientación culmine sin duda alguna.

6. Por último, se recomienda a futuras investigaciones que consideren la expectativa y la percepción como variables, de esa manera se tendrá una distinta opinión sobre la calidad del servicio.

Referencias

- Abarca, A. (2012). Percepcion de los usuarios del servicio de transporte tren, Costa Rica mayo 2012.
- Acuña, Y. (1999). Percepcion de los usuarios sobre la calidad del servicio de atencion en ventanilla del departamento de registro de la universidad Nacional.
- Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., & Martiarena, A. (2008). *Gestión de la calidad y competitividad de las empresas*. San Sebastián: Orkestra Deusto ISBN 978-84-9830-192-2.
- Arias, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del Usuario*. Madrid: Ciencias de la Documentación ISBN-10 84-695-6933-3.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Camarena, A. (2016). Calidad del servicio en el puesto de salud Huaca Pando, Distrito de San Miguel Lima 2016. Lima.
- Cervantes, V., Peralta, P., & Salgado, R. (2018). Calidad de servicio en una institucion de educacion superior en la ciudad de Barranquilla.
- De Andrés, J. M. (2008). *Marketign de Empresas de Servicios*. Mexico: Alfaomega .
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid España: Diaz de Santos S.A.
- Fontalvo, T. J., & Vergara, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Cartagena: Editorial Eumed.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana editores s.a.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación 6ta edición*. México: Interamericana editores s.a.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2011). *Mrketing de Servicios*. Mexico: Learnig Editores S.A de C.V.

- Ibarra, L. E. (2015). *Los modelos Servperf y Servqual*. España: Editorial Académica Española.
- INEI. (11 de Diciembre de 2014). Obtenido de INEI: www.inei.gob.pe
- Mendez, L. (2015). *CALIDAD DE ATENCION EN LA GERENCIA DE USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES BREÑA*. LIMA, LIMA.
- Mogollon, G. (2016). *Percepcion de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la corte superior de justicia de la Libertad Trujillo 2016*. Trujillo, Peru.
- Paz, R. (2005). *Servicio al Cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Editorial Ideaspropias ISBN 978-84-96578-12-8.
- Perez, J. A. (1994). *Gestión de Calidad empresarial*. Madrid: ESIC I.S.B.N. 84-7356-102-3.
- Quico, M. (2016). *percepcion de la calidad de servicio del personal administrativo en la institucion educativa privada Santa Rita Ugel 05 san juan de lurigancho 2016*. Lima, Peru.
- Reyes, O., Reyes Pazos, M., & Rodriguez, P. (2012). *Percepcion docente de la calidad del servicio educativo universitario*.
- Tarí, J. J. (2000). *Calidad total: Fuente de Ventaja Competitiva*. Alicante Universidad: Espagrafic ISBN 84-7908-522-3.
- Torres, E. (2013). *Percepcion de la calidad del servicio en el centro de educacion abierta y a distancia Jose Acevedo y Gomez*.
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente*. USA: Service Quality Institute ISBN 968-860-752-5.
- Vértice. (2006). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Málaga: Editorial Vértice ISBN 978-84-92533-72-5.
- Vértice. (2006). *La Calidad en el Servicio al cliente*. Málaga: Editorial el Vértice ISBN 978-884-92533-71-8.
- Vizcardo, S. A. (2016). *Calidad del servicio en el centro de servicios al contribuyente Nicolas de Pierola Sunat Lima 2016*. Lima, Perú.

Apéndice A. Matriz de Consistencia

Título: Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la oficina Registral número VIII-SUNARP - Huancayo				
Planteamiento del problema	Objetivos	Justificación	Metodología	Población y Muestra
<p>Problema general: ¿Cuáles son los factores de la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la oficina registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuáles son las características del factor tangibilidad de los usuarios en la oficina registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos?</p> <p>¿Cuáles son las características del factor</p>	<p>Objetivo general: Determinar cuáles son los factores de la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la oficina registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar las características del factor tangibilidad de los usuarios en la oficina registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Identificar las características del factor fiabilidad de los usuarios en la oficina</p>	<p>Justificación teórica La siguiente investigación tiene como base a José María De Andrés Ferrando con el libro Marketing en Empresas de Servicios publicado en el 2008, quien define que los servicios presentan en la actualidad, un reto especial dado su continuo incremento. El problema principal de los servicios es la sincronización de la oferta con la demanda, así como la calidad de las relaciones interpersonales entre el usuario y el empleado, de</p>	<p>La investigación es descriptiva, porque se cuenta con una variable de estudio que pretende establecer e identificar la percepción de los usuarios. El diseño es no experimental por que no hubo ninguna influencia a la hora de encuestar. El estudio tiene como población a 2 348 usuarios y como muestra 331 usuarios. El instrumento que se utilizará es el cuestionario y como técnica la encuesta. El</p>	<p>Población: 2348 usuarios de la oficina Registral N° VIII SUNARP Huancayo.</p> <p>Muestra: Con la fórmula finita se obtuvo 331 usuarios, como muestra de la población.</p>

<p>fiabilidad de los usuarios en la oficina registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos?</p> <p>¿Cuáles son las características del factor capacidad de respuesta de los usuarios en la oficina registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos?</p> <p>¿Cuáles son las características del factor seguridad de los usuarios en la oficina registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos?</p> <p>¿Cuáles son las características del factor</p>	<p>registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos</p> <p>Identificar las características del factor capacidad de respuesta de los usuarios en la oficina registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos</p> <p>Identificar las características del factor seguridad de los usuarios en la oficina registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos</p> <p>Identificar las características del factor empatía de los usuarios en la oficina registral N° VIII de la</p>	<p>primera línea, que presta el servicio y que está en contacto directo con el usuario.</p> <p>Justificación práctica</p> <p>La siguiente investigación ayudará a saber la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que brinda la oficina de mesa de partes Sunarp N° VIII Huancayo, que incentivará a nuevas investigaciones en el sector público tomando en cuenta las variables, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, esto basado en el modelo Servperf.</p>	<p>proceso de descripción de datos se basará en el análisis de datos y procesamiento estadístico, usando el SPSS versión 23.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

empatía de los usuarios en la oficina registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos?	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos			
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	--	--	--

Apéndice B. Matriz de Operacionalización

Variable	Definición	Modelo	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Calidad de servicio	Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. Kotler.	SERVPERF	Elementos tangibles	Instalaciones Personal Mantenimiento Seguridad	Registros Públicos Huancayo cuenta con equipos de apariencia moderna. Considera usted que las instalaciones son visualmente atractivas. La presentación física de los empleados es limpia y agradable. Los materiales ofrecidos y asociados con los trámites son de ayuda.
			Fiabilidad	Cumplimiento Disponibilidad	Considera usted que Registros Públicos Huancayo ofrece facilidad de acceso al servicio. Considera usted que el tiempo determinado para culminar el trámite es respetado. Cuando usted tiene alguna dificultad el personal muestra interés por ayudarlo. Considera usted que las inscripciones y servicios son realizadas de manera correcta a la primera vez.

					Registros Públicos Huancayo concluye sus servicios en el tiempo que estima hacerlo.
			Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad del personal. Horarios establecidos.	<p>Considera que lo mantienen informado de los cambios de registradores y demás personal.</p> <p>El personal le comunica a usted cuando concluirá la inscripción y/o servicio.</p> <p>El personal ofrece un servicio rápido.</p> <p>Considera que el personal se muestra siempre dispuesto a ayudarlo.</p>
			Seguridad	Profesionalismo (Respeto, conocimientos y confianza).	<p>Considera que el personal puede brindar orientación y aclarar sus dudas.</p> <p>Considera que la actitud del personal transmite confianza.</p> <p>Se siente seguro al realizar transacciones en Registros Públicos Huancayo.</p>

					El personal lo trata siempre con cortesía y amabilidad.
			Empatía	Comunicación (Contacto con el usuario y disponibilidad para escucharlos).	<p>Considera que el personal cuenta con conocimientos necesarios para resolver y responder sus inquietudes.</p> <p>Considera que el personal brinda una orientación personalizada.</p> <p>Considera que Registros Públicos Huancayo ofrece una atención personalizada.</p> <p>Considera que Registros Públicos Huancayo se preocupa por proteger la veracidad de las inscripciones y servicios que ofrece.</p> <p>El personal entiende cuáles son sus necesidades al momento de adquirir el servicio.</p>

Apéndice C: Cuestionario de Percepción de la Calidad



Cuestionario: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA REGISTRAL
NÚMERO VIII SUNARP HUANCAYO.

Presentación:

Soy Yanina M. Ramos Huamansupa, bachiller de la carrera profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias de la Empresa, me encuentro realizando la tesis titulada “Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio que brinda la oficina Registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, este cuestionario tiene como objetivo determinar la calidad de servicio que brinda Registros Públicos Huancayo.

Confidencialidad:

La información proporcionada en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

Instrucciones:

Lea cada enunciado, seleccionar una alternativa y marque con un X. Este cuestionario está estructurado por ítems con una escala de Likert, que son las siguientes:

Muy Insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Indiferente	3
Satisfecho	4
Muy Satisfecho	5

N°	PREGUNTAS					
1	Registros Públicos Huancayo cuenta con equipos de apariencia moderna.					
2	Considera usted que las instalaciones de Registros Públicos son visualmente atractivas.					
3	La presentación física de los empleados es limpia y agradable.					
4	Los materiales asociados con los trámites ofrecidos son de ayuda.					
5	Considera usted que Registros Públicos Huancayo ofrece facilidad de acceso al servicio.					
6	Considera usted que Registros Públicos Huancayo promete hacer algo en un tiempo determinado y lo cumple.					
7	Cuándo usted tiene alguna dificultad, el personal muestra interés por ayudarlo.					
8	Registros Públicos Huancayo realiza bien sus servicios e inscripciones a la primera vez.					
9	Registros Públicos Huancayo concluye sus servicios en el tiempo que promete hacerlo.					
10	Considera usted que Registros Públicos Huancayo lo mantiene informado del cambio de Registradores y demás personal.					
11	El personal le comunica a usted cuando concluirá la inscripción y/o servicio.					
12	El personal le ofrece un servicio rápido					
13	Considera usted que el personal siempre se muestran dispuestos a ayudarlo					
14	Considera usted que el personal puede brindar orientación y aclarar sus dudas.					
15	Considera usted que el comportamiento del personal transmite confianza.					
16	Usted se siente seguro de realizar transacciones en Registros Públicos Huancayo.					

17	El personal lo trata siempre con cortesía y amabilidad.					
18	Considera usted que el personal cuenta con conocimientos necesarios para resolver y responder sus inquietudes.					
19	Considera usted que el personal brinda una orientación personalizada.					
20	Considera usted que Registros Públicos Huancayo cuenta con personal capacitado para ofrecer una atención personalizada.					
21	Considera usted que Registros Públicos Huancayo se preocupa por proteger la veracidad de las inscripciones y servicios que ofrece.					
22	El personal entiende cuáles son sus necesidades al momento de adquirir los trámites.					

Apéndice D: Juicio de Expertos



JUICIO DE EXPERTO

Nombre del Instrumento: Cuestionario dirigido para los usuarios de la Oficina Registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

Objetivo Determinar cuáles son los factores de la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la Oficina Registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

Apellidos y Nombres del Evaluador: Vicente Ramos Wagner Erac

Grado Académico del Evaluador: Doctor, especialista en investigación

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI	NO
1	Los ítems del instrumento de recolección de datos reflejan el contenido temático.	X	
2	Los ítems están de acuerdo a las dimensiones e indicadores planteados en la operacionalización de variables	X	
3	Los ítems del instrumento permiten recoger información de acuerdo a los objetivos planteados	X	
4	Los ítems permiten demostrar las hipótesis	X	
5	El instrumento tiene estructura lógica	X	
6	Los ítems tienen una buena redacción	X	
7	Existe relación entre el ítem y la opción de respuesta	X	
8	Los ítems son suficientes	X	

Sugerencia del experto:

.....

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 06 de Febrero del 2019

[Firma]



JUICIO DE EXPERTO

Nombre del Instrumento: Cuestionario dirigido para los usuarios de la Oficina Registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

Objetivo Determinar cuáles son los factores de la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la Oficina Registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

Apellidos y Nombres del Evaluador: Claudia Rios Catano

Grado Académico del Evaluador: Dra en Ciencias

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI	NO
1	Los ítems del instrumento de recolección de datos reflejan el contenido temático.	X	
2	Los ítems están de acuerdo a las dimensiones e indicadores planteados en la operacionalización de variables	X	
3	Los ítems del instrumento permiten recoger información de acuerdo a los objetivos planteados	X	
4	Los ítems permiten demostrar las hipótesis	X	
5	El instrumento tiene estructura lógica	X	
6	Los ítems tienen una buena redacción	X	
7	Existe relación entre el ítem y la opción de respuesta	X	
8	Los ítems son suficientes	X	

Sugerencia del experto:

El instrumento es adecuado para los objetivos propuestos.

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 06 de febrero del 2019


Claudia Rios Catano
 Dra. en Ciencias.



Universidad
Continental

JUICIO DE EXPERTO

Nombre del Instrumento: Cuestionario dirigido para los usuarios de la Oficina Registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

Objetivo Determinar cuáles son los factores de la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la Oficina Registral N° VIII de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

Apellidos y Nombres del Evaluador: Santillán Zapata Nirardo

Grado Académico del Evaluador: Magister en Administración

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI	NO
1	Los ítems del instrumento de recolección de datos reflejan el contenido temático.	X	
2	Los ítems están de acuerdo a las dimensiones e indicadores planteados en la operacionalización de variables	X	
3	Los ítems del instrumento permiten recoger información de acuerdo a los objetivos planteados	X	
4	Los ítems permiten demostrar las hipótesis	X	
5	El instrumento tiene estructura lógica	X	
6	Los ítems tienen una buena redacción	X	
7	Existe relación entre el ítem y la opción de respuesta	X	
8	Los ítems son suficientes	X	

Sugerencia del experto:

.....

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, CA. de Febrero del 2019


 Lic. Nirardo Santillán Zapata
 ADMINISTRADOR