



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INTERNO EN EL ARCHIVO PERIFÉRICO DE LA ZONA
REGISTRAL N° IX SEDE JESÚS MARÍA, AÑO 2020.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. MATOS TORIBIO, ADOLFO BECKER

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dr. EDMUNDO GONZÁLEZ ZAVALA

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres Augusto y Domitila quienes a pesar de la distancia física con sus valiosos consejos han sido la fortaleza a lo largo de toda mi carrera universitaria.

A mis tíos Aurelio y Teodosia por su apoyo incondicional y con sus valiosos consejos aportaron a mi formación tanto profesional y como ser humano.

AGRADECIMIENTO

A Dios por todas sus bendiciones.

A mis Padres que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez.

A la Universidad Privada Telesup por darme la oportunidad de estudiar y concluir mi carrera.

A mi asesor el Dr. Edmundo González Zavaleta quien ha sido guía en la elaboración de la tesis.

RESUMEN

En la actualidad, sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario existe amplia investigación en la literatura científica. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

La metodología de la investigación es de tipo aplicada, nivel de investigación descriptivo-correlacional, de diseño no experimental o transversal, con una muestra de 78 usuarios, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Como resultado de la investigación se determinó que la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020; con un valor para $t=44.6712$ valor- $P=0$, para $\alpha=0.05$, por esta razón se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

En conclusión, se puede afirmar que la calidad de servicio influyó en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

Palabras claves: Calidad de servicio, Satisfacción del usuario interno, Archivo Periférico.

ABSTRACT

Currently, on quality of service and user satisfaction there is extensive research in the scientific literature. The objective of the research was to determine the influence of the quality of service on the satisfaction of the internal user in the peripheral file of the Registry Zone N° IX, headquarters Jesús María, year 2020.

The research methodology is of an applied type, descriptive-correlational research level, non-experimental or cross-sectional design, with a sample of 78 users, the data collection technique was the survey and the instrument were the questionnaire.

As a result of the research, it was determined that the quality of service influences the satisfaction of the internal user in the peripheral file of the Registry Zone N° IX, headquarters Jesús María, year 2020; with a value for $t=44.6712$ $P\text{-value}=0$, for $\alpha=0.05$, for this reason the null hypothesis was rejected and the alternate hypothesis was accepted.

In conclusion, it can be stated that the quality of service influenced the satisfaction of the internal user in the peripheral file of the Registry Zone N° IX, Jesús María headquarters, year 2020.

Keywords: Quality of service, Internal user satisfaction, Peripheral File.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
INTRODUCCIÓN	xvii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1. Planteamiento del problema	19
1.2. Formulación del problema	22
1.2.1. Problema general	22
1.2.2. Problemas específicos	22
1.3. Justificación del estudio	22
1.3.1. Justificación teórica	23
1.3.2. Justificación metodológica	23
1.3.3. Justificación práctica	23
1.3.4. Justificación social	23
1.4. Objetivo de la Investigación	24
1.4.1. Objetivo general	24
1.4.2. Objetivos específicos	24
II. MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes de la Investigación	25
2.1.1. Antecedentes nacionales	25
2.1.2. Antecedentes internacionales	28
2.2. Bases Teóricas de las Variables	31
2.2.1. Calidad de servicio	31

2.2.2. Satisfacción del usuario.....	39
2.3. Definición de Términos Básicos	45
III. MÉTODOS Y MATERIALES	49
3.1. Hipótesis de la Investigación	49
3.1.1. Hipótesis general.....	49
3.1.2. Hipótesis específicas.....	49
3.2. Variables de Estudio.....	50
3.2.1. Definición conceptual.....	50
3.2.2. Definición operacional.....	57
3.3. Tipo y Nivel de la Investigación	62
3.3.1. Tipo de investigación.....	62
3.3.2. Nivel de investigación.....	62
3.4. Diseño de la Investigación.....	62
3.5. Población y muestra de estudio.....	63
3.5.1. Población.....	63
3.5.2. Muestra.....	63
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	63
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	63
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	64
3.7. Métodos de Análisis de Datos	66
3.8. Aspectos Éticos.....	66
IV. RESULTADOS	67
4.1. Estadística descriptiva.....	67
4.1.1. Estadística descriptiva de la variable calidad de servicio.....	68
4.1.2. Estadística descriptiva de la variable satisfacción del usuario...92	
4.2. Resultados de la Estadística Inferencial para la Contrastación de las Hipótesis.....	115
4.2.1. Contrastación de la hipótesis general.....	115
4.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas.....	118
V. DISCUSIÓN	134
4.1. Discusión de la Estadística Descriptiva	134
4.1.1. Discusión de estadística descriptiva de la variable calidad de servicio.....	134

4.1.2. Discusión de estadística descriptiva de la variable satisfacción del usuario.....	134
4.2. Discusión de la Estadística Inferencial sobre las Hipótesis.....	134
4.2.1. Discusión sobre contrastación de la hipótesis general.	134
4.2.2. Discusión sobre contrastación de las hipótesis específicas.....	135
VI. CONCLUSIONES.....	139
VII. RECOMENDACIONES.....	140
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	141
ANEXOS	146
Anexo 1: Matriz de consistencia	147
Anexo 2: Matriz de operacionalización	149
Anexo 3: Instrumentos	150
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	153
Anexo 5: Matriz de datos	157
Anexo 6: Propuesta de valor.....	159

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de las variables de la investigación	61
Tabla 2.	Validación del instrumento por juicio de expertos.....	65
Tabla 3.	Estadísticos de confiabilidad	66
Tabla 4.	Género	67
Tabla 5.	Resultados del ítem 1	68
Tabla 6.	Estadísticos descriptivos del ítem 1.....	69
Tabla 7.	Resultados del ítem 2.....	69
Tabla 8.	Estadísticos descriptivos del ítem 2.....	70
Tabla 9.	Resultados del ítem 3.....	71
Tabla 10.	Estadísticos descriptivos del ítem 3.....	72
Tabla 11.	Resultados del ítem 4.....	72
Tabla 12.	Estadísticos descriptivos del ítem 4.....	73
Tabla 13.	Resultados del ítem 5.....	74
Tabla 14.	Estadísticos descriptivos del ítem 5.....	75
Tabla 15.	Resultados del ítem 6.....	76
Tabla 16.	Estadísticos descriptivos del ítem 6.....	77
Tabla 17.	Resultados del ítem 7	77
Tabla 18.	Estadísticos descriptivos del ítem 7.....	78
Tabla 19.	Resultados del ítem 8.....	79
Tabla 20.	Estadísticos descriptivos del ítem 8.....	80
Tabla 21.	Resultados del ítem 9.....	81
Tabla 22.	Estadísticos descriptivos del ítem 9.....	82
Tabla 23.	Resultados del ítem 10.....	83
Tabla 24.	Estadísticos descriptivos del ítem 10.....	84
Tabla 25.	Resultados del ítem 11	85
Tabla 26.	Estadísticos descriptivos del ítem 11.....	85
Tabla 27.	Resultados del ítem 12.....	86
Tabla 28.	Estadísticos descriptivos del ítem 12.....	87
Tabla 29.	Resultados del ítem 13.....	88
Tabla 30.	Estadísticos descriptivos del ítem 13.....	88
Tabla 31.	Resultados del ítem 14.....	89

Tabla 32. Estadísticos descriptivos del ítem 14.....	90
Tabla 33. Resultados del ítem 15.....	90
Tabla 34. Estadísticos descriptivos del ítem 15.....	91
Tabla 35. Resultados del ítem 16.....	92
Tabla 36. Estadísticos descriptivos del ítem 16.....	93
Tabla 37. Resultados del ítem 17.....	93
Tabla 38. Estadísticos descriptivos del ítem 17.....	94
Tabla 39. Resultados del ítem 18.....	95
Tabla 40. Estadísticos descriptivos del ítem 18.....	96
Tabla 41. Resultados del ítem 19.....	96
Tabla 42. Estadísticos descriptivos del ítem 19.....	97
Tabla 43. Resultados del ítem 20.....	98
Tabla 44. Estadísticos descriptivos del ítem 20.....	99
Tabla 45. Resultados del ítem 21.....	99
Tabla 46. Estadísticos descriptivos del ítem 21.....	100
Tabla 47. Resultados del ítem 22.....	101
Tabla 48. Estadísticos descriptivos del ítem 22.....	102
Tabla 49. Resultados del ítem 23.....	102
Tabla 50. Estadísticos descriptivos del ítem 23.....	103
Tabla 51. Resultados del ítem 24.....	104
Tabla 52. Estadísticos descriptivos del ítem 24.....	105
Tabla 53. Resultados del ítem 25.....	106
Tabla 54. Estadísticos descriptivos del ítem 25.....	106
Tabla 55. Resultados del ítem 26.....	107
Tabla 56. Estadísticos descriptivos del ítem 26.....	108
Tabla 57. Resultados del ítem 27.....	109
Tabla 58. Estadísticos descriptivos del ítem 27.....	109
Tabla 59. Resultados del ítem 28.....	110
Tabla 60. Estadísticos descriptivos del ítem 28.....	111
Tabla 61. Resultados del ítem 29.....	112
Tabla 62. Estadísticos descriptivos del ítem 29.....	113
Tabla 63. Resultados del ítem 30.....	113
Tabla 64. Estadísticos descriptivos del ítem 30.....	114

Tabla 65. Comparación de dos muestras - calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	115
Tabla 66. Comparación de dos muestras - elementos tangibles y satisfacción del usuario.....	119
Tabla 67. Comparación de dos muestras – fiabilidad y satisfacción del usuario	122
Tabla 68. Comparación de dos muestras - capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	125
Tabla 69. Comparación de dos muestras - la seguridad y satisfacción del usuario	128
Tabla 70. Comparación de dos muestras - la empatía y satisfacción del usuario..	131

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensiones de la calidad de servicio desarrollado	33
Figura 2. Dimensiones de la calidad de servicio.....	35
Figura 3. Modelo de la calidad de Grönroos y Gummerson.	37
Figura 4. Modelo Estructural propuesto por Cronin, Brady & Hult.	38
Figura 5. Modelo de Kano de satisfacción del cliente.....	42
Figura 6. Modelo SCSB.....	43
Figura 7. Modelo ACSI	44
Figura 8. Modelo del índice europeo de satisfacción del cliente (ECSI).....	45
Figura 9. Modelo General de la Investigación.	56
Figura 10. Género.	67
Figura 11. Gráfico de los resultados del ítem 1	68
Figura 12. Gráfica de la tendencia del ítem 1	69
Figura 13. Gráfico de los resultados del ítem 2	70
Figura 14. Gráfica de la tendencia del ítem 2	70
Figura 15. Gráfico de los resultados del ítem 3	71
Figura 16. Gráfica de la tendencia del ítem 3	72
Figura 17. Gráfico de los resultados del ítem 4	73
Figura 18. Gráfica de la tendencia del ítem 4	74
Figura 19. Gráfico de los resultados del ítem 5	75
Figura 20. Gráfica de la tendencia del ítem 5.....	75
Figura 21. Gráfico de los resultados del ítem 6	76
Figura 22. Gráfica de la tendencia del ítem 6.....	77
Figura 23. Gráfico de los resultados del ítem 7	78
Figura 24. Gráfica de la tendencia del ítem 7	79
Figura 25. Gráfico de los resultados del ítem 8	80
Figura 26. Gráfica de la tendencia del ítem 8.....	81
Figura 27. Gráfico de los resultados del ítem 9	82
Figura 28. Gráfica de la tendencia del ítem 9.....	83
Figura 29. Gráfico de los resultados del ítem 10	84
Figura 30. Gráfica de la tendencia del ítem 10	84

Figura 31. Gráfico de los resultados del ítem 11	85
Figura 32. Gráfica de la tendencia del ítem 11	86
Figura 33. Gráfico de los resultados del ítem 12	86
Figura 34. Gráfica de la tendencia del ítem 12	87
Figura 35. Gráfico de los resultados del ítem 13	88
Figura 36. Gráfica de la tendencia del ítem 13	89
Figura 37. Gráfico de los resultados del ítem 14	89
Figura 38. Gráfica de la tendencia del ítem 14	90
Figura 39. Gráfico de los resultados del ítem 15	91
Figura 40. Gráfica de la tendencia del ítem 15	91
Figura 41. Gráfico de los resultados del ítem 16	92
Figura 42. Gráfica de la tendencia del ítem 16	93
Figura 43. Gráfico de los resultados del ítem 17	94
Figura 44. Gráfica de la tendencia del ítem 17	94
Figura 45. Gráfico de los resultados del ítem 18	95
Figura 46. Gráfica de la tendencia del ítem 18	96
Figura 47. Gráfico de los resultados del ítem 19	97
Figura 48. Gráfica de la tendencia del ítem 19	97
Figura 49. Gráfico de los resultados del ítem 20	98
Figura 50. Gráfica de la tendencia del ítem 20	99
Figura 51. Gráfico de los resultados del ítem 21	100
Figura 52. Gráfica de la tendencia del ítem 21	100
Figura 53. Gráfico de los resultados del ítem 22	101
Figura 54. Gráfica de la tendencia del ítem 22	102
Figura 55. Gráfico de los resultados del ítem 23	103
Figura 56. Gráfica de la tendencia del ítem 23	103
Figura 57. Gráfico de los resultados del ítem 24	104
Figura 58. Gráfica de la tendencia del ítem 24	105
Figura 59. Gráfico de los resultados del ítem 25	106
Figura 60. Gráfica de la tendencia del ítem 25	107
Figura 61. Gráfico de los resultados del ítem 26	107
Figura 62. Gráfica de la tendencia del ítem 26	108
Figura 63. Gráfico de los resultados del ítem 27	109

Figura 64. Gráfica de la tendencia del ítem 27	110
Figura 65. Gráfico de los resultados del ítem 28	111
Figura 66. Gráfica de la tendencia del ítem 28	111
Figura 67. Gráfico de los resultados del ítem 29	112
Figura 68. Gráfica de la tendencia del ítem 29	113
Figura 69. Gráfico de los resultados del ítem 30	114
Figura 70. Gráfica de la tendencia del ítem 30	114
Figura 71. Gráfico de caja y bigotes de la calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	118
Figura 72. Gráfico de caja y bigotes de comparación de - elementos tangibles y satisfacción del usuario	121
Figura 73. Gráfico de caja y bigotes de comparación de fiabilidad & satisfacción del usuario.....	124
Figura 74. Gráfico de caja y bigotes de comparación de la capacidad de respuesta & satisfacción del usuario	127
Figura 75. Gráfico de caja y bigotes de la seguridad & satisfacción del usuario	130
Figura 76. Gráfico de caja y bigotes de la empatía & satisfacción del usuario ...	133

INTRODUCCIÓN

La presente investigación en el campo de la especialidad, considero que tiene mucha relevancia, cuyo objetivo principal de esta investigación busca determinar cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Sunarp - Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

El contenido de la tesis para su mejor entendimiento está estructurado en siete capítulos y, se describen a continuación:

En el capítulo I, se aborda el problema de investigación el cual comprende el planteamiento del problema con la adecuada descripción de la problemática, formulación del problema, los objetivos de la investigación y la justificación del estudio tales como: justificación teórica, justificación metodológica, justificación práctica y justificación social.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico, que contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas con que se fundamentan las variables de esta tesis y las definiciones de términos básicos orientados a la investigación.

El capítulo III, engloba la parte metodológica de la investigación, incluyen las hipótesis de la investigación, el tipo, nivel y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis y procesamiento de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el capítulo IV, se plasma el análisis e interpretación de los resultados de la investigación, se analizan los resultados individualmente y, se contrastan con cada una de las hipótesis propuestos.

El capítulo V, presenta la discusión de los resultados de las variables de la investigación con su respectiva contrastación de resultados de cada una de las hipótesis planteadas.

El capítulo VI, ahonda las conclusiones conforme a los resultados estadísticos obtenidos concernientes a los objetivos de investigación.

En el capítulo VII, se plantean las recomendaciones de la investigación a partir de los objetivos planteados.

Finalmente, se presentan los anexos de la investigación, tales como: Matriz de Consistencia, Matriz de Operacionalización, Instrumentos, Validación de Instrumentos, Matriz de Datos y Propuesta de Valor.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se desarrolla el problema identificado en el archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX sede Jesús María, iniciando con el planteamiento del problema de la investigación tomando en consideración la problemática desde el ámbito internacional, nacional e institucional. Asimismo, se formulan las preguntas de investigación, se explican las justificaciones de estudio y finalmente se plantean los objetivos de investigación.

1.1. Planteamiento del problema

En nuestros tiempos desde la perspectiva internacional los archivos cumplen funciones orientados a la satisfacción mediante el proceso de gestión eficiente de los servicios archivísticos en los archivos periféricos en las diversas organizaciones públicas como privadas esto implica que, los servicios que se ofrecen en el archivo periférico deben estar orientados a elevados estándares de calidad para la satisfacción de los usuarios.

Desde la perspectiva de Jaén (2016) manifiesta: “en Latinoamérica como en los países de Argentina, Chile, Colombia, Cuba y México, la calidad de servicio que se brindan en los archivos, específicamente en lo que concierne al archivo periférico están muy lejos de alcanzar los indicadores de calidad de servicio que se ofrecen en los países europeos” (pp.2-5). Desde lo señalado por Jaén se puede inferir que en Latinoamérica esta brecha es notoria debido a la falta de profesionalización del talento humano y a la inadecuada infraestructura. Además, en Latinoamérica son pocas Universidades que imparten la carrera de Archivística en la actualidad, esta situación se evidencia en el servicio deficiente que se brindan en los archivos y tienen incidencia directa en la satisfacción de los usuarios internos.

En ese sentido, en Cuba de acuerdo con Mesa (2007) citado en Guerra, Roque & Meizoso (2015) señala: “la mayor parte de los trabajos sobre calidad de servicio se han centrado en las bibliotecas universitarias y otros centros de información científica. Pocos esfuerzos se han realizado por establecer criterios de calidad en el Archivo Nacional de la República de Cuba” (p.333).

Por otro lado, sobre calidad de servicio desde el punto de vista de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993) como se cita en Redhead (2015) definen: “consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido” (p.13). En tal sentido, se puede notar que la calidad de servicio tiene inmediata incidencia en la satisfacción del usuario y, el desempeño del talento humano es un factor determinante para evaluar la relación entre las variables de la presente investigación.

En el Perú el Archivo General de la Nación (AGN) es el ente rector del Sistema Nacional de Archivos, entre sus funciones está normar, administrar y diseñar políticas referentes a la conservación documental y servicios archivísticos. Estos lineamientos no son cumplidos a cabalidad por las entidades públicas ya que, tiene deficiente infraestructura y no cuentan con recurso humano especializado en la gestión de archivos, en este contexto es de suma importancia que el Archivo General de la Nación y las Universidades e Institutos Superiores Tecnológicos en el Perú, trabajen conjuntamente para que éstas incorporen la carrera de archivística en su malla curricular, así ampliar la oferta académica para la sociedad. Cabe precisar que en la actualidad sólo existe una universidad que ofrece la carrera de archivística, esto no es suficiente para cubrir la demanda de las organizaciones públicas y privadas, lo cual tiene repercusión directa en la satisfacción de los usuarios ya que, la información que obran en los archivos de las organizaciones son los recursos más importantes y valiosos y para gestionar eficientemente dicha información se requiere de talento humano profesionalizado.

La satisfacción de los usuarios atañe una amplia gama de reacciones según el grado de atención recibida. En ese sentido, como lo expresan Anderson, Fomell & Lehmann (1994) citado en Aliaga (2019) definen: “la satisfacción viene condicionada, entre otros, por el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios” (p.6).

A nivel institucional el archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX se encuentra situada en la avenida Edgardo Rebagliati N° 560 distrito de Jesús María, lugar donde se identificó el problema y se realizó la presente investigación sobre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del archivo periférico. En tal sentido, teniendo en cuenta a Montes (2018), en su discurso como

Superintendente Nacional de la Sunarp, dijo: “Queda mucho espacio para mejorar, pero con el trabajo en equipo y con el compromiso de todos, podremos ofrecer un servicio de calidad para satisfacer a los usuarios quienes son finalmente la razón de ser de los Registros Públicos”. Por otro lado, en esa misma línea Garzatúa (2018) Superintendente Adjunto manifestó: “La Sunarp es una institución de servicio, los trabajadores con su actuación representan el servicio de la institución frente al usuario; debemos entender que no solo valoramos documentos, sino que con cada atención que se realiza es para satisfacción de los usuarios”.

Partiendo de lo señalado por Montes y Garzatúa, sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario se constató que hay mucho espacio para mejorar, en tal sentido se deben tener en cuenta las acciones del personal para mejorar la calidad del servicio en el archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX e impactar directamente en la satisfacción del usuario interno. Por otro lado, en el archivo periférico se evidenció que no se están cumpliendo con los lineamientos de atención oportuna, es por ello que se determinó realizar una investigación con lo cual se busca medir la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno que acude al archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX sede Jesús María.

En relación con las variables de estudio de la presente investigación se ha podido evidenciar que en el archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX sede Jesús María los usuarios internos formulan sus reclamos de manera verbal, así también los reclamos son presentados al responsable del archivo periférico a través del correo institucional, esto ha permitido identificar niveles bajos de satisfacción. En la misma línea los reclamos presentados a través del correo institucional revelan que la calidad de servicio en el archivo periférico no están muy valorados por los usuarios internos, en consecuencia esto ameritó una investigación para evaluar y determinar el grado de relación que existe entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario de la presente investigación.

Finalmente, con la presente investigación se pretende determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

PG ¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020?

1.2.2. Problemas específicos.

PE 1 ¿Cómo inciden los elementos tangibles en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020?

PE 2 ¿Cómo impacta la fiabilidad en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020?

PE 3 ¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020?

PE 4 ¿Cómo incide la seguridad en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020?

PE 5 ¿Cómo impacta la empatía en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020?

1.3. Justificación del estudio

En esta investigación se aborda el tema de calidad de servicio y satisfacción que el usuario interno percibe en el archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX sede Jesús María, a partir de esta premisa se pretende demostrar que la percepción de los usuarios internos mejore con relación al servicio que están recibiendo. Por lo general las entidades públicas son las que todavía no ponen énfasis en los servicios archivísticos que ofrecen en consecuencia, se hace necesaria la presente investigación sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario en una de las entidades del sector público como lo es la Sunarp-Zona Registral N° IX sede Jesús María.

1.3.1. Justificación teórica.

El presente estudio explica la problemática que se presenta sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX sede Jesús María, dichas variables están enmarcadas dentro de la literatura científica, así como en las diversas investigaciones delimitadas tanto en los antecedentes nacionales e internacionales. Por lo que, esta tesis tiene amplia literatura científica y se sostiene de las teorías desarrolladas y probadas.

1.3.2. Justificación metodológica.

La justificación metodológica de esta investigación se sustenta en la aplicación del método científico, investigación de tipo aplicada, de nivel descriptiva-correlacional de diseño no experimental, es decir, se describieron los fenómenos que se dieron en un espacio y tiempo, lo cual sirvió para determinar el grado de relación que existe entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario. Por otro lado, los instrumentos metodológicos propuestos en esta tesis para analizar la información puedan ser replicados en otras investigaciones similares en donde se pretenda determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

1.3.3. Justificación práctica.

Con respecto a la justificación práctica se busca que los resultados de la presente investigación sean de gran utilidad para los funcionarios de la Sunarp, para el jefe del archivo periférico y para todos los servidores civiles de la Sunarp-Zona Registral N° IX y, fundamentalmente para los trabajadores del archivo periférico ya que, en virtud de los resultado se podrían potenciar las competencias orientados en brindar un servicio de calidad y que se vean reflejadas en la satisfacción de los usuarios internos que acuden frecuentemente al archivo periférico.

1.3.4. Justificación social.

En lo que concierne a la justificación social el aporte de esta investigación sea de gran utilidad para todo es espectro académico, toda vez que en futuras investigaciones pueda ser tomada como referencia para desarrollar investigaciones

similares. También estimo que esta tesis sirva como insumo para las autoridades de todas las entidades públicas y privadas, de igual forma considero la importancia para la Universidad Privada Telesup, profesionales y todos aquellos que tengan un interés en dicho tema con la finalidad que puedan tener un insumo académico.

1.4. Objetivo de la Investigación

1.4.1. Objetivo general.

OG Determinar cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

1.4.2. Objetivos específicos.

PE 1 Establecer cómo inciden los elementos tangibles en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

PE 2 Evaluar cómo impacta la fiabilidad en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

PE 3 Analizar cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

PE 4 Explicar cómo incide la seguridad en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

PE 5 Demostrar cómo impacta la empatía en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar el presente capítulo se ha llevado a cabo la revisión de la literatura científica con la finalidad de recopilar información, de tal manera que la estructura del marco teórico comprende antecedentes de investigaciones realizados en el ámbito nacional e internacional, así como las bases teóricas de las variables de estudio tales como sus definiciones, dimensiones, indicadores, modelos y aspectos sobre la medición de la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Apaza, M. & Chahuayo, J. (2019) en la investigación titulada “Calidad de Servicio del Personal de Salud y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios Atendidos en Consulta Externa del Hospital General Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2019”, para obtener el Título Profesional de Licenciados en Trabajo Social; en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

La investigación tuvo como propósito analizar la calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en Consulta Externa del Hospital General Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2019. En cuanto a la metodología que utilizaron Apaza y Chahuayo en su investigación fue de tipo correlacional, diseño no experimental, transversal o transeccional, por cuanto sólo recolectaron y analizaron datos en un período de tiempo específico. Apaza y Chahuayo en su investigación concluyeron que existió una correlación positiva moderada de 0.604, en tal sentido la respuesta de los usuarios sobre calidad de servicio fue como sigue: el 30,4% pésimo, el 43,5% regular y el 26,1% excelente. Asimismo, a través del análisis estadístico de Pearson el resultado de su investigación arrojó un valor de significancia de 0.000 que es menor a 0.05, con esto demostraron que existió correlación entre ambas variables.

Paripancca, E. (2019) llevó a cabo la investigación “Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017”, para obtener el Grado Académico de Magíster en Gerencia de los Servicios de Salud; en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Tuvo como finalidad establecer si existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017. La metodología de investigación que utilizó la tesista fue de tipo descriptivo, transversal, observacional correlacional de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Paripancca en su investigación concluyó que existió una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos referidos. En esa línea, sobre la variable calidad de servicio el 6,1% de los usuarios percibieron nivel bajo y el 93,9% percibieron nivel medio y sobre la variable satisfacción el 6,1% percibieron nivel bajo y el 93,9% percibieron nivel medio. Asimismo, el estadístico arrojó un coeficiente de relación de 0.653 interpretándose como una buena relación siendo el nivel de significancia $p = 0,00$ menor que $p=0,05$ ($p > \alpha$). Por lo tanto, se comprobó que existió relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la referida investigación.

Huancollo, J. (2018) en la investigación titulada “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017”, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración; en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Lima.

Tuvo como objetivo demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017. Respecto a la metodología de investigación que utilizó el investigador fue de tipo aplicada, diseño no experimental - transaccional - correlacional causal. La conclusión a la que llegó Huancollo en su investigación utilizando la prueba de Rho de Spearman evidenció un nivel de correlación significativa de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.654 muy significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. En la hipótesis 1, obtuvo un nivel de significancia de 0.01, valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.482 muy significativa. En la hipótesis 2, obtuvo a un nivel de significancia de 0.01,

con valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.429 muy significativa. En la hipótesis 3, obtuvo a un nivel de significancia de 0.01, valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.459 muy significativa. En la hipótesis 4, obtuvo a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.521 muy significativa. En la hipótesis 5, obtuvo un nivel de significancia de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.401 muy significativa.

Pintado, M. (2018) realizó la investigación titulada “Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017”, para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud; en la Universidad César Vallejo, Trujillo. La Libertad.

Tuvo como finalidad determinar la relación entre calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, año 2018. En cuanto al tipo de investigación que empleó fue de tipo descriptivo correlacional, no experimental y diseño descriptivo correlacional de carácter transversal. La conclusión a la que aterrizó Pintado en su investigación es que existió una correlación positiva alta con valor 0.830, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención y con una significancia estadística de ($p < 0.05$). Asimismo, el coeficiente de determinación (R^2) obtuvo un valor de 0.689, esto quiere decir que el 69% de la variable satisfacción del usuario se predijo por la variable calidad de atención del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

Liza, C. & Siancas, C. (2016) realizaron la investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016”, para obtener el grado Maestro en Administración de Empresas; en la Universidad Privada del Norte, Trujillo. La Libertad.

Tuvieron como propósito determinar el impacto que tiene la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una entidad bancaria de Trujillo, año 2016. En cuanto a la metodología que utilizaron las investigadoras fue de tipo correlacional y transversal, diseño no experimental. La conclusión a la que arribaron

Liza y Siancas en su investigación es que lograron determinar que la calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente en 0.143 para el caso de percepción y 0.071 para el caso de expectativas. Para la calidad percibida obtuvieron un resultado de 15.44 y para la calidad esperada (expectativa) 19.68. Asimismo el Alpha de Cronbach para percepción y expectativa son cercanos a la unidad (0.90 y 0.91, respectivamente) es decir, los cuestionarios fueron confiables.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Maggi, W. (2018) en la investigación “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”, previo a la obtención del Título de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud; en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

Tuvo como objetivo evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios. Respecto a la metodología que utilizó la investigadora en su tesis fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño transversal. La conclusión a la que aterrizó Maggi en su investigación fue: en la dimensión de tangibilidad identificó que los usuarios se sintieron insatisfechos al demostrar una diferencia de 0.1575 entre expectativas y percepciones, en la dimensión de fiabilidad los usuarios se mostraron insatisfechos con una diferencia de 0.5675, en la dimensión capacidad de respuesta los usuarios se mostraron parcialmente satisfechos con una valoración de 0.162, en la dimensión de seguridad se consideró como insatisfecha presentando un valor de 0.5933 y finalmente los usuarios mostraron insatisfacción en la dimensión empatía con un resultado de 0.054.

López, D. (2018) llevó a cabo la investigación titulada “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes de Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas; en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

Tuvo como finalidad determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil. La

metodología que empleó la investigadora fue el modelo Servqual de 25 preguntas de la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, para validar el instrumento realizó un análisis factorial y, para agrupar las dimensiones de calidad de servicio con la pregunta de investigación hizo un análisis de frecuencia. La conclusión a la que arribó López en su investigación es que existió correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente por que la significancia que obtuvo fue de 0,000 por lo tanto es menor de 0,05 esto significa que si aumenta la calidad de servicio también incrementa la satisfacción del cliente. La correlación de Pearson ($r=0.697$) demostró que se trató de una correlación positiva porque el valor se aproximó a uno.

Boza, R. & Solano, E. (2017) realizó la investigación que se titula “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016”, para obtener el grado de Máster en Administración de Servicios de Salud Sostenible; en la Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.

La investigación tuvo como objetivo analizar el grado de satisfacción desde la percepción del usuario, respecto a la atención en salud brindada, en la UCI-HNN. El tipo de investigación que utilizaron las tesoristas fue de tipo cuantitativo – descriptivo ya que, efectuaron una serie de análisis y pruebas para llevar a cabo la valoración. La conclusión a la que arribaron Boza y Solano en su investigación según los resultados que obtuvieron demostraron que el 73% de admisiones no son planeadas y un 26.2% son planeadas, esto supone un mayor grado de estrés para el padre. Además, los padres refirieron que el hospital informa de inmediato sobre la condición de salud de sus hijos en la siguiente escala: siempre 62.8%, mayoría de las veces 17%, algunas veces 3.2%, pocas veces 6.4% y nunca 10.6%.

Santamaría, O. (2016) en la investigación que se titula “Análisis de la Calidad del Servicio Posventa y la Satisfacción de Clientes de los Concesionarios de la Industria Automotriz en Colombia” para obtener el título de Magister en Administración; en la Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C., Colombia.

La investigación tuvo como propósito identificar y analizar los aspectos que impactan en la satisfacción de los clientes de los concesionarios de la industria automotriz en Colombia, frente a la calidad del servicio posventa. Respecto a la metodología que empleó la investigadora en su tesis fue un diseño de investigación mixto (cualitativo y cuantitativo) y, aplicó la escala SERVPERF a una muestra no probabilística en 139 clientes. La conclusión a la que aterrizó Santamaría en su investigación es que el modelo SERVPERF (variante del Servqual) resultó más adecuado para los objetivos de su estudio, al ser una escala metodológicamente más eficiente en tal sentido, los resultados que obtuvo según el peso de las dimensiones fueron como sigue: confiabilidad 21%, capacidad de respuesta 24%, elementos tangibles 19%, seguridad 18% y empatía 18%. Además, el resultado de la prueba de Alpha de Cronbach arrojó un valor de 0.987 muy cercano a 1, esto indica que los datos de la investigación tuvieron consistencia interna y fueron muy confiables.

Ros, A. (2016) realizó la investigación titulada “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con Discapacidad Intelectual” para obtener al grado de Doctor en Administración y Dirección de Empresas; en la Universidad Católica San Antonio, Murcia, España.

La investigación tuvo como finalidad determinar la calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. En cuanto a la metodología que empleó el investigador fue de enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo y el instrumento usado fue Servqual. La conclusión a la que llegó Ros en su investigación es que la satisfacción del usuario se relaciona de manera directa y significativa sobre los aspectos tangibles ($r=0,673$; $p=0,000$) y aspectos intangibles ($r=0,877$; $p=0,000$) de la calidad percibida del servicio. En cambio, el valor del coeficiente de determinación corregido (R^2 corr.) es de 0,449 cuando la variable satisfacción del usuario son los aspectos tangibles y de 0,768 cuando son los intangibles. La validación de la escala calidad del servicio según Alpha de Cronbach fue de 0.897 para los factores tangibles y 0.975 para los factores intangibles y la validación de la escala satisfacción del usuario según Alpha de Cronbach fue de 0.979 para satisfacción del servicio y 0.922 para satisfacción general.

2.2. Bases Teóricas de las Variables

2.2.1. Calidad de servicio.

2.2.1.1. ¿Qué es calidad?

Según el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE) define: “Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas”. Por otra parte, desde la perspectiva de Solórzano & Aceves (2013) citado en Laquise & Ccopa (2017) señalan: “la calidad representa un proceso de mejora continua, en donde la empresa busca satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (p.26). En tal sentido, se puede colegir que la mejora continua es una característica indispensable en la calidad del producto o servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios.

2.2.1.2. ¿Qué es servicio?

Desde la posición de Bon (2008) como se cita en León (2017) define: “el servicio es un medio para entregar valor a los clientes, brindando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (p.16). Por otro lado, en esta misma línea, Tigani (2006) como se cita en Laquise & Ccopa (2017) señala: “el servicio es excelente, solo cuando hace crecer las expectativas de valor del cliente, de tal forma que, para poder sorprenderlo se tiene que superar a sí mismo continuamente” (p.27). A partir de estos conceptos se puede inferir que en una organización el servicio es un activo intangible muy valioso que debe emplearse para entregar valor a los usuarios.

2.2.1.3. Definición de la calidad de servicio.

En la actualidad, la expresión calidad de servicio cobra demasiada relevancia y está asociada con la literatura en diversas materias como: la administración, la ingeniería, la medicina, el marketing y todo relacionado con la gestión, en ese orden de ideas se debe tener en cuenta que la calidad está inmersa en la productividad, la competitividad y la rentabilidad de las organizaciones de tal manera que están asociadas directamente con la calidad de productos y servicios que ofrecen.

Sobre la calidad de servicio desde la perspectiva de Pizzo (2012) citado en Pardo (2018) define:

“Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y, ofrecerles un servicio accesible, adecuado, ágil, apreciable, oportuno, seguro y confiable, que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado” (p.33).

Otro aporte a la definición de la calidad de servicio es contribuido por Barroso (2000) citado en Roldán, Balbuena & Muñoz (2016) define: “es la comparación entre lo que el cliente espera recibir y lo que él percibe que recibe” (p.10).

Tomando los conceptos citados precedentemente se puede considerar que la calidad de servicio significa sorprender al usuario agregándole valor al producto o servicio que espera recibir para satisfacer sus necesidades insatisfechas e inclusive superar sus expectativas.

2.2.1.4. Modelos de la calidad de servicio.

En esta materia encontramos muchos estudiosos e investigadores que han delimitado y contribuido con diversos modelos y conceptos sobre calidad de servicio y, actualmente se siguen aportando los componentes, los factores y las dimensiones relacionadas con la calidad de servicio. A continuación, se mencionan y definen algunos de los modelos para consolidar la base teórica de esta investigación.

2.2.1.4.1. SERVQUAL modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry.

En la comunidad académica es uno de los modelos mas aceptadas respecto a la calidad de servicio, tal modelo fue desarrollado por los investigadores norteamericanos Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) citado en Aliaga (2019) afirman: “la calidad de servicio es la diferencia entre el servicio esperado (expectativas del cliente) y el servicio percibido (percepción del cliente)” (p.13). Por otro lado, en esta misma línea Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) profundizaron la definición de la calidad de servicio a partir de “los hallazgos aportados en las

sesiones de grupo que hicieron en su investigación y concluyeron que todos los grupos entrevistados apoyaron decididamente la noción de que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio era igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio”. (Condor & Durand, 2017, p.46).

Tales dimensiones de calidad de servicio según el modelo SERVQUAL planteados por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) citado por Aliaga (2019) se ilustran en la figura 1.

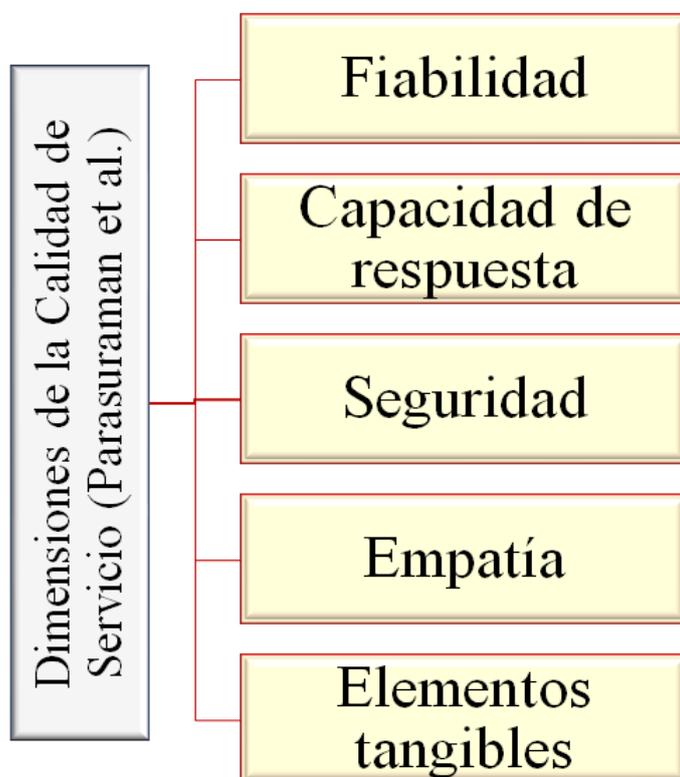


Figura 1. Dimensiones de la calidad de servicio desarrollado Por Parasuraman et al. Adaptado de: Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988). El modelo SERVQUAL

Las dimensiones de calidad de servicio según el modelo Servqual desarrollados por Parasuraman, Zeithaml y Berry se definen a continuación:

- 1) **Elementos tangibles:** Carbajal (2017) citando la investigación llevada a cabo por Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) definen: “es la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación” (p.32).

- 2) **Fiabilidad:** Según Kamakura, Wagner, Ratchford & Agra Val (1988) citado en Carbajal (2017) señalan: “la fiabilidad es la habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha propuesto con error cero” (p.32).
- 3) **Capacidad de respuesta:** En 1993, Zeithaml, Parasuraman & Berry (como se cita en Carbajal, 2017) definen: “es la rapidez conforme a la ocurrencia y puesta a disposición los recursos necesarios” (p.32).
- 4) **Seguridad:** De acuerdo con Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) citado por Carbajal (2017) señalan: “es la comprensión del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente” (p.33).
- 5) **Empatía:** Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) citado en Carbajal (2017) explican: “es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro” (p.33).

2.2.1.4.2. Modelo de calidad del servicio de Grönroos.

El aporte de Grönroos (1984) citado en Condor & Durand (2017) señala: “la calidad del servicio debe ser contemplada desde la óptica de los clientes como indicativo del resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido” (p.45). Se puede notar que el autor le da relevancia al cliente, señalando que la calidad de servicio debe estar directamente enfocada al usuario como actor principal en las empresas y organizaciones.

El modelo de Grönroos de 1984, como se cita en Aliaga (2019) establece las siguientes dimensiones:

- 1) **Calidad funcional:** Corresponde al desempeño o funcionamiento expresivo de un servicio.
- 2) **Calidad técnica:** Es resultado del “know how” de la organización e implica soluciones técnicas, habilidades técnicas de los trabajadores, etc.

- 3) **Imagen:** Hace referencia a la imagen corporativa, la cual es el resultado de cómo los consumidores perciben la empresa. (p. 17)

Asimismo, el modelo de calidad de servicio de Grönroos se muestra gráficamente en la figura 2.

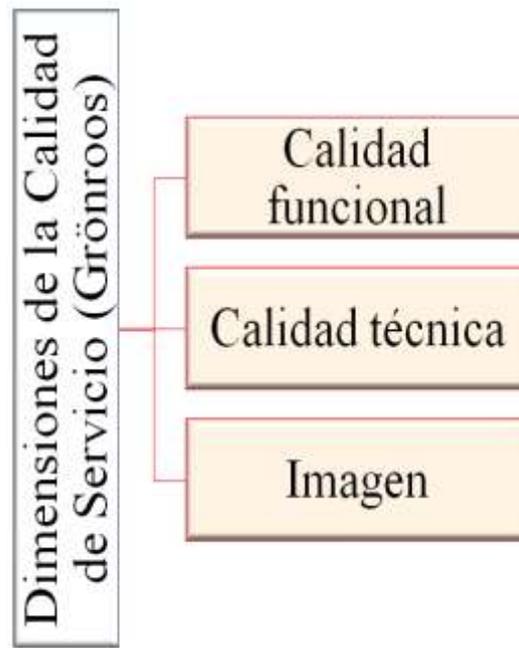


Figura 2. Dimensiones de la calidad de servicio
Adaptado del Modelo de calidad de servicio de Grönroos (1984).

A partir del modelo desarrollado por Grönroos es importante resaltar que, dentro de las organizaciones la comunicación debe ser una estrategia eficaz para monitorear la calidad de servicio y, deben ser canalizadas por medio del recurso humano para mejorar las expectativas y las percepciones de los usuarios internos.

2.2.1.4.3. Modelo de la calidad de Garvin.

El modelo desarrollado por el profesor Garvin tiene como finalidad la de hacer más operativo el concepto de calidad ya sea, ofreciendo un producto o servicio. Por otro lado, se debe comprender que la gestión de la calidad se puede aplicar en favor de las empresas, en la cadena productiva como en los servicios que se brindan. En esa línea Garvin (1988) citado en Evans & Lindsay (2015) sobre calidad de servicio determinó las siguientes dimensiones:

- 1) **Confianza:** Es la capacidad que tienen los colaboradores para transmitir confianza y seguridad.
- 2) **Confiabilidad:** Consiste en responder a lo que se prometió de manera exacta y confiable.
- 3) **Tangibles:** Es todo aquello que se puede percibir al tacto como, por ejemplo: oficinas, iluminación, maquinas, aspecto de la persona etc.
- 4) **Empatía:** Es atender a los clientes de manera personalizada, es decir poniéndose en el lugar del otro.
- 5) **Sensibilidad:** Es la capacidad de respuesta y resolución de problemas a tiempo. (p.103)

2.2.1.4.4. Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff.

El modelo de Sasser, Olsen & Wyckoff (1978) fue uno de los pioneros en materia de la calidad de servicio, el modelo desarrollado por estos autores se cita en Condor y Durand (2017) afirman: “Los determinantes del resultado de un buen servicio se evidencian en aspectos como: los recursos materiales, los recursos humanos y las instalaciones. La calidad del servicio es un proceso de comparación entre las expectativas del cliente y el servicio percibido” (p.56).

Según este modelo, el cliente evalúa la calidad del servicio, a partir de los siguientes comportamientos:

Primero: El consumidor como referencia selecciona un único atributo, que tiene un mayor peso específico que el resto de los aspectos del servicio.

Segundo: El consumidor selecciona un único atributo determinante con la finalidad de que el resto de los aspectos alcancen un mínimo de satisfacción.

Tercero: El consumidor considera un conjunto de atributos según un modelo compensatorio; es decir, aceptará tener menor cantidad de aspectos a cambio de mayor cantidad de otros. (pp.56-57)

2.2.1.4.5. Modelo de Grönroos y Gummerson.

Los investigadores Gummerson (1987) y Grönroos (1984) con su trabajo delimitaron un modelo de calidad de servicio a partir de dos perspectivas:

En principio el modelo de Gummerson (1987) señala que en una empresa existen distintas fuentes que generan calidad como: diseño, producción, entrega y relaciones. Por último, el modelo de Grönroos (1984) sostiene que la calidad percibida del servicio, es la forma de gestionar las fuentes como: diseño, producción, entrega y relaciones y estas mismas fuentes afectan a la calidad percibida por el cliente. (Condor y Durand, 2017, p.69-70)

El Modelo de Grönroos y Gummerson se ilustra gráficamente en la figura 3.



Figura 3. Modelo de la calidad de Grönroos y Gummerson.
Adaptado de Marketing y gestión de servicio Grönroos (1994).

2.2.1.4.6. Modelo Estructural propuesto por Cronin, Brady & Hult.

Los investigadores Cronin, Brady & Hult (2000) como se cita en Condor y Durand (2017) plantearon un modelo a partir de:

Los modelos causales planteados hasta el momento que exceptuaba la expectativa, elaboraron cuatro modelos genéricos denominados: de valor, de satisfacción, indirecto y de investigación. Asimismo, con un experimento demostraron que este modelo de investigación es el más apropiada para valorar la calidad del servicio. (p. 72).

Tal modelo estructural propuesto por Cronin, Brady y Hult, se presenta gráficamente en la figura 4.

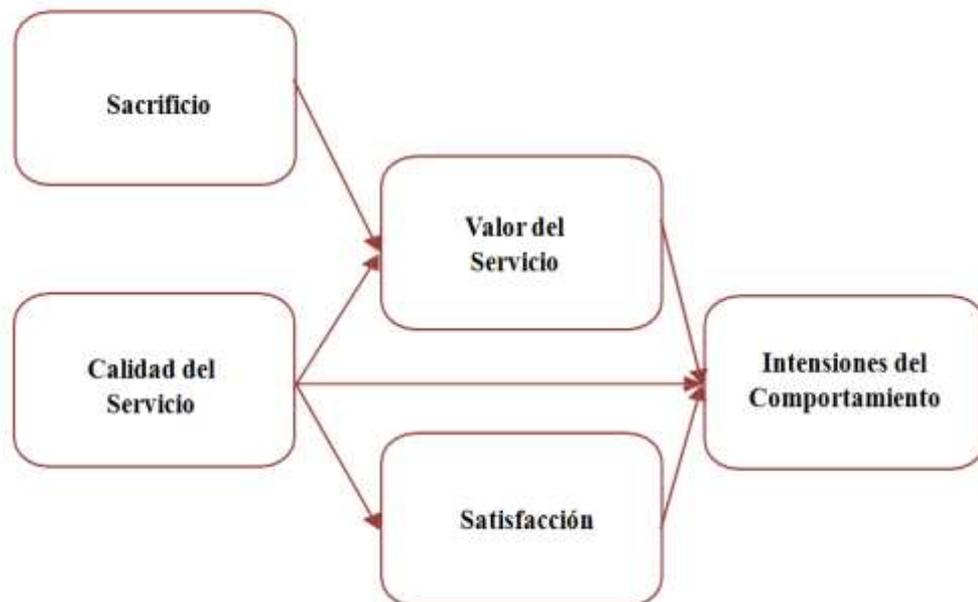


Figura 4. Modelo Estructural propuesto por Cronin, Brady & Hult. Adaptado de Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Cronin, Brady & Hult (2000).

Ahora bien, después de haber desarrollado algunos modelos sobre calidad de servicio, para operacionalizar la variable calidad de servicio de esta investigación se eligió el modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) como se cita en Aliaga (2019) señalan que la calidad de servicio está definida por la expectativa y la percepción del cliente. Asimismo, los investigadores norteamericanos definieron cinco dimensiones para medir la calidad de servicio tales como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Finalmente, sobre los demás modelos desarrollados precedentemente, se puede concluir que todas están orientadas a la satisfacción del usuario, para las empresas y organizaciones brindar calidad de servicio debe significar ser más competitivos en el mercado y debe ser una filosofía integrativa.

2.2.2. Satisfacción del usuario.

2.2.2.1. ¿Qué es satisfacción?

Como lo hace notar Kotler (1987) citado en Sandoval (2018) define: “es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p.62). Otra definición, sobre la satisfacción dada por Clearly & McNeil (1988) citado en Redhead (2015) señalan: “es la reacción del usuario con la atención recibida, subjetivamente vinculadas a su experiencia a través de la evaluación cognitiva y la reacción emocional del usuario con la estructura, el proceso y los resultados de la atención” (p.33). Es decir, el usuario evalúa el servicio sobre su experiencia en función del rendimiento de un determinado producto o servicio.

2.2.2.2. Definición de satisfacción del usuario.

Las investigaciones y estudios sobre la satisfacción del usuario se han llevado a cabo en casi todas las empresas y organizaciones públicas o privadas, esto debido a que este tema cobra un interés constante en el mundo académico e involucra a todos los profesionales de distintas especialidades que desempeñan sus actividades en diversos sectores, debido a que solucionar los problemas relacionados a la satisfacción del usuario traen grandes beneficios para las organizaciones.

De acuerdo con Hoffman y Bateson (2012) citado en Morillo & Morillo (2016) señalan: “la satisfacción de los clientes es una medida de corto plazo, específica de la transacción, mientras que la calidad de los servicios es una actitud a largo plazo debida a la evaluación global de un desempeño” (p.114). En la misma línea, desde la posición de Kotler y Armstrong (2003) como se cita en Mejía & Manrique (2011) afirman: “es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p.44). Por su parte, Bitner, Zeithaml & Gremler (2009) tal como se cita en Carbajal (2017) definen: “es

la valoración del cliente de un producto o servicio en función de si este producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente” (p.34).

Por otro lado, sobre satisfacción de usuario desde el punto de vista de Gosso (2008) citado en Condor y Durand (2017) define:

Es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el resultado es neutro, no se habrá generado ninguna emoción positiva en el cliente. En tanto, si el resultado es negativo, el cliente experimentara un estado emocional de insatisfacción. En cambio, si el cliente percibió que el servicio tuvo un desempeño mayor a sus expectativas, implica que se ha logrado satisfacer al cliente y se habrá ganado un cliente hipersatisfecho. (pp.86-87)

Por su parte, Oliver (1997) citado en Aliaga (2019) define: “es la respuesta de saciedad del usuario. Es un juicio acerca de las características del producto o servicio, o del producto o servicio en sí, que el nivel placentero de satisfacción es proporcionado con niveles de baja o alta satisfacción que se relaciona con el consumo” (p.24).

Partiendo de las definiciones precedentes sobre satisfacción del usuario cabe señalar que, en la gestión de las empresas públicas como lo es el archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, el tema satisfacción es un desafío constante, debido a la percepción negativa de los usuarios sobre la atención que reciben, esto tiene un impacto negativo en la imagen de las instituciones. Adicionalmente los funcionarios a cargo de estas instituciones no cuentan con estrategias a largo plazo para generar percepciones positivas en los usuarios en cuanto a la calidad de servicio y la satisfacción.

2.2.2.3. Modelos para la medir la satisfacción del usuario.

Actualmente en la literatura científica se pueden encontrar vastas definiciones y diversos modelos sobre satisfacción del usuario, incluso entre los investigadores y estudiosos no hay consenso para definir el modelo universal. Por lo que es pertinente mencionar algunos de ellos para darle una base sólida a la variable dependiente de la presente investigación. A continuación, se desarrollan algunos modelos sobre satisfacción del usuario:

2.2.2.3.1. Modelo de Mejías y Manrique.

Los investigadores Mejías & Manrique (2011) citado en Pardo (2018) plantearon un modelo para medir la satisfacción del usuario a partir de la compilación de modelos generales que, inicialmente tenía seis dimensiones, pero después de haber efectuado un análisis exploratorio y fiabilidad de datos quedó las siguientes dimensiones para medir la satisfacción del usuario.

- 1) **Calidad funcional:** Como plantea Grönroos (1984) citado por Pardo (2018) afirma: “es la calidad de prestación del servicio, experiencia del usuario en el proceso de producción y consumo, vinculado directamente con la interacción del usuario con el personal de servicio” (p.41).
- 2) **Calidad técnica:** Según Grönroos (1984) citado en Pardo (2018) afirma: “es el resultado del proceso de prestación del servicio, es lo que los clientes reciben, a partir del servicio ofrecido”. (pp.41-42)
- 3) **Valor percibido:** Desde el punto de vista de Kotler & Lane (2012) citado en Carbajal (2017) señalan: “es la diferencia que aprecia el usuario entre el total de ventajas y el total de costos que supone una oferta respecto de las demás ofertas alternativas” (p.44).
- 4) **Confianza:** Desde el punto de vista de Robbins (2004) citado en Carbajal (2017) señala: “consiste en hacerse vulnerable, como cuando revelamos información íntima o confiamos en las promesas de otro, la confianza deja abierta la posibilidad de sufrir desengaños o de que se aprovechen de nosotros” (p.45).
- 5) **Expectativas:** Desde la perspectiva de Gelvez (2010) citado por Pardo (2018) manifiesta: “muchas veces las expectativas se forman a través de la experiencia de consumo previa en donde se incluye la información, la comunicación entre otras” (p.42).

2.2.2.3.2. Modelo Kano.

El profesor e investigador japonés Noriaki Kano en el campo de la gestión de la calidad desarrolló un modelo para determinar la satisfacción y priorizar las necesidades de los clientes, a partir de las características de un producto. El

profesor Kano (1984) como se cita en Evans & Lindsay (2015) publicó su investigación, en la cual priorizó la satisfacción del cliente en tres niveles:

- 1) **Insatisfacción:** Se produce cuando un producto no cumple con las necesidades del cliente.
- 2) **Satisfacción:** Es producida si el servicio satisface las necesidades y expectativas del consumidor.
- 3) **Complacencia:** Se genera cuando el cliente recibe un producto que excede sus expectativas. (pp.50-51)

El modelo Kano es un instrumento de análisis para determinar qué características del producto o servicio impactan en la satisfacción de los usuarios, a partir de la percepción de sus funcionalidades. Dicho modelo se plasma en la figura 5.



Figura 5. Modelo de Kano de satisfacción del cliente.
Tomado de "WordPress.com. Six Sigma" Arévalo (2014).

2.2.2.3.3. El barómetro sueco de la satisfacción del cliente (SCSB).

El barómetro sueco de la satisfacción fue desarrollado en el año 1989 por la Universidad de Michigan, Estados Unidos. En esa línea, el modelo SCSB desde la perspectiva de Mejías & Manrique (2011) citado en Pardo (2018) describen:

En el centro del modelo se encuentra la variable satisfacción, a la izquierda están las variables causales: expectativas del cliente y la percepción del desempeño. Por último, a la derecha se encuentran las variables de los efectos: quejas y lealtad. Si la percepción de la calidad del producto o servicio evaluado es alta, tiene un impacto positivo en la satisfacción; igualmente, el impacto dependerá de las expectativas del usuario. (pp.42-43).

El modelo barómetro sueco de la satisfacción del cliente se presenta gráficamente en la figura 6.



Figura 6. Modelo SCSB.
Tomado de Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Gelvez (2010).

2.2.2.3.4. Modelo ACSI de satisfacción del cliente.

El modelo ACSI fue creado en el año 1994 en los Estados Unidos, este modelo se empleó con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los consumidores en relación a los productos y servicios ofrecidos. En ese sentido, sobre el modelo Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI) desde la perspectiva de Gutiérrez (2010) citado en Portocarrero (2018) afirma:

Es un índice que mide y determina la satisfacción del cliente, a través de:
Calidad percibida: es la valoración del cliente frente a un servicio.
Expectativas del cliente: nacen de las experiencias de los clientes al recibir un producto. *Valor percibido*: vinculación entre la calidad y el precio pagado.
Quejas del cliente: reclamos de los clientes hacia la empresa por la insatisfacción al adquirir un producto que no satisfaga sus expectativas.
Fidelidad del cliente: es la disposición del cliente de continuar comprando los productos de una empresa. (pp. 51-52)

Tales factores del modelo ACSI se plasman en la figura 7.

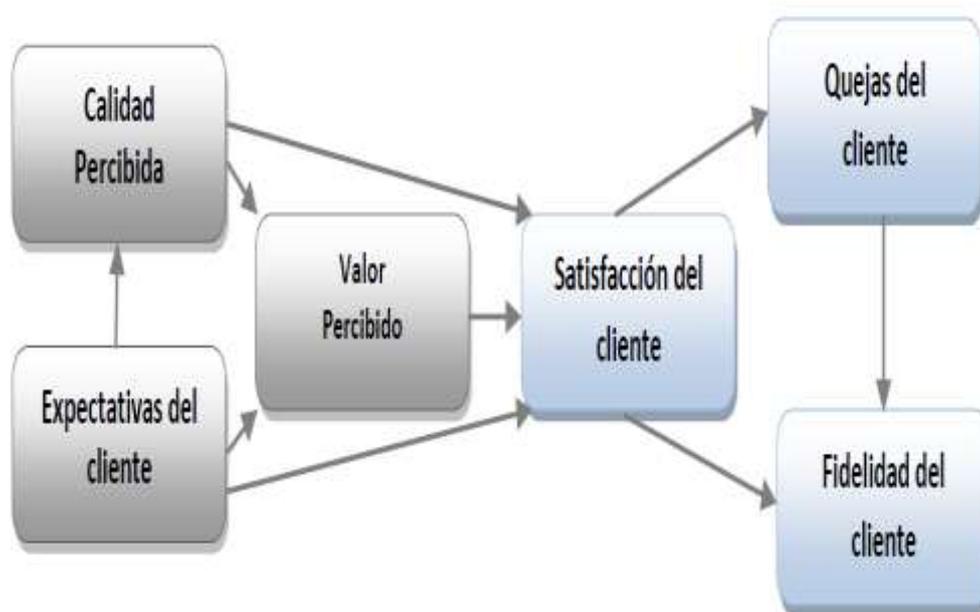


Figura 7. Modelo ACSI

Tomado de Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Gelvez (2010).

2.2.2.3.5. Modelo del índice europeo de satisfacción del cliente (ECSI).

El modelo europeo ECSI de satisfacción del cliente se creó en el año 1999, como un instrumento de medición de satisfacción de los clientes. En ese sentido, desde la perspectiva de Mejías & Manrique (2011) como se cita en Pardo (2018) señalan:

El modelo Índice Europeo de Satisfacción del Cliente (ECSI) se diferencia del barómetro sueco, porque adiciona variables causales de diferenciación que se interrelacionan, tales como: calidad percibida de los producto y

servicios, valor percibido (calidad-precio), expectativas del cliente, satisfacción del cliente, lealtad, imagen y quejas. Las variables lealtad y quejas son los indicadores de rendimiento y la variable imagen tiene una relación directa con un efecto de fidelización. (pp. 44-45)

Tales variables causales del modelo Índice Europeo de Satisfacción del Cliente (ECSI) se ilustran en la figura 8.

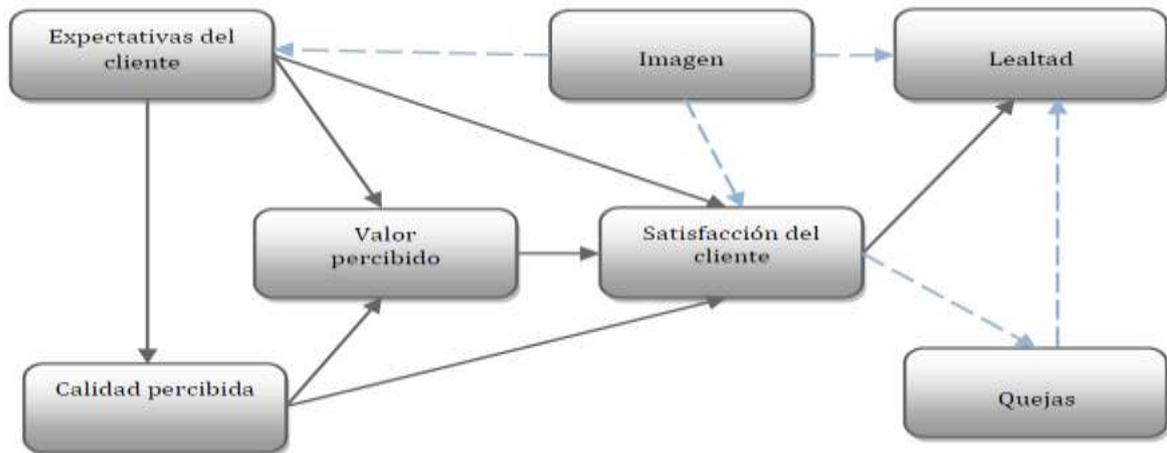


Figura 8. Modelo del índice europeo de satisfacción del cliente (ECSI). Tomado de Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Gelvez (2010).

Ahora bien, sobre la variable satisfacción del usuario se revisó diversos modelos en la literatura científica y, se desarrolló algunos modelos con la finalidad de que la presente investigación tenga una base teórica muy sólida. En ese sentido, para operacionalizar la variable satisfacción del usuario de esta tesis se eligió el modelo planteado por Mejías y Manrique (2011) citado por Pardo (2018), cuyas dimensiones para medir la satisfacción del usuario son: calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativas.

2.3. Definición de Términos Básicos

En el presente acápite, con la finalidad de dar claridad y entender los términos que se utilizaron en esta investigación a continuación, se proceden a definir cada una de ellas:

Archivo: “Conjunto ordenado de documentos producidos o recibidos por una persona natural o jurídica, entidad pública o privada en el ejercicio de su actividad” (RENIEC, 2017).

Atención individualizada: “Cortesía, urbanidad, demostración de respeto en tratar de ello con particularidad y por menor” (RAE, 2020).

Calidad: Teniendo en cuenta a Deming en 1989, definió: “es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. (Portocarrero, 2018, p.46)

Calidad funcional: Como plantea Grönroos (1984) citado por Pardo (2018) afirma: “es la calidad de prestación del servicio, experiencia del cliente en el proceso de producción y consumo, relacionado directamente con la interacción del cliente con el personal de servicio” (p.41).

Calidad técnica: Según Grönroos (1984) citado en Condor & Durand (2017) señala: “es resultado del “know how” de la organización e implica soluciones técnicas, habilidades técnicas de los trabajadores, etc.” (p.17).

Capacidad de respuesta: Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) como se cita en Carbajal (2017) define: “es la rapidez conforme a la ocurrencia y puesta a disposición los recursos necesarios”. (pp. 32-33)

Capacidad de servicio: Según Garvin (1988) como se cita en Evans & Lindsay (2015) define: “es la capacidad de brindar una respuesta oportuna y rápida al cliente” (p.103).

Cliente interno: Desde el punto de vista de Alcaide (2015) citado por Barrios (2019) define: “es la persona que ejecuta su trabajo demostrando su habilidad, responsabilidad, compromiso y transmite una buena satisfacción tanto a los clientes y empresa” (p.60).

Competitividad: Desde la posición de Porter (1985) citado en Labarca (2016) señala: “es la capacidad de una empresa para producir y mercadear productos en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus rivales” (p.160).

Confianza: Según Garvin (1988) señala “es la capacidad que tienen los colaboradores para transmitir confianza y seguridad”. (Evans & Lindsay, 2015, p.103)

Desempeño: Desde la perspectiva de Garvin (1988) citado en Evans & Lindsay (2015) señala: “consiste en que el producto cumpla con las condiciones básicas operacionales” (p.103).

Empatía: “Sentimiento de identificación con algo o alguien. Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos” (RAE, 2020).

Expectativas: Desde la perspectiva de Olson y Dover (1979) citado en Sandoval (2018) señalaron: “es la creencia de parte del consumidor acerca de los atributos de un producto o desempeño de este en un tiempo en el futuro” (p.64).

Fiable: “Dicho de una persona: Que es digna de confianza. Que ofrece seguridad o buenos resultados.” (RAE, 2020).

Incidencia: “Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión” (RAE, 2020).

Indicador: “Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura” (RAE, 2020).

Información: “Oficina donde se informa sobre algo. Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada” (RAE, 2020).

Imagen: Según Grönroos (1984) citado en Condor & Durand (2017) afirma: “hace referencia a la imagen corporativa, la cual es el resultado de cómo los consumidores perciben la empresa” (p.17).

Insatisfacción: Según el profesor Kano (1984) como se cita en Evans & Lindsay (2015) señala: “se produce cuando un producto no cumple con las necesidades del cliente” (p.50).

Instalación: “Recinto de los medios necesarios para llevar a cabo una actividad profesional o de oficio” (RAE, 2020).

Intangibilidad: “Se refiere a los servicios, ya que el usuario no puede conocerlo antes de consumirlo” (Vargas & Aldana, 2014).

Necesidad: Según Kaufman (2004) citado en Liza & Siancas (2016) señala: “es un desajuste entre los resultados actuales y los resultados deseados o requeridos. No es un desajuste en recursos, procesos o métodos” (p.19).

Préstamo de documentos: “Consiste en la entrega, recepción, lectura o utilización y devolución conforme de un documento archivístico” (AGN, 2015).

Quejas del cliente: Desde el punto de vista de Gutiérrez (2010) citado en Portocarrero (2018) define: “son los reclamos de los clientes hacia la empresa por la insatisfacción al adquirir un producto que no satisfaga sus expectativas” (p.52).

Satisfacción: Desde la posición del profesor Kano (1984) citado en Evans & Lindsay (2015) define: “es producida si el servicio satisface las necesidades y expectativas del consumidor” (p.50).

Seguridad: Según Lovelock & Wirtz (2015) citado por Barrios (2019) definen: “los trabajadores deben plasmar y transmitir a los consumidores finales todos los conocimientos, habilidades, experiencias, y mayor seguridad” (p.62).

Sensibilidad: “Facultad de sentir, propia de los seres animados. Manera peculiar de sentir o pensar” (RAE, 2020).

Servicio esperado: “Crear que ha de suceder algo, especialmente si es favorable de conseguir lo que se desea” (RAE, 2020).

Servqual: De acuerdo con Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) citado en Basualdo (2017) definieron: “modelo que evalúa la calidad del servicio a partir de la diferencia entre las expectativas y percepciones del usuario” (p.23).

Usuario: “Dicho de una persona: Que, tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación” (RAE, 2020).

Valor percibido: Desde el punto de vista de Kotler & Lane (2012) citado en Carbajal (2017) señalan: “es la diferencia que aprecia el usuario entre el total de ventajas y el total de costos que supone una oferta respecto de las demás ofertas alternativas” (p.44).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

En este capítulo se explica la metodología que se siguió para determinar si la variable calidad de servicio tiene incidencia en la variable satisfacción del usuario interno del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020. Se plantea la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación, se realiza la definición conceptual y la definición operacional de las variables de esta investigación; se explica el tipo, nivel y diseño de la investigación, se define la población y muestra de estudio, se definen las técnica e instrumentos de recolección de datos y se describen los métodos de análisis de datos que se realizaron en la presente investigación.

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis general.

H_G: La calidad de servicio sí influye en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

H₀: La calidad de servicio no influye en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas.

H₁: Los elementos tangibles sí inciden en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

H₀: Los elementos tangibles no inciden en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

H₂: La fiabilidad sí impacta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

H₀: La fiabilidad no impacta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

H₃: La capacidad de respuesta sí influye en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

H₀: La capacidad de respuesta no influye en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

H₄: La seguridad sí incide en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

H₀: La seguridad no incide en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

H₅: La empatía sí impacta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

H₀: La empatía si impacta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

3.2. Variables de Estudio

3.2.1. Definición conceptual.

3.2.1.2. Variable calidad de servicio

a) Definición de la variable calidad de servicio

Para la definición conceptual de la variable calidad de servicio se tomó el aporte de los investigadores norteamericanos Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) como se cita en Aliaga (2019) afirman: “es la diferencia entre el servicio esperado (expectativas del cliente) y el servicio percibido (percepción del cliente)” (p.13).

b) Definición de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) citado en Carbajal (2017) elaboraron un instrumento denominado Servqual para medir la calidad de servicio, dicho instrumento está compuesto por cinco dimensiones, estos son:

- **Elementos tangibles:** Carbajal (2017) citando la investigación llevada a cabo por Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) definen: “es la apariencia

de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación” (p.32).

- **Fiabilidad:** Desde la posición de Kamakura, Wagner, Ratchford & Agra Val (1988) citado en Carbajal (2017) señalan: “es la habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha propuesto con error cero” (p.32).
- **Capacidad de respuesta:** Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) como se cita en Carbajal (2017) establecen: “es la rapidez conforme a la ocurrencia y puesta a disposición los recursos necesarios” (p.32).
- **Seguridad:** De acuerdo con Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) citado por Carbajal (2017) señalan: “es la comprensión del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente” (p.33).
- **Empatía:** Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) citado en Carbajal (2017) afirman: “es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro” (p.33).

c) Definición de los indicadores de la variable calidad de servicio.

En el presente apartado se definen los indicadores que han sido identificados a partir de los conceptos de las dimensiones de la variable calidad de servicio.

- **Elementos tangibles:** De la dimensión elementos tangibles derivan los indicadores siguientes:
 - **Instalación:** “Recinto de los medios necesarios para llevar a cabo una actividad profesional o de oficio” (RAE, 2020).
 - **Personal:** “Conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, dependencia, fabrica, taller, etc.” (RAE, 2020).
 - **Ambiente:** “Que rodea algo o a alguien como elemento de su entorno. Temperatura, sonido ambiente” (RAE, 2020).
- **Fiabilidad:** De la dimensión fiabilidad derivan los indicadores siguientes:
 - **Tiempo:** “Oportunidad, ocasión o coyuntura de hacer algo” (RAE, 2020).

- **Información:** “Acción y efecto de informar. Oficina donde se informa sobre algo” (RAE, 2020).
- **Cuidado:** “Solicitud y atención para hacer bien algo” (RAE, 2020).
- **Capacidad de respuesta:** De la dimensión capacidad de respuesta derivan los indicadores siguientes:
 - **Rapidez:** “Velocidad impetuosa o movimiento acelerado” (RAE, 2020).
 - **Disponibilidad:** “En funcionarios, situación de disponible en un momento dado” (RAE, 2020).
 - **Oportuno:** “Que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene, momento apropiado” (RAE, 2020).
- **Seguridad:** De la dimensión seguridad derivan los indicadores siguientes:
 - **Conocimiento del trabajo:** “Cosa que es resultado de la actividad humana con entendiendo, inteligencia y razón natural” (RAE, 2020).
 - **Credibilidad:** “Es aquella característica que tiene la cualidad de creíble” (RAE, 2020).
 - **Amabilidad:** “Cualidad de amable. Afable, complaciente, afectuoso” (RAE, 2020).
- **Empatía:** De la dimensión empatía derivan los indicadores siguientes:
 - **Atención individualizada:** “Cortesía, urbanidad, demostración de respeto en tratar de ello con particularidad y por menor” (RAE, 2020).
 - **Interés:** “Inclinación de ánimo hacia un objeto, una persona, una narración, etc.” (RAE, 2020).
 - **Comprensión:** “Facultad, capacidad o perspicacia para atender. Actitud comprensiva o tolerante” (RAE, 2020).

3.2.1.3. Variable satisfacción del usuario

a) Definición de la variable satisfacción del usuario

Para conceptualizar la variable satisfacción del usuario, se tomó a Oliver (1997) citado en Aliaga (2019) señala: “es la respuesta de saciedad del usuario, es un juicio acerca de las características del producto o servicio, el nivel de satisfacción es proporcionado con niveles de baja o alta satisfacción del consumo” (p.24).

b) Definición de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario.

Como expresan Mejías & Manrique (2011) citado en Pardo (2018) plantaron el modelo para medir la satisfacción del cliente haciendo la recopilación de los modelos en general, y determinó cinco dimensiones de satisfacción y son los siguientes:

- **Calidad funcional:** Como plantea Grönroos (1984) citado por Pardo (2018) afirma: “es la calidad de prestación del servicio, experiencia del cliente en el proceso de producción y consumo, relacionado directamente con la interacción del cliente con el personal de servicio” (p.41).
- **Calidad técnica:** Desde la perspectiva de Grönroos (1984) como se cita en Pardo (2018) señala: “es el resultado del proceso de prestación del servicio es lo que los clientes reciben, que se ofrece el servicio”. (pp.41-42)
- **Valor percibido:** Por otra parte, desde el punto de vista de Kotler & Lane (2012) citado por Carbajal (2017) señalan: “es la diferencia que aprecia el cliente entre el total de ventajas y el total de costos que supone una oferta respecto de las demás ofertas alternativas” (p.44).
- **Confianza:** De acuerdo con Robbins (2004) citado en Carbajal (2017) manifiesta: “consiste en hacerse vulnerable, como cuando revelamos información íntima o confiamos en las promesas de otro, la confianza deja abierta la posibilidad de sufrir desengaños o de que se aprovechen de nosotros” (p.45).

- **Expectativas:** Desde la perspectiva de Gelvez (2010) citado por Pardo (2018) afirma: “se forman a través de la experiencia de consumo previa en donde se incluye la información, la comunicación entre otras” (p.42).

c) Definición de los indicadores de la variable satisfacción del usuario.

En este acápite se definen los indicadores de la variable satisfacción del usuario; a continuación, se definen cada una de ellas:

- **Calidad funcional:** De la dimensión calidad funcional derivan los indicadores siguientes:
 - **Prestación de servicios:** “Servicio o comodidad que ofrece algo o alguien recibe o debe recibir de otra persona” (RAE, 2020).
 - **Servicio esperado:** “Creer que ha de suceder algo, especialmente si es favorable de conseguir lo que se desea” (RAE, 2020).
 - **Solución de problemas:** “Implica la capacidad de identificar y analizar situaciones problemáticas cuyo método de solución no resulta obvio de manera inmediata” (OCDE, 2014, p.12).
- **Calidad técnica:** De la dimensión calidad técnica derivan los indicadores siguientes:
 - **Percepción del cliente:** “Acción y efecto de percibir que resulta de una impresión material y su grado de satisfacción” (RAE, 2020).
 - **Proceso de prestación del servicio:** “Es la de una relación obligacional en la cual una persona, que se denomina como prestador, se compromete a desarrollar una prestación a favor de otra” (FIRCON Consultores, 2019).
- **Valor percibido:** De la dimensión valor percibido derivan los indicadores siguientes:
 - **Calidad en la atención:** “Es la búsqueda constante de la perfección, proceso que tiene como foco al hombre y, a partir de este que se construyen productos y servicios que llevaran a satisfacer las necesidades y expectativas” (Vargas & Aldana, 2014, p.178).

- **Valoración de servicios:** “Reconocer, estimar o apreciar el valor o mérito de alguien o algo” (RAE, 2020).
- **Confianza:** De la dimensión confianza derivan los indicadores siguientes:
 - **Cumplimiento de promesas:** “Expresión de la voluntad de dar a alguien o hacer cumplir las promesas para generar confianza en él” (RAE, 2020).
 - **Servicio prometido:** “Obligarse a hacer, decir o dar algo con la certeza de servir lo prometido a alguien” (RAE, 2020).
- **Expectativas:** De la dimensión expectativas derivan los indicadores siguientes:
 - **Experiencia de consumo:** “Se refiere a lo que el cliente siente hacia tu marca durante sus interacciones con ella. busca fortalecer los lazos del usuario con el producto o servicio ofertado” (Vázquez, 2020).
 - **Información y conocimiento:** “Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada” (RAE, 2020).

Modelo General de la Investigación

El modelo general de la investigación se elaboró en razón de la presente investigación, el cual tiene como título “calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios internos del archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020”. En el modelo general de esta tesis se ilustra detalladamente la variable calidad de servicio con sus respectivas dimensiones e indicadores y, de la misma forma se ilustra la variable satisfacción del usuario con sus correspondientes dimensiones e indicadores.

En ese orden de ideas, el modelo general de esta tesis se construyó a partir del aporte de los autores que se tomó para operacionalizar las variables de investigación: para la variable calidad de servicio se tomó a (Parasuraman, Zeithaml y Berry) y para la variable satisfacción del usuario se tomó a (Oliver; Mejías y Manrique). Tal modelo general de la investigación se plasma en la figura 9.

MODELO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

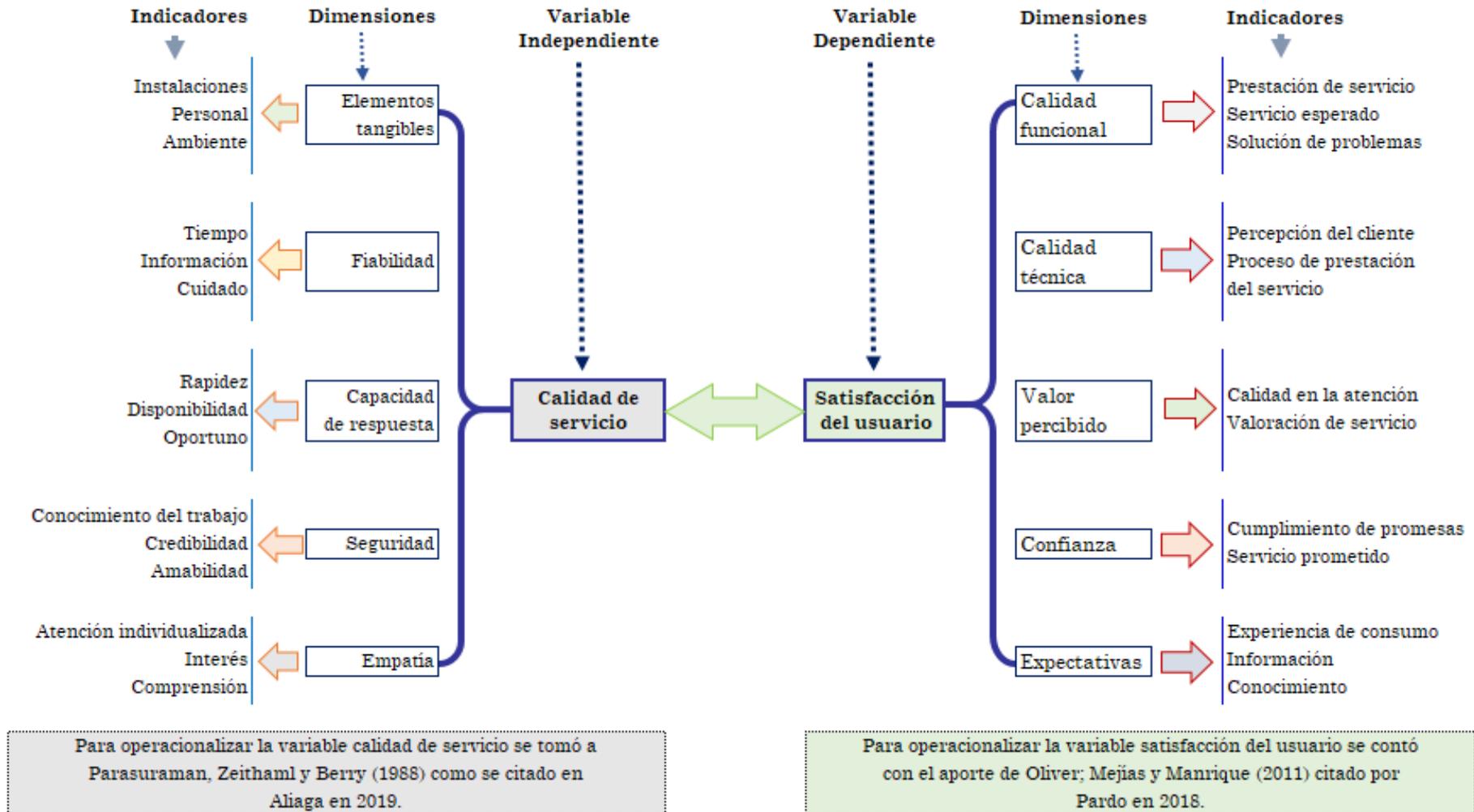


Figura 9. Modelo General de la Investigación.

3.2.2. Definición operacional

Para la definición operacional de las variables de la presente investigación se determinó la forma más factible de desarrollar acciones para elaborar los instrumentos y los criterios con los que se desea obtener la información. De acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan: “una definición operacional detalla las actividades u operaciones que deben realizarse para medir una variable e interpretar los datos obtenidos” (p.120). Vale decir, la definición operacional de las variables permite obtener información detallada de acciones para luego analizar los resultados obtenidos a partir de los fenómenos ocurridos en un espacio y tiempo determinado.

3.2.2.1. Variable calidad de servicio

a) Definición operacional de la variable calidad de servicio

Para operacionalizar la variable calidad de servicio de la presente tesis se tomó el aporte de los investigadores norteamericanos Parasuraman, Zeithaml & Berry, aplicar el modelo desarrollado por los citados autores es idóneo en la presente investigación puesto que, permitió estructurar el instrumento de recolección de datos de manera confiable. Tal modelo comprende de cinco dimensiones, por cada dimensión se consideró tres indicadores, por cada indicador se propuso una pregunta de investigación, las preguntas fueron valoradas a través de la escala de Likert compuesto por 15 ítems, según el tamaño de la población en el archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX fue pertinente aplicar el citado modelo.

b) Definición operacional de las dimensiones de la calidad de servicio

- **Elementos tangibles:** Son las instalaciones, los ambientes y el personal que conforman el archivo periférico.
- **Fiabilidad:** Son las habilidades del personal del archivo periférico para atender el despacho y préstamo de títulos.
- **Capacidad de respuesta:** Es la rapidez y la disponibilidad del personal del archivo periférico para atender a los usuarios internos.

- **Seguridad:** Suficiente conocimiento y desenvolvimiento por parte del personal del archivo periférico para transmitir confianza a los usuarios internos.
 - **Empatía:** Muestra de cordialidad y amabilidad del personal del archivo periférico para responder las consultas de los usuarios internos.
- c) Definición operacional de los indicadores de la calidad de servicio**
- **Elementos tangibles:** De la dimensión elementos tangibles derivan los indicadores siguientes:
 - **Instalación:** Espacio donde los usuarios internos del archivo periférico reciben el servicio.
 - **Personal:** Todos los trabajadores funcionales que conforman el archivo periférico.
 - **Ambiente:** La iluminación, el ruido y otros elementos que rodean a los usuarios internos en el archivo periférico.
 - **Fiabilidad:** De la dimensión fiabilidad derivan los indicadores siguientes:
 - **Tiempo:** Cumplir con los tiempos establecidos en el préstamo de títulos archivados al usuario interno.
 - **Información:** Comunicación certera sobre los pasos a seguir en la devolución y préstamo de títulos archivados.
 - **Capacidad de respuesta:** De la dimensión capacidad de respuesta derivan los indicadores siguientes:
 - **Rapidez:** Celeridad y oportuna atención en el préstamo de títulos archivados.
 - **Disponibilidad:** Atender solicitudes de préstamo de títulos archivados en todo momento durante el horario de trabajo si el usuario interno lo demanda.
 - **Seguridad:** De la dimensión seguridad derivan los indicadores siguientes:

- **Conocimiento del trabajo:** Personal con perfil del puesto para atender a los usuarios internos en del archivo periférico.
- **Amabilidad:** Trato cordial del personal del archivo periférico con el usuario interno para transmitir confianza.
- **Empatía:** De la dimensión empatía derivan los indicadores siguientes:
 - **Atención individualizad:** Explicación detallada del personal de atención sobre devolución y despacho de títulos archivados.
 - **Comprensión:** Amabilidad y cortesía del personal de atención en dar respuesta a los usuarios internos.

3.2.2.2. Variable satisfacción del usuario

a) Definición operacional de la variable satisfacción del usuario

Para operacionalizar la variable satisfacción del usuario de esta tesis se tomó el aporte de Oliver y Mejías & Manrique, aplicar el modelo desarrollado por estos autores es idóneo en esta investigación puesto que permitió estructurar el instrumento de recolección de datos de manera confiable. Asimismo, el modelo que se eligió para operacionalizar la variable satisfacción del usuario consta de cinco dimensiones, por cada dimensión se estimó tres indicadores, por cada indicador se propuso una pregunta de investigación, las preguntas fueron valoradas a través de la escala de Likert compuesto por 15 ítems, fue lo conveniente según el tamaño de la población en el archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX sede Jesús María año, 2020.

b) Definición operacional de las dimensiones de satisfacción del usuario

- **Calidad funcional:** Capacidad de respuesta y empatía del personal del archivo periférico con los usuarios internos.
- **Calidad técnica:** Mejorar progresivamente en el archivo periférico para generar confianza en la atención de títulos archivados.
- **Valor percibido:** Brindar información confiable y atender en tiempos prometidos a los usuarios internos.

- **Confianza:** Optimizar la capacidad de respuestas del personal de préstamo de títulos archivados y, disminuir el tiempo de espera.
 - **Expectativas:** Mejorar el tiempo de respuesta para la búsqueda y ubicación de títulos archivados.
- c) Definición operacional de los indicadores de satisfacción del usuario**
- **Calidad funcional:** De la dimensión calidad funcional derivan los indicadores siguientes:
 - **Prestación de servicios:** Respuesta rápida y oportuna del personal del archivo periférico en la búsqueda de títulos archivados.
 - **Solución de problemas:** Empatía del personal al momento de escuchar asertivamente las consultas del usuario interno.
 - **Calidad técnica:** De la dimensión calidad técnica derivan los indicadores siguientes:
 - **Percepción del cliente:** Mejoras progresivas en la capacidad de respuesta y brindar servicio fiable al usuario interno.
 - **Proceso de prestación del servicio:** Simplificar los procesos de atención de títulos archivados para mejorar la capacidad de respuesta.
 - **Valor percibido:** De la dimensión valor percibido derivan los indicadores siguientes:
 - **Calidad en la atención:** Brindar información fiable sobre la distribución de título archivados en el archivo periférico.
 - **Valoración de servicios:** Seguridad del personal en dar respuestas sobre las consultas de los usuarios internos.
 - **Confianza:** De la dimensión confianza derivan los indicadores siguientes:
 - **Cumplimiento de promesas:** Cumplir con los tiempos prometidos en la búsqueda y ubicación de títulos archivados.

- **Servicio prometido:** Brindar información fiable al usuario interno en relación al estado de los títulos archivados.
- **Expectativas:** De la dimensión expectativas derivan los indicadores siguientes:
 - **Información:** La fiabilidad de las imágenes de los títulos digitalizados deben ser interactivas en los sistemas de información.
 - **Conocimiento:** Brindar información clara y fiable sobre la devolución y despacho de títulos fuera de tiempo.

Tabla 1.
Operacionalización de las variables de la investigación

Variables	Dimensiones	Indicadores
Calidad de Servicio	1. Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones. • Personal. • Ambiente.
	2. Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo. • Información. • Cuidado.
	3. Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez. • Disponibilidad. • Oportuno.
	4. Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del trabajo. • Credibilidad. • Amabilidad.
	5. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada. • Interés. • Comprensión.
Satisfacción del usuario	1. Calidad funcional	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de servicios. • Servicio esperado. • Solución de problemas.
	2. Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del cliente. • Proceso de prestación del servicio.
	3. Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad en la atención. • Valoración de servicio.
	4. Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de promesas. • Servicio prometido.
	5. Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de consumo. • Información. • Conocimiento.

3.3. Tipo y Nivel de la Investigación

3.3.1. Tipo de investigación.

Reúne las condiciones de tipo de investigación aplicada, en razón de que se fundamenta en la aplicación de teorías y conceptos existentes en la literatura científica relacionada sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario. Asimismo, tiene la naturaleza de una investigación cuantitativa, motivo por el cual está enfocada en analizar datos relacionadas a las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en el archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020. Por su parte Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan: “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 6). En tal sentido, la tipología de la investigación permitió recopilar información y, cuantificar la data empleando la estadística con la finalidad de establecer una posible relación entre las variables del presente estudio.

3.3.2. Nivel de investigación.

El nivel de investigación es descriptivo - correlacional pues, se buscó determinar la relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020. Al respecto, desde la perspectiva de Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan: “los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.92). En ese sentido, por el nivel de investigación de esta tesis se empleó el cuestionario con la finalidad de encontrar la interrelación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario.

3.4. Diseño de la Investigación

En la presente investigación denominada calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX, se utilizó el diseño de investigación no experimental. Al respecto Hernández, Fernández & Baptista (2014) afirman: “son estudios que se realizan sin la manipulación

deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152). En ese sentido, debido al diseño no experimental de esta investigación se analizó los datos sin manipular las variables. Asimismo, la presente tesis tiene la característica de diseño transversal y transeccional, en razón de que se llevó a cabo en un periodo de tiempo determinado (primer bimestre del año 2020) y lugar establecido (archivo periférico de las Sunarp-Zona Registral N° IX sede Jesús María).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población.

En esta investigación, la población está constituido por 78 usuarios internos que acuden al archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX sede Jesús María, que son atendidos de manera presencial en el despacho, préstamo, lectura y devolución de títulos. En ese sentido Hernández, Fernández & Baptista (2014) definieron: “son conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). En ese sentido, se determinó realizar el estudio con los 78 usuarios internos que acuden frecuentemente al archivo periférico.

3.5.2. Muestra

Para determinar la muestra en esta investigación, no ha requerido ningún cálculo deductivo o matemático; ya que, el número ha sido censal, debido a esta característica se trabajó con toda la población. En ese sentido, el instrumento de medición se aplicó a los 78 usuarios internos que acuden con frecuencia al archivo periférico de la Sunarp- Zona Registral N° IX en el distrito de Jesús María.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

La técnica de recolección de datos que se empleó en esta investigación para recopilar información ha sido la encuesta ya que, la aplicación de esta técnica permitió minimizar costos en su aplicación y permitió levantar información muy rápido. Asimismo, el cuestionario que se utilizó ha sido la escala de Likert con 30 preguntas estructuradas enfocadas a los usuarios internos del archivo periférico de

la Sunarp-Zona Registral N° IX en el distrito de Jesús María. Desde la perspectiva de Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan: “son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, entrevistas y encuestas” (p.198). De tal manera que, en esta investigación se levantó la información a través de la aplicación de un cuestionario.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento de recolección de datos que se utilizó en esta investigación ha sido el cuestionario, el instrumento contó con un encabezado de generalidades y un texto indicando el anonimato y la confidencialidad sobre la información que han de brindar los encuestados. De acuerdo con Salkind (1998) como se cita en Espinoza (2018) define: “son un conjunto de preguntas estructurales que ahorran tiempo y permiten a las personas llenarlos sin la intervención directa del investigador” (p.81). El cuestionario se elaboró bajo la escala de Likert, el cual está compuesto por 30 preguntas, 15 de ellas derivan de los indicadores de la variable calidad de servicio y los 15 restantes derivan de la variable satisfacción del usuario. Por ello, el instrumento estuvo estructurado con la siguiente escala:

5 = Siempre.

4 = Casi siempre.

3 = A veces.

2 = Casi nunca.

1 = Nunca.

3.6.2.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos.

3.6.2.1.1. Validez del instrumento.

El proceso de validación del instrumento de esta tesis denominada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020”, fue puesto a consideración de los profesionales (juicio de expertos), para su revisión y en virtud de lo cual el contenido ha cumplido con los parámetros para su aplicación. Los expertos que participaron en la validación del contenido del instrumento fueron los profesores: Dr. Edmundo

Gonzales Zavaleta y Mg. Percy Suarez Ymbertis. Tal validez del instrumento se presenta en la tabla 2.

Tabla 2.
Validación del instrumento por juicio de expertos

Profesional	Experto	Valoración
Dr. Edmundo Gonzales Zavaleta	Temático	Aplicable
Mg. Percy Suarez Ymbertis	Metodológico	Aplicable

3.6.2.1.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento de la presente investigación se obtuvo a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, para ello se seleccionó la respuesta de diez colaboradores del archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, se calculó vía Microsoft Excel 2016 a fin de analizar la confiabilidad del instrumento, cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Donde:

K = Número de ítems.

S_i^2 = Suma de varianzas de cada ítem.

S_r^2 = Varianza de la sumatoria.

$$\alpha = \frac{30}{30-1} \left[1 - \frac{16.14}{82.44} \right] \quad \alpha = 0.8320$$

El coeficiente Alfa que se obtuvo es $\alpha = 0.8320$, dicho resultado confirma que el cuestionario compuesto por 30 ítems alcanzó la escala de fuerte confiabilidad, también se concluye que hay una alta consistencia interna entre los ítems. Tal confiabilidad del instrumento se presenta en la tabla 3.

Tabla 3.
Estadísticos de confiabilidad

Estadística de confiabilidad	
N° de elementos	Alfa de Cronbach
30	0.8320

3.7. Métodos de Análisis de Datos

El análisis de datos se llevó a cabo con los valores obtenidos a través de la aplicación del cuestionario, tanto para la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario. Empleando las palabras de Quezada (2010) citado en Portocarrero (2018) señala: “para realizar un análisis de datos se necesita utilizar métodos que permitan organizar de manera ordenada el proceso de codificación, tabulación, medición y análisis de acuerdo a las variables y dimensiones de estudio” (p. 76). En ese sentido, los procedimientos que se empleó para analizar los datos en esta investigación fueron a través de la aplicación de los instrumentos estadísticos.

Después de haber aplicado el cuestionario, los datos fueron recogidos de forma manual, se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2016 para Windows y en el programa estadístico SPSS. Con ello se obtuvo las tablas y figuras, con la finalidad de ser presentados y analizados, teniendo en cuenta que la información fue recogida manualmente. Asimismo, se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, se empleó la estadística descriptiva, medias, medianas y la prueba de Wilcoxon y finalmente se hizo las pruebas de estadística para contrastar las hipótesis planteadas.

3.8. Aspectos Éticos

En la presente investigación se trabajó con personas no vulnerables (usuarios internos que acudieron frecuentemente al archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX sede Jesús María) por lo que, el instrumento que se aplicó para recolectar información fue anónima y confidencial, no modificó la conducta de las personas. El fin práctico que se le dio a la información obtenida es para conocer y encontrar la correlación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Género

De los 78 usuarios internos encuestados en el archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, el 38.46 % son de género masculino y, el 61.54% son de género femenino, que son 30 varones y 48 mujeres respectivamente. Tal como se puede ver en la tabla 4 y figura 10.

Tabla 4.
Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	30	38.46%	38.46%	38.46%
Femenino	48	61.54%	61.54%	100.00%
Total	78	100.00%	100.00%	

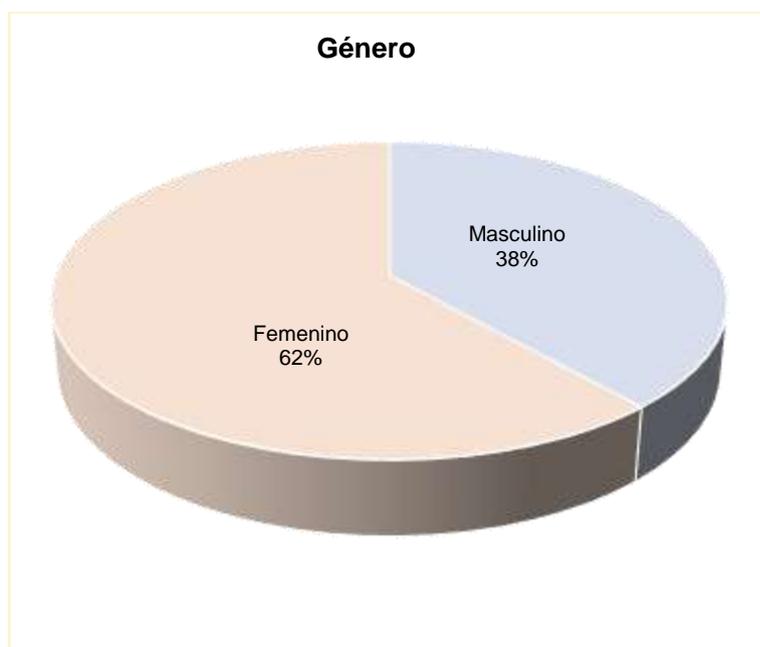


Figura 10. Género.

4.1.1. Estadística descriptiva de la variable calidad de servicio.

4.1.1.1. Dimensión: Elementos tangibles.

Ítem 1. Las instalaciones del archivo periférico son cómodas y agradables para realizar despacho de títulos.

Respecto al ítem 1, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 25.64% casi siempre, el 71.79% a veces y el 2.56% casi nunca. Como se puede ver en la tabla 5 y figura 11.

Tabla 5.
Resultados del ítem 1

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
0	20	56	2	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
0,00%	25,64%	71,79%	2,56%	0,00%	100%

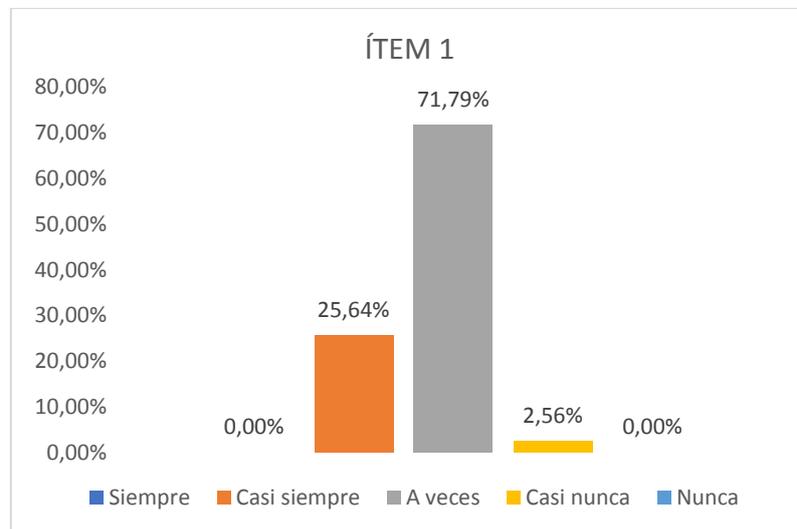


Figura 11. Gráfico de los resultados del ítem 1

Por otro lado, en los estadísticos descriptivos del ítem 1, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al aplicar la media y la desviación estándar. Tal tendencia se puede observar en la tabla 6 y figura 12.

Tabla 6.
Estadísticos descriptivos del ítem 1

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 1	5	0	15,6	10,8	24,1	580,8	154,49	3540,0	0,0	0,0
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 1	2,0	38,0	56,0	1,66	2,44					

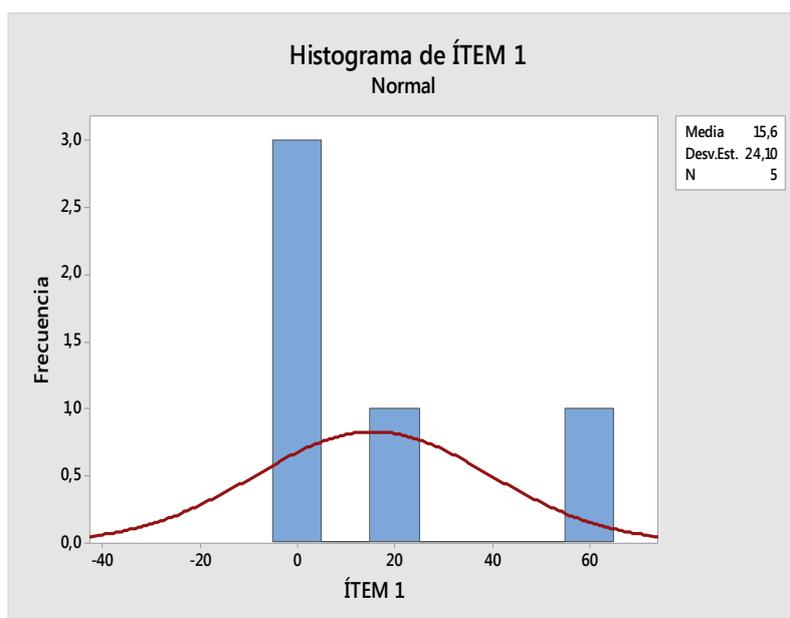


Figura 12. Gráfica de la tendencia del ítem 1

Ítem 2. Los trabajadores del archivo periférico están correctamente uniformados.

Con relación al ítem 2, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 6.41% siempre, el 71.79% casi siempre y el 21.79% a veces. Como se detalla en la tabla 7 y figura 13.

Tabla 7.
Resultados del ítem 2

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
5	56	17	0	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
6,41%	71,79%	21,79%	0,00%	0,00%	100%

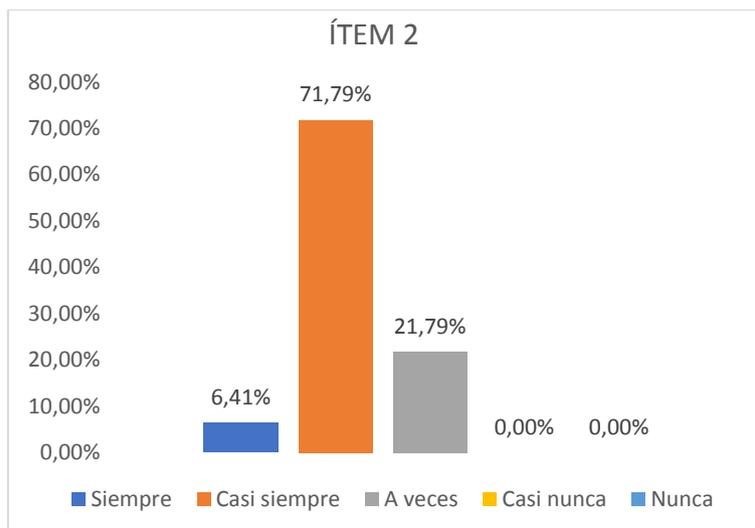


Figura 13. Gráfico de los resultados del ítem 2

Además, en los estadísticos descriptivos del ítem 2, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al emplear la media y la desviación estándar. Tal tendencia se puede observar en la tabla 8 y figura 14.

Tabla 8.
Estadísticos descriptivos del ítem 2

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 2	5	0	15,6	10,6	23,6	558,3	151,46	3450,0	0,0	0,0
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 2	5,0	36,5	56,0	1,81	3,21					

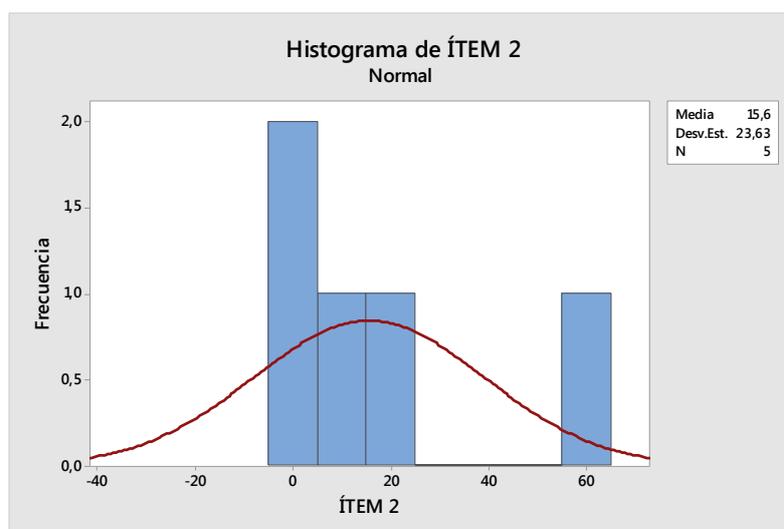


Figura 14. Gráfica de la tendencia del ítem 2

Ítem 3. Las condiciones ambientales en el archivo periférico (limpieza, iluminación, ruidos, etc.) son adecuados para brindar el servicio de lectura de títulos.

En relación con el ítem 3, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 5.13% siempre, el 30.77% casi siempre y el 64.10% a veces. Como se plasma en la tabla 9 y figura 15.

Tabla 9.
Resultados del ítem 3

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
4	24	50	0	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
5,13%	30,77%	64,10%	0,00%	0,00%	100%

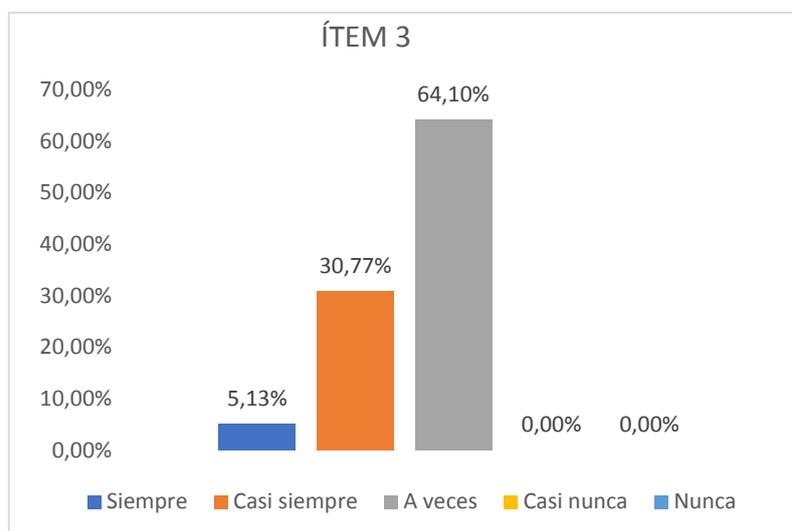


Figura 15. Gráfico de los resultados del ítem 3

Asimismo, en los estadísticos descriptivos del ítem 3, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al usar la media y la desviación estándar. Tal tendencia se puede observar en la tabla 10 y figura 16.

Tabla 10.
Estadísticos descriptivos del ítem 3

Variable	N	N *	Mediana	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVarr	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 3	5	0	15,60	9,68	21,65	468,80	138,79	3092,00	0,00	0,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 3	4,00	37,00	50,00	1,32	0,77					

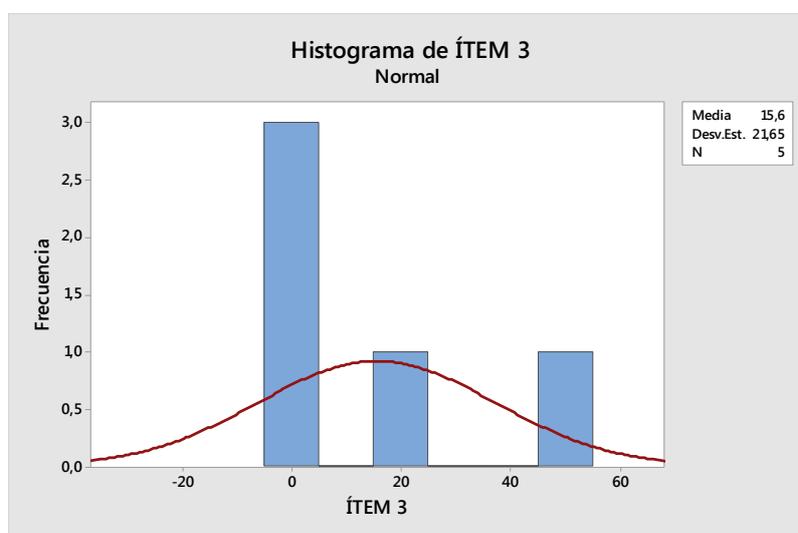


Figura 16. Gráfica de la tendencia del ítem 3

4.1.1.2. Dimensión: Fiabilidad.

Ítem 4. Cuando el personal del archivo periférico promete prestarle títulos en un cierto tiempo realmente lo cumple.

Respecto al ítem 4, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 6.41% siempre, el 50.00% casi siempre, el 35.90% a veces y el 7.69% casi nunca. Tal ítem se ilustra en la tabla 11 y figura 17.

Tabla 11.
Resultados del ítem 4

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
---------	--------------	---------	------------	-------	-------

5	39	28	6	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
6,41%	50,00%	35,90%	7,69%	0,00%	100%

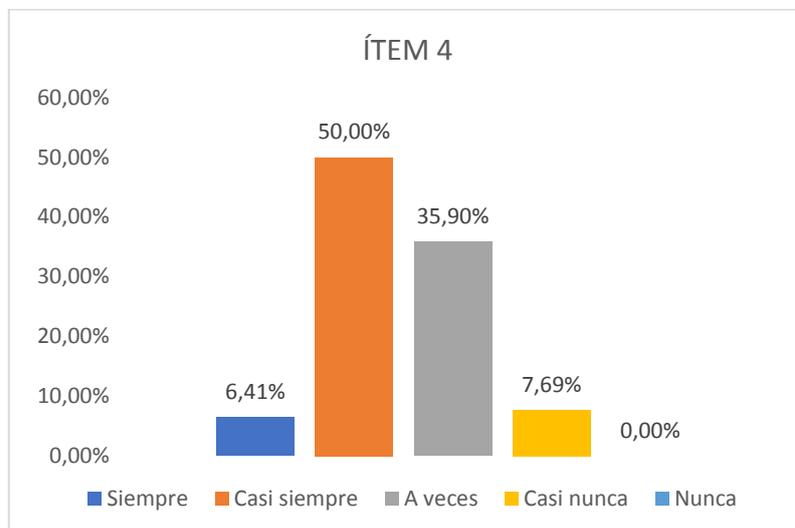


Figura 17. Gráfico de los resultados del ítem 4

Por otra parte, en los estadísticos descriptivos del ítem 4, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al aplicar la media y la desviación estándar. Tal tendencia se puede observar en la tabla 12 y figura 18.

Tabla 12.
Estadísticos descriptivos del ítem 4

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 4	5	0	15,60	7,58	16,95	287,30	108,65	2366,00	0,00	2,50
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 4	6,00	33,50	39,00	0,76	-1,88					

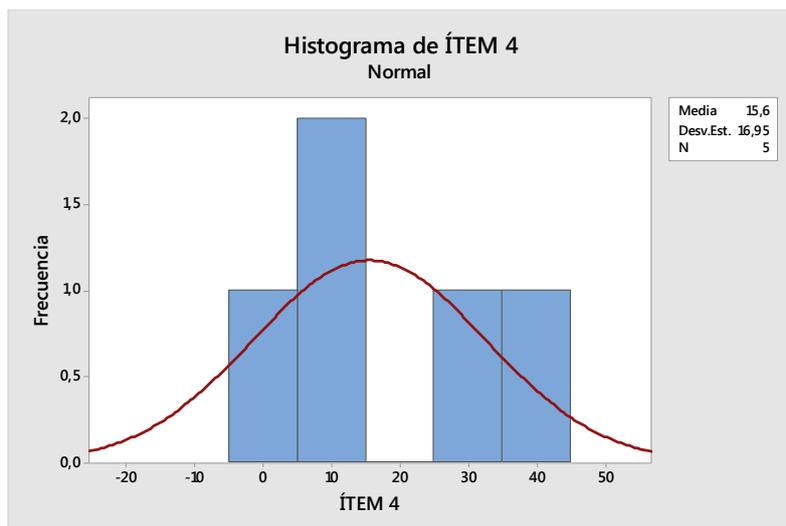


Figura 18. Gráfica de la tendencia del ítem 4

Ítem 5. El personal del archivo periférico brinda información precisa sobre los pasos a seguir en relación al despacho de títulos fuera de fecha.

En cuanto al ítem 5, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 2.56% siempre, el 48.72% casi siempre y el 48.72% a veces. Como se puede ver en la tabla 13 y figura 19.

Tabla 13.
Resultados del ítem 5

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
2	38	38	0	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
2,56%	48,72%	48,72%	0,00%	0,00%	100%

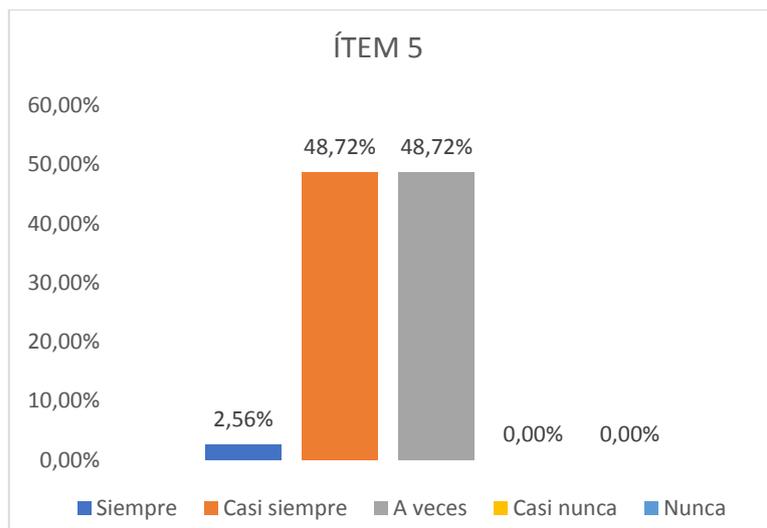


Figura 19. Gráfico de los resultados del ítem 5

Por otro lado, en los estadísticos descriptivos del ítem 5, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al utilizar la media y la desviación estándar. Tal tendencia se pudo observar en la tabla 14 y figura 20.

Tabla 14.
Estadísticos descriptivos del ítem 5

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 5	5	0	15,60	9,15	20,46	418,80	131,18	2892,00	0,00	0,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 5	2,00	38,00	38,00	0,60	-3,32					

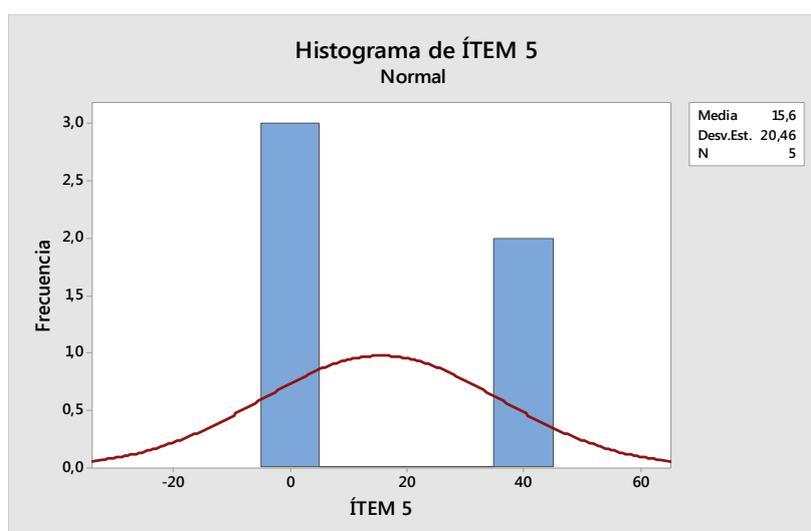


Figura 20. Gráfica de la tendencia del ítem 5

Ítem 6. Cuando usted realiza consultas con respecto a los títulos archivados, el personal del archivo periférico le presta atención para atenderlo.

Sobre el ítem 6, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 8.97% siempre, el 46.15% casi siempre, el 38.46% a veces y el 6.41% casi nunca. Como se presenta en la tabla 15 y figura 21.

Tabla 15.
Resultados del ítem 6

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
7	36	30	5	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
8,97%	46,15%	38,46%	6,41%	0,00%	100%

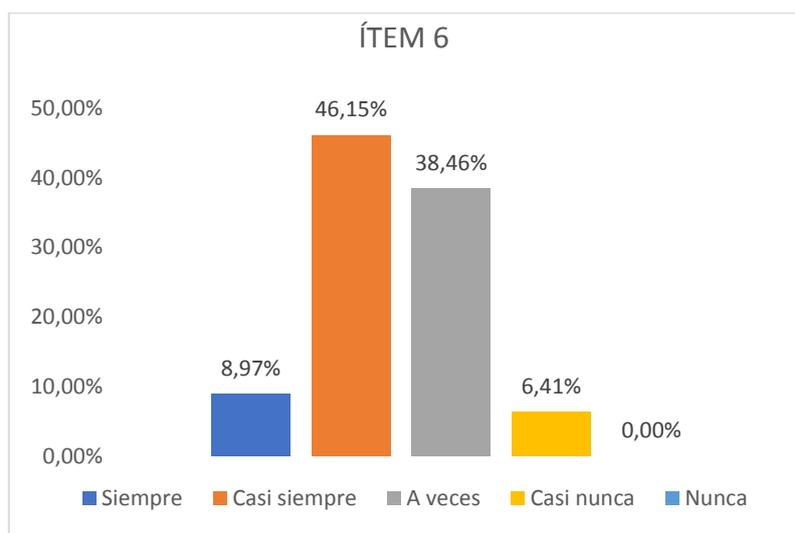


Figura 21. Gráfico de los resultados del ítem 6

Asimismo, en los estadísticos descriptivos del ítem 6, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al usar la media y la desviación estándar. Tal tendencia se puede observar en la tabla 16 y figura 22.

Tabla 16.
Estadísticos descriptivos del ítem 6

Variable	N	N *	Mediana	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVa r	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 6	5	0	15,60	7,26	16,23	263,30	104,02	2270,00	0,00	2,50

Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis
ÍTEM 6	7,00	33,00	36,00	0,57	-2,71

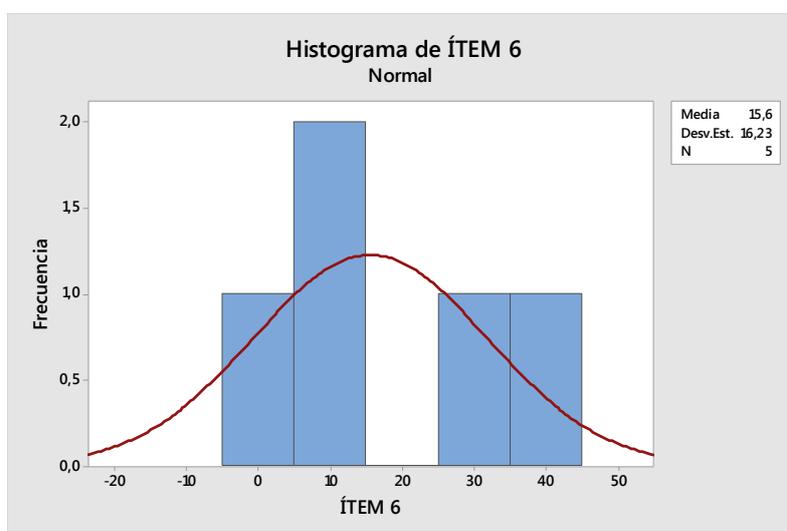


Figura 22. Gráfica de la tendencia del ítem 6

4.1.1.3. Dimensión: Capacidad de respuesta.

Ítem 7. El personal de atención de títulos del archivo periférico le atendió con rapidez.

Con relación al ítem 7, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 7.69% siempre, el 60.26% casi siempre, el 29.49% a veces y el 2.56% casi nunca. Tal como se expresa en la tabla 17 y figura 23.

Tabla 17.
Resultados del ítem 7

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
---------	--------------	---------	------------	-------	-------

6	47	23	2	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
7,69%	60,26%	29,49%	2,56%	0,00%	100%

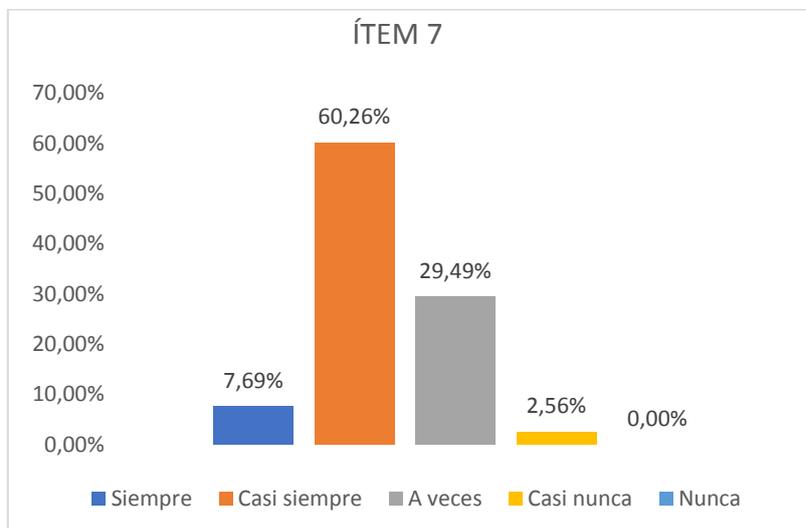


Figura 23. Gráfico de los resultados del ítem 7

Además, en los estadísticos descriptivos del ítem 7, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al emplear la media y la desviación estándar. Tal tendencia se puede observar en la tabla 18 y figura 24.

Tabla 18.
Estadísticos descriptivos del ítem 7

Variable	N	N*	Mediana	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 7	5	0	15,60	8,84	19,76	390,30	126,64	2778,00	0,00	1,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 7	6,00	35,00	47,00	1,31	0,84					

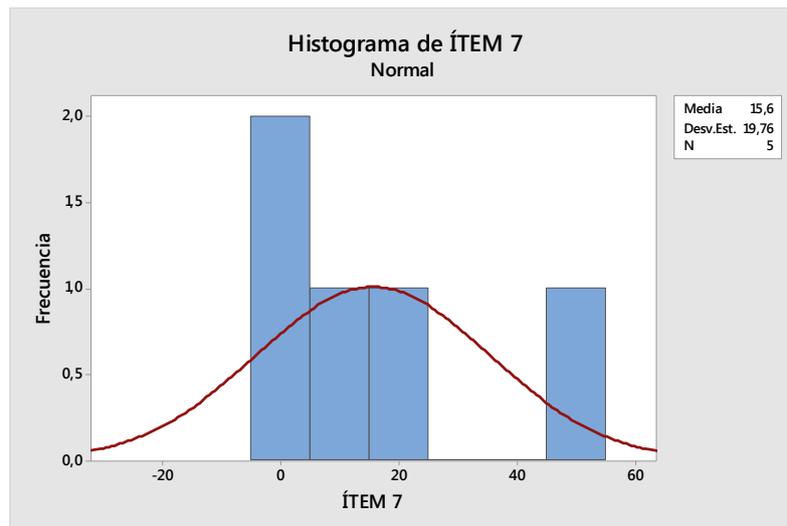


Figura 24. Gráfica de la tendencia del ítem 7

Ítem 8. Existe amplia disponibilidad del personal del archivo periférico para atenderlo en todo momento.

En relación con el ítem 8, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 5.13% siempre, el 34.62% casi siempre, el 52.56% a veces y el 7.69% casi nunca. Como se puede observar en la tabla 19 y figura 25.

Tabla 19.
Resultados del ítem 8

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
4	27	41	6	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
5,13%	34,62%	52,56%	7,69%	0,00%	100%

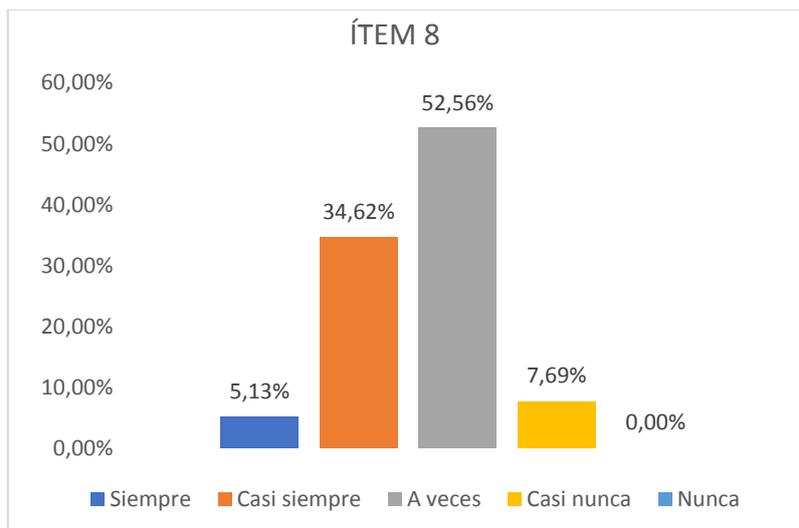


Figura 25. Gráfico de los resultados del ítem 8

Por otro lado, en los estadísticos descriptivos del ítem 8, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al aplicar la media y la desviación estándar. Tal tendencia se plasma en la tabla 20 y figura 26.

Tabla 20.
Estadísticos descriptivos del ítem 8

Variable	N	N*	Mediana	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVarr	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 8	5	0	15,60	7,89	17,64	311,30	113,10	2462,00	0,00	2,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 8	6,00	34,00	41,00	0,88	-1,31					

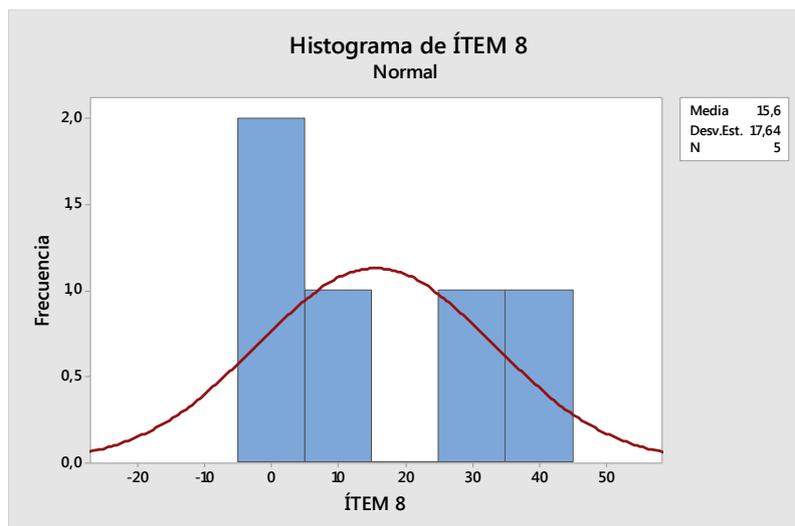


Figura 26. Gráfica de la tendencia del ítem 8

Ítem 9. Cuando un título se encuentra prestado a otras secciones la información que le brinda el personal del archivo periférico es oportuno y exacto.

En relación con el ítem 9, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 10.26% siempre, el 33.33% casi siempre, el 53.85% a veces y el 2.56% casi nunca. Tales resultados se pueden ver en la tabla 21 y figura 27.

Tabla 21.
Resultados del ítem 9

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
8	26	42	2	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
10,26%	33,33%	53,85%	2,56%	0,00%	100%

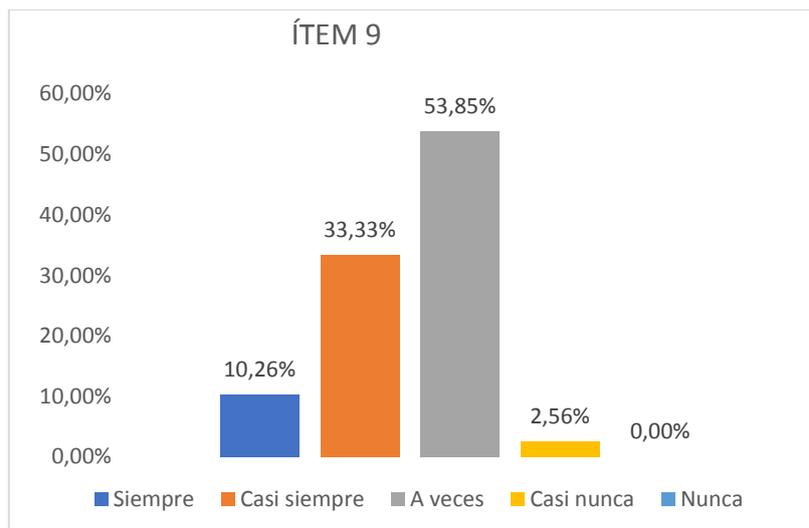


Figura 27. Gráfico de los resultados del ítem 9

Por otra parte, en los estadísticos descriptivos del ítem 9, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al usar la media y la desviación estándar. Tal tendencia se expresa en la tabla 22 y figura 28.

Tabla 22.
Estadísticos descriptivos del ítem 9

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv. Est.	Varianza	Coef. Var.	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 9	5	0	15,60	8,03	17,97	322,80	115,17	2508,00	0,00	1,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 9	8,00	34,00	42,00	0,92	-0,87					

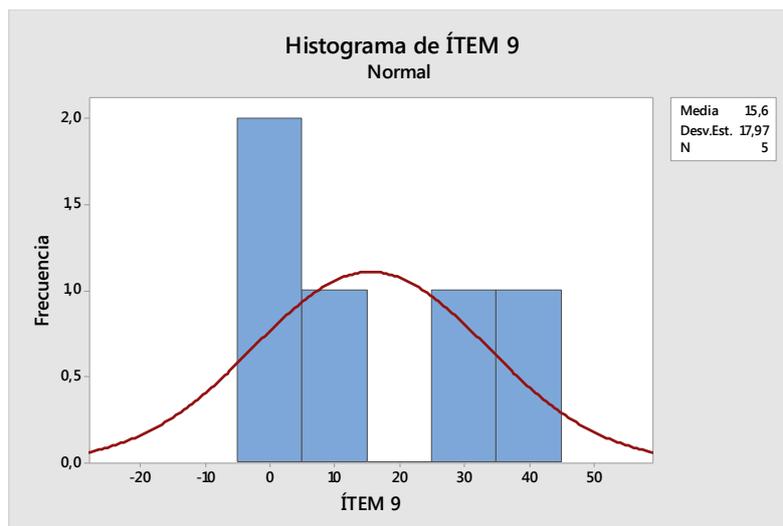


Figura 28. Gráfica de la tendencia del ítem 9

4.1.1.4. Dimensión: Seguridad.

Ítem 10. El personal del archivo periférico posee conocimientos suficientes sobre su trabajo para responder sus preguntas.

Con relación al ítem 10, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 7.69% siempre, el 67.95% casi siempre y el 24.36% a veces. Como se plasma en la tabla 23 y figura 29.

Tabla 23.
Resultados del ítem 10

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
6	53	19	0	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
7,69%	67,95%	24,36%	0,00%	0,00%	100%

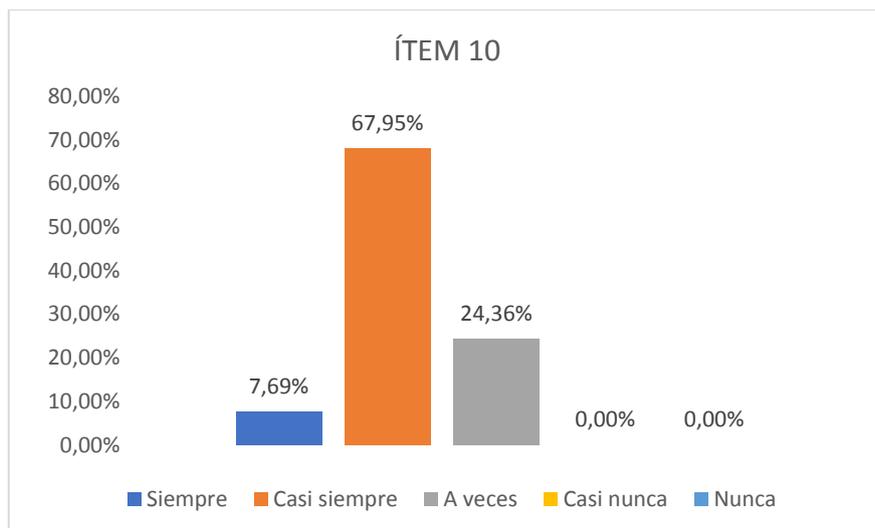


Figura 29. Gráfico de los resultados del ítem 10

Además, en los estadísticos descriptivos del ítem 10, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al emplear la media y la desviación estándar. Tal tendencia se puede observar en la tabla 24 y figura 30.

Tabla 24.
Estadísticos descriptivos del ítem 10

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 10	5	0	15,60	9,97	22,30	497,30	142,95	3206,00	0,00	0,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 10	6,00	36,00	53,00	1,65	2,53					

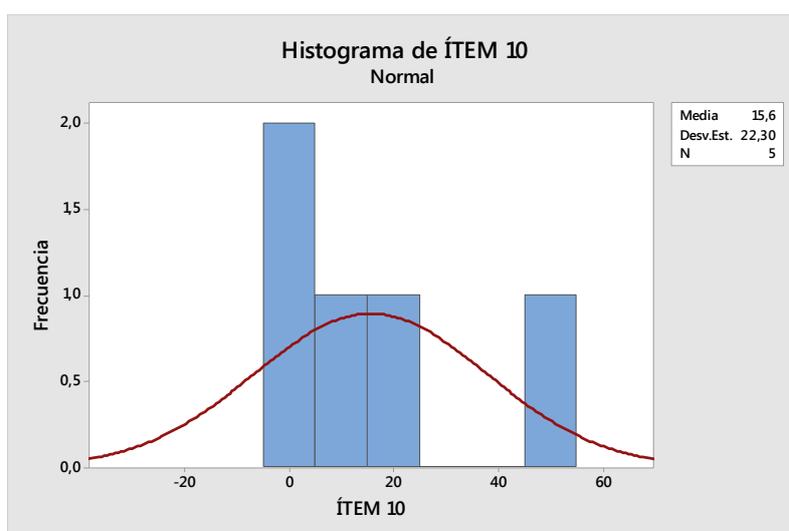


Figura 30. Gráfica de la tendencia del ítem 10

Ítem 11. El desenvolvimiento del personal del archivo periférico le transmite e inspira confianza.

Respecto al ítem 11, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 3.85% siempre, el 60.26% casi siempre, el 34.62% a veces y el 1.28% casi nunca. Como se expresa en la tabla 25 y figura 31.

Tabla 25.
Resultados del ítem 11

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
3	47	27	1	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
3,85%	60,26%	34,62%	1,28%	0,00%	100%

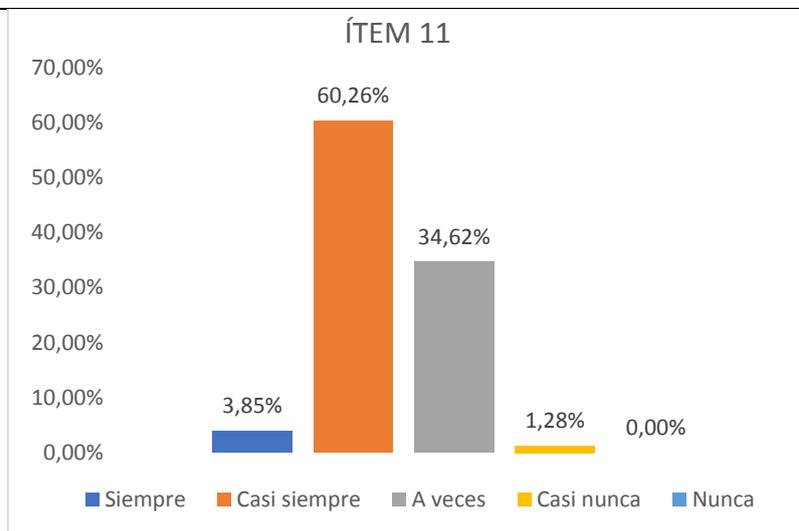


Figura 31. Gráfico de los resultados del ítem 11

Asimismo, en los estadísticos descriptivos del ítem 11, los valores y la curva representa la distribución normal estimada utilizando la media y la desviación estándar. Tal tendencia se ilustra en la tabla 26 y figura 32.

Tabla 26.
Estadísticos descriptivos del ítem 11

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 11	5	0	15,60	9,30	20,80	432,80	133,36	2948,00	0,00	0,50
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 11	3,00	37,00	47,00	1,09	-0,53					

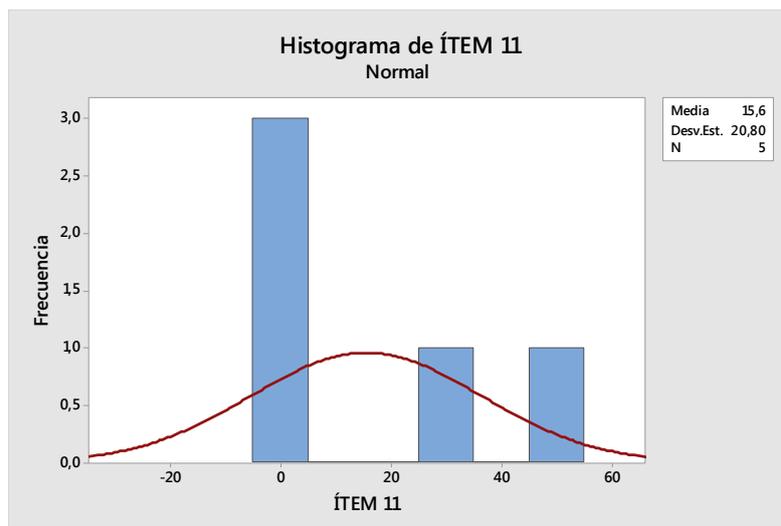


Figura 32. Gráfica de la tendencia del ítem 11

Ítem 12. El personal de atención de préstamo de títulos del archivo periférico fue respetuoso con usted.

En cuanto al ítem 12, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 26.92% siempre, el 64.10% casi siempre y el 8.97% a veces. Como se advierte en la tabla 27 y figura 33.

Tabla 27.
Resultados del ítem 12

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
21	50	7	0	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
26,92%	64,10%	8,97%	0,00%	0,00%	100%

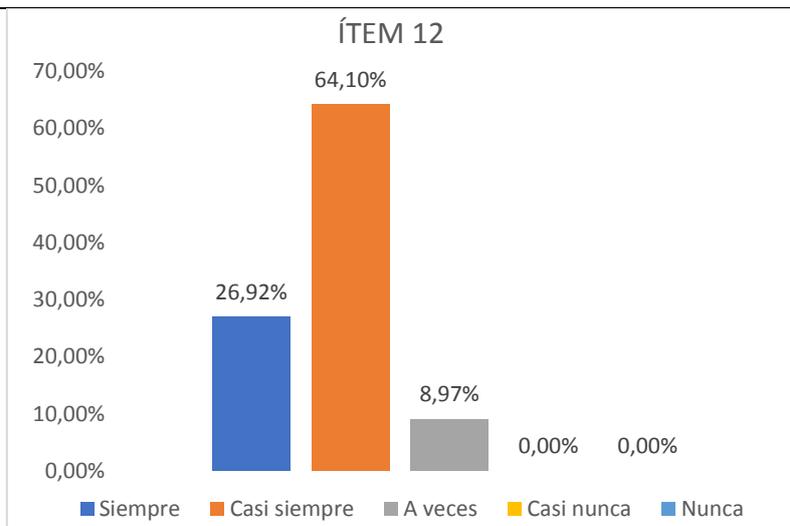


Figura 33. Gráfico de los resultados del ítem 12

También en los estadísticos descriptivos del ítem 12, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al emplear la media y la desviación estándar. Dicha tendencia se presenta en la tabla 28 y figura 34.

Tabla 28.
Estadísticos descriptivos del ítem 12

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 12	5	0	15,60	9,42	21,05	443,30	134,97	2990,00	0,00	0,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 12	7,00	35,50	50,00	1,46	1,70					

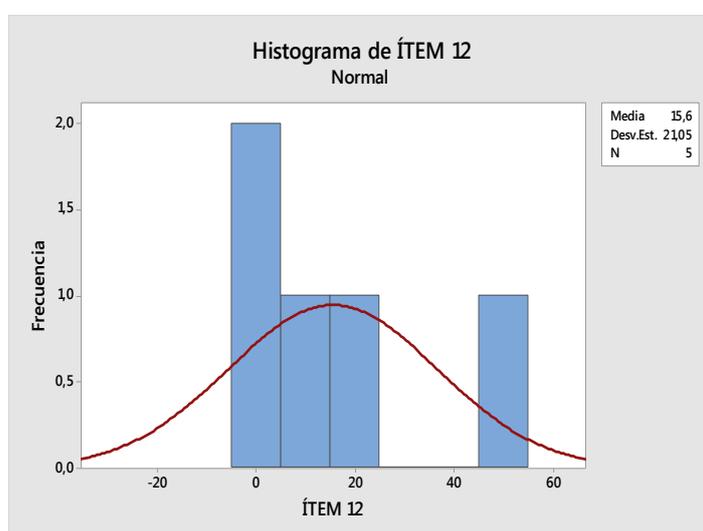


Figura 34. Gráfica de la tendencia del ítem 12

4.1.1.5. Dimensión: Empatía.

Ítem 13. El personal del archivo periférico le explicó detalladamente sobre el proceso de devolución de títulos.

Por lo que corresponde al ítem 13, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 7.69% siempre, el 38.46% casi siempre, el 47.44% a veces y el 6.41% casi nunca. Como se puede notar en la tabla 29 y figura 35.

Tabla 29.
Resultados del ítem 13

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
6	30	37	5	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
7,69%	38,46%	47,44%	6,41%	0,00%	100%

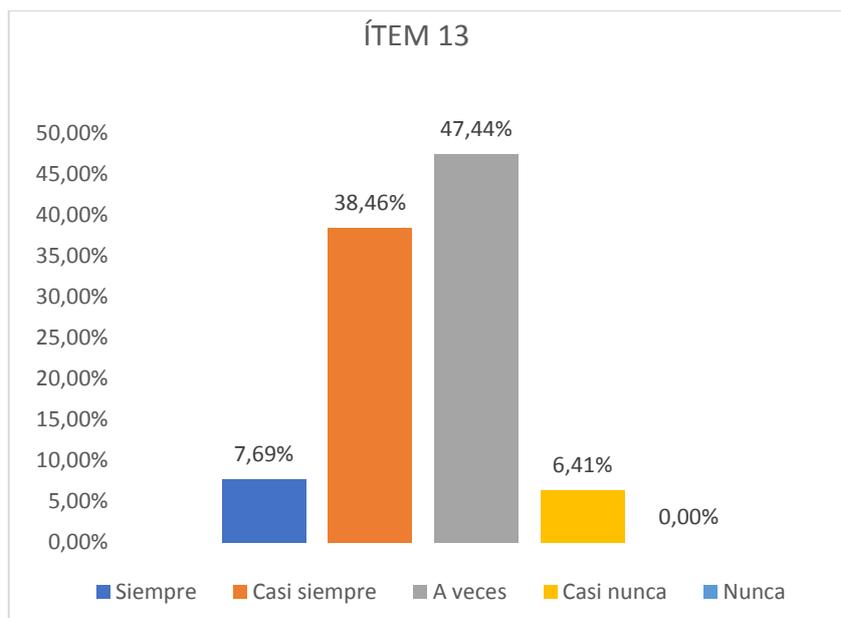


Figura 35. Gráfico de los resultados del ítem 13

De igual manera en los estadísticos descriptivos del ítem 13, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al utilizar la media y la desviación estándar. Tal tendencia se plasma en la tabla 30 y figura 36.

Tabla 30.
Estadísticos descriptivos del ítem 13

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 13	5	0	15,60	7,46	16,68	278,30	106,94	2330,00	0,00	2,50
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 13	6,00	33,50	37,00	0,62	-2,62					

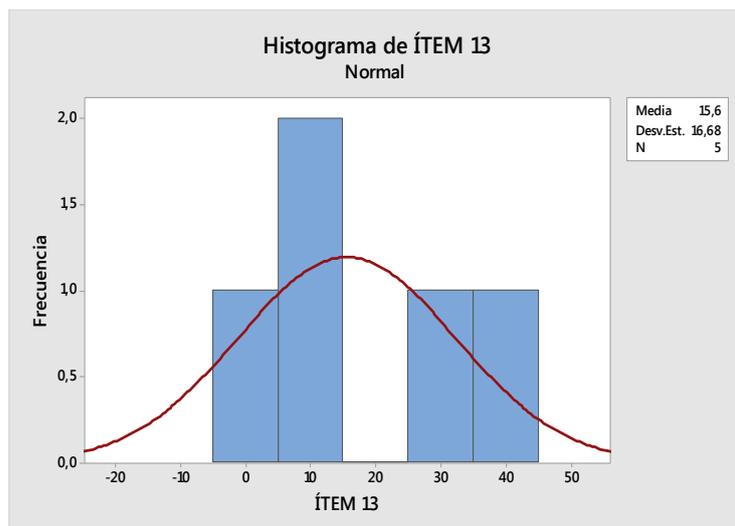


Figura 36. Gráfica de la tendencia del ítem 13

Ítem 14. El personal del archivo periférico muestra un interés especial en explicarlo sobre la visualización de títulos digitalizados.

En relación con el ítem 14, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 7.69% siempre, el 50.00% casi siempre y el 42.31% a veces. Tal como se puede ver en la tabla 31 y figura 37.

Tabla 31.
Resultados del ítem 14

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
6	39	33	0	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
7,69%	50,00%	42,31%	0,00%	0,00%	100%

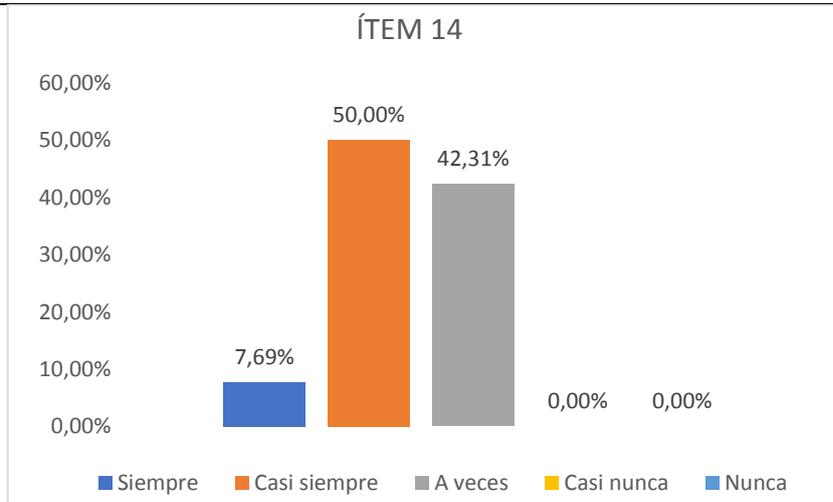


Figura 37. Gráfico de los resultados del ítem 14

Asimismo, en los estadísticos descriptivos del ítem 14, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al usar la media y la desviación estándar. Tal tendencia está reflejada en la tabla 32 y figura 38.

Tabla 32.
Estadísticos descriptivos del ítem 14

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 14	5	0	15,60	8,45	18,90	357,30	121,17	2646,00	0,00	0,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 14	6,00	36,00	39,00	0,59	-2,92					

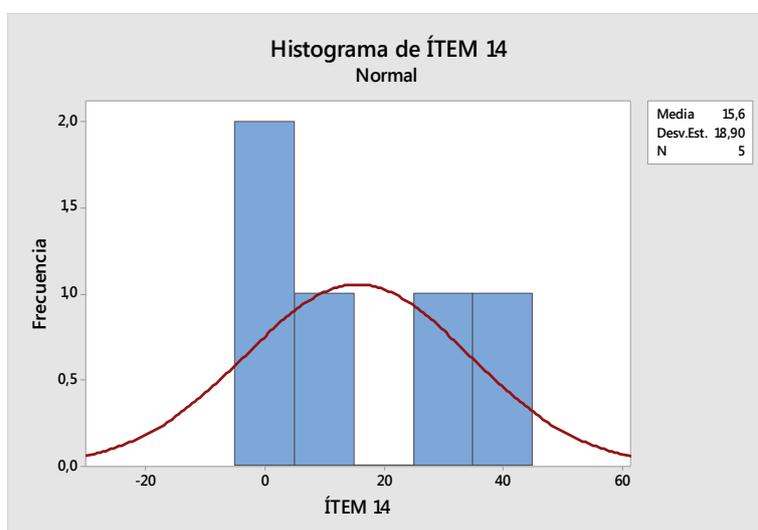


Figura 38. Gráfica de la tendencia del ítem 14

Ítem 15. En el archivo periférico los trabajadores son amables y cordiales.

Con relación al ítem 15, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 29.49% siempre, el 60.26% casi siempre y el 10.26% a veces. Como se puede notar en la tabla 33 y figura 39.

Tabla 33.
Resultados del ítem 15

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
23	47	8	0	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
29,49%	60,26%	10,26%	0,00%	0,00%	100%

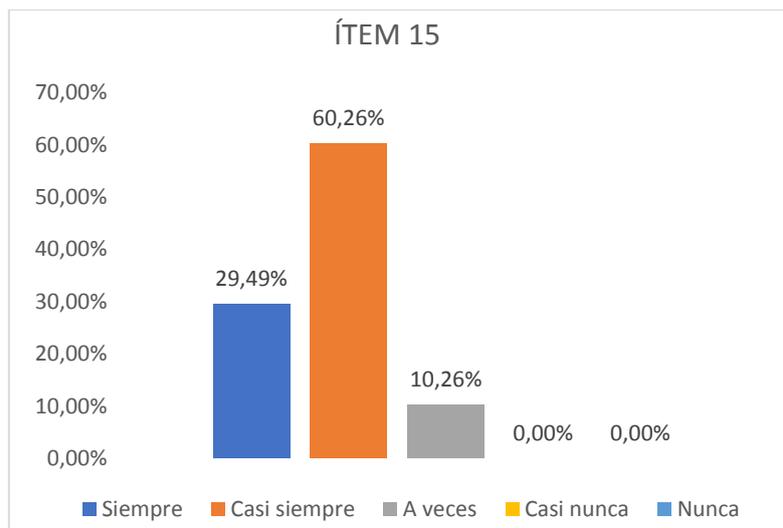


Figura 39. Gráfico de los resultados del ítem 15

Por otro lado, en los estadísticos descriptivos del ítem 15, los valores y la curva representa la distribución normal estimada aplicando la media y la desviación estándar. Tal tendencia se expresa en la tabla 34 y figura 40.

Tabla 34.
Estadísticos descriptivos del ítem 15

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 15	5	0	15,60	8,90	19,91	396,30	127,61	2802,00	0,00	0,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtois					
ÍTEM 15	8,00	35,00	47,00	1,23	0,73					

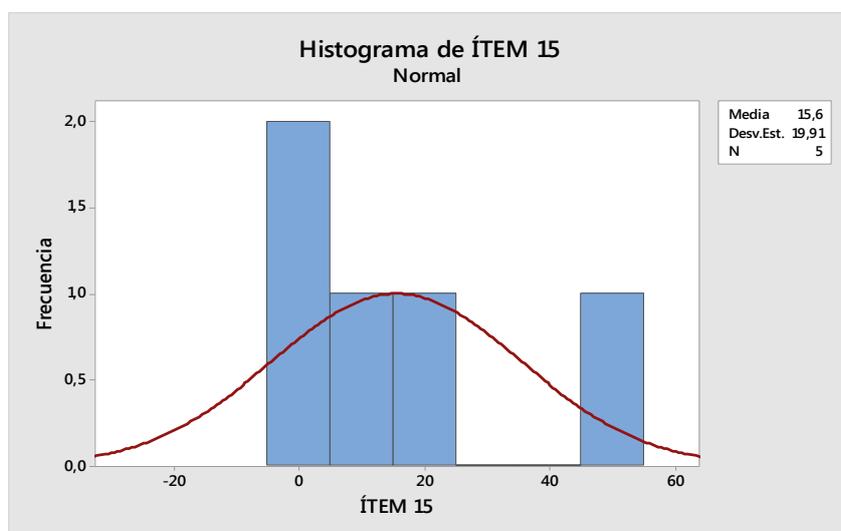


Figura 40. Gráfica de la tendencia del ítem 15

4.1.2. Estadística descriptiva de la variable satisfacción del usuario.

4.1.2.1. Dimensión: Calidad funcional.

Ítem 16. La capacidad de respuesta del personal del archivo periférico le fue satisfactoria en prestarle el servicio.

Respecto al ítem 16, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 5.13% siempre, el 56.41% casi siempre, el 28.21% a veces y el 10.26% casi nunca. Tales respuestas se plasman en la tabla 35 y figura 41.

Tabla 35.
Resultados del ítem 16

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
4	44	22	8	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
5,13%	56,41%	28,21%	10,26%	0,00%	100%

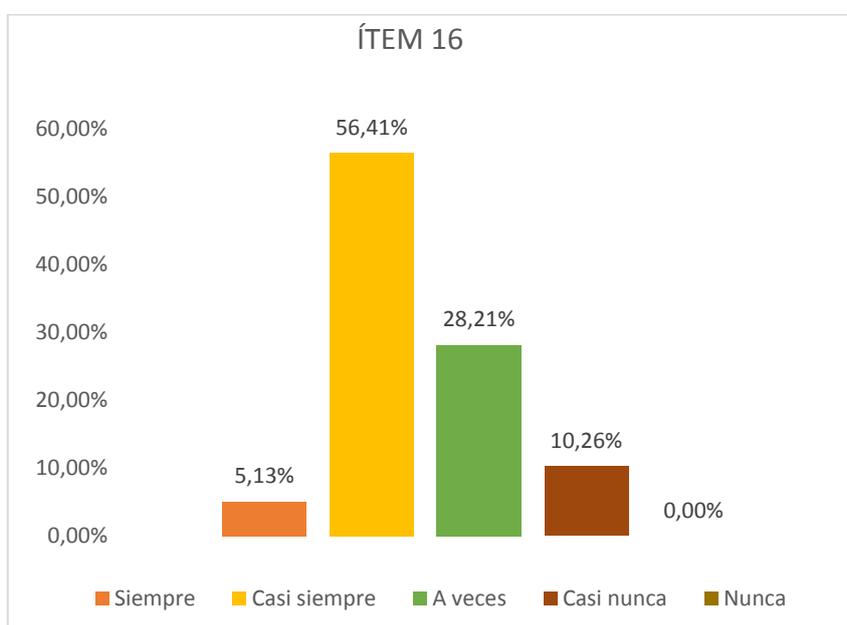


Figura 41. Gráfico de los resultados del ítem 16

Igualmente, en los estadísticos descriptivos del ítem 16, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al emplear la media y la desviación estándar. Tal tendencia se refleja en la tabla 36 y figura 42.

Tabla 36.
Estadísticos descriptivos del ítem 16

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 16	5	0	15,60	8,01	17,91	320,80	114,81	2500,00	0,00	2,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 16	8,00	33,00	44,00	1,26	0,90					

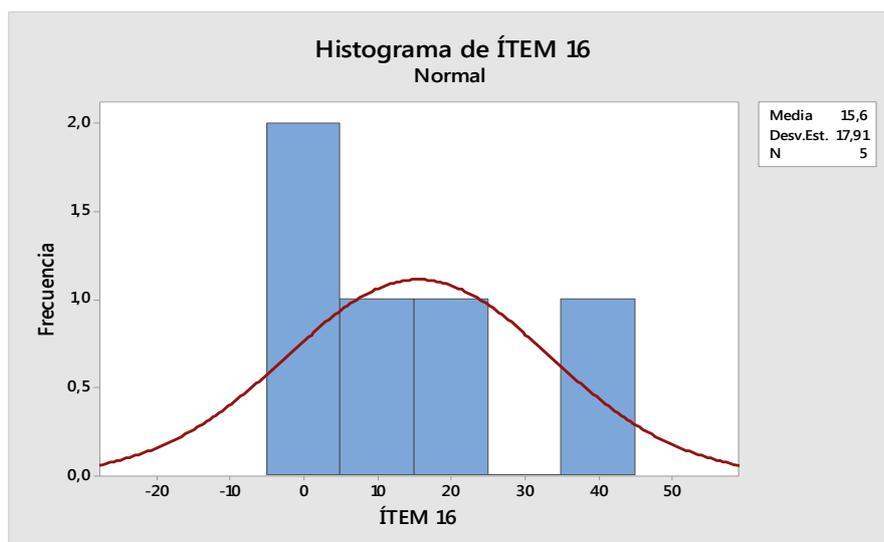


Figura 42. Gráfica de la tendencia del ítem 16

Ítem 17. El personal del archivo periférico le brindó un servicio fiable como usted esperaba.

Con relación al ítem 17, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 51.28% casi siempre, el 39.74% a veces y el 8.97% casi nunca. Tal como se expresa en la tabla 37 y figura 43.

Tabla 37.
Resultados del ítem 17

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
0	40	31	7	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
0,00%	51,28%	39,74%	8,97%	0,00%	100%

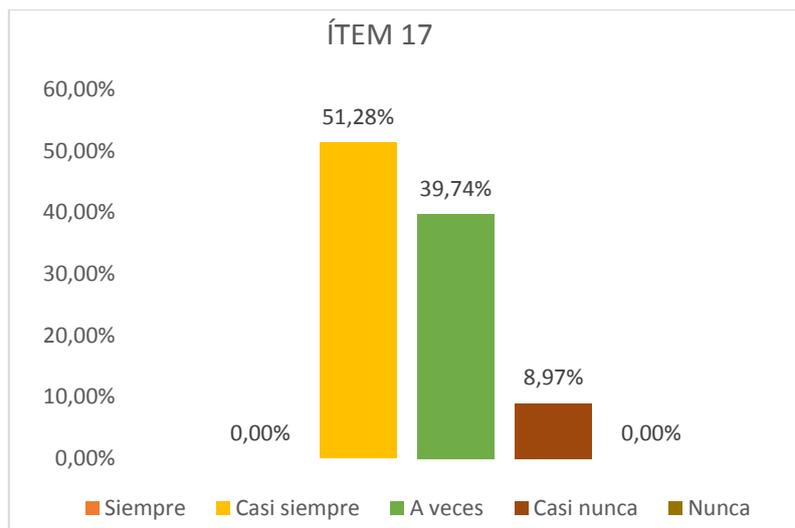


Figura 43. Gráfico de los resultados del ítem 17

Por otra parte, en los estadísticos descriptivos del ítem 17, los valores y la curva representa la distribución normal estimada usando la media y la desviación estándar. Tal tendencia se ilustra en la tabla 38 y figura 44.

Tabla 38.
Estadísticos descriptivos del ítem 17

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 17	5	0	15,60	8,35	18,66	348,30	119,63	2610,00	0,00	0,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 17	7,00	35,50	40,00	0,64	-2,49					

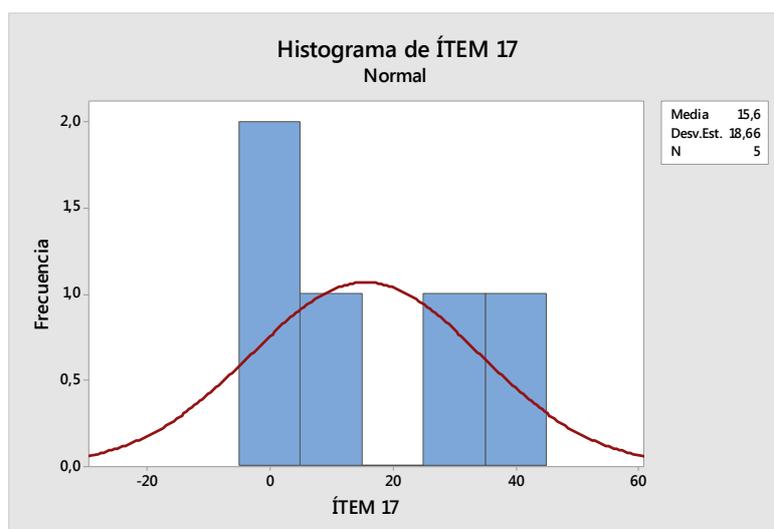


Figura 44. Gráfica de la tendencia del ítem 17

Ítem 18. La empatía del personal del archivo periférico se refleja al momento de escuchar sus consultas.

Con relación al 18, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 11.54% siempre, el 50.00% casi siempre, el 33.33% a veces y el 5.13% casi nunca. Como se puede apreciar en la tabla 39 y figura 45.

Tabla 39.
Resultados del ítem 18

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
9	39	26	4	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
11,54%	50,00%	33,33%	5,13%	0,00%	100%

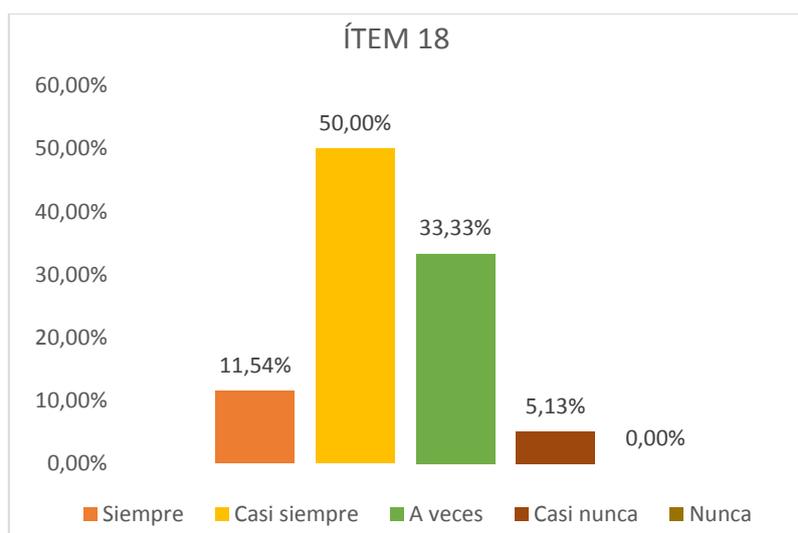


Figura 45. Gráfico de los resultados del ítem 18

De la misma manera en los estadísticos descriptivos del ítem 18, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al utilizar la media y la desviación estándar. Dicha tendencia se puede expresar en la tabla 40 y figura 45.

Tabla 40.
Estadísticos descriptivos del ítem 18

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 18	5	0	15,60	7,34	16,41	269,30	105,19	2294,00	0,00	2,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 18	9,00	32,50	39,00	0,78	-1,27					

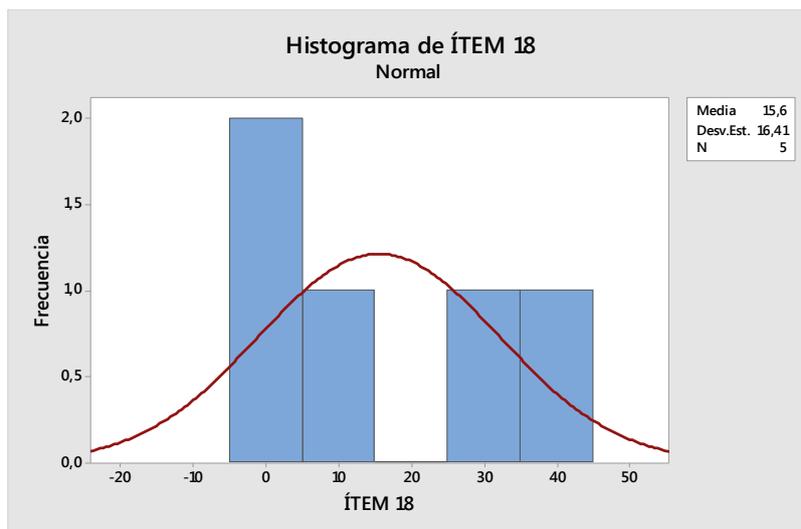


Figura 46. Gráfica de la tendencia del ítem 18

4.1.2.2. Dimensión: Calidad técnica.

Ítem 19. En el archivo periférico usted ha percibido mejoras progresivas del personal en la atención de préstamo de títulos.

En consideración al ítem 19, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 8.97% siempre, el 38.46% casi siempre, el 50.00% a veces y el 2.56% casi nunca. Como se puede ver en la tabla 41 y figura 47.

Tabla 41.
Resultados del ítem 19

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
7	30	39	2	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
8,97%	38,46%	50,00%	2,56%	0,00%	100%

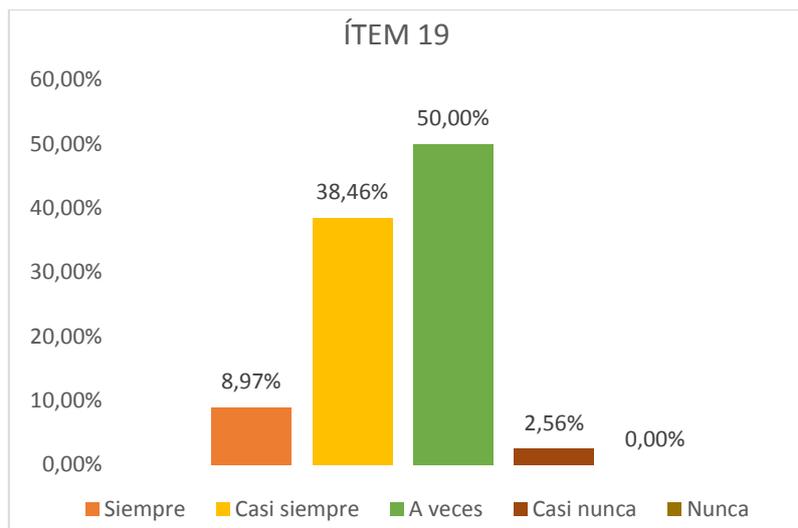


Figura 47. Gráfico de los resultados del ítem 19

Por otro lado, los estadísticos descriptivos del ítem 19, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al aplicar la media y la desviación estándar. Tal tendencia está expresada en la tabla 42 y figura 48.

Tabla 42.
Estadísticos descriptivos del ítem 19

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 19	5	0	15,60	7,93	17,73	314,30	113,64	2474,00	0,00	1,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 19	7,00	34,50	39,00	0,66	-2,41					

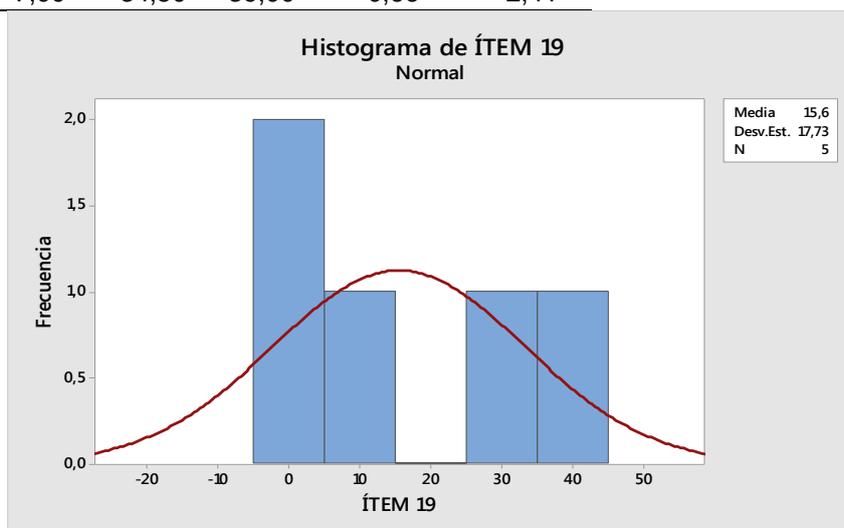


Figura 48. Gráfica de la tendencia del ítem 19

Ítem 20. El personal del archivo periférico le genera confianza con la información que le brinda en relación a los títulos archivados.

Con relación al ítem 20, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 61.54% casi siempre, el 32.05% a veces y el 6.41% casi nunca. Como se detalla en la tabla 43 y figura 49.

Tabla 43.
Resultados del ítem 20

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
0	48	25	5	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
0,00%	61,54%	32,05%	6,41%	0,00%	100%

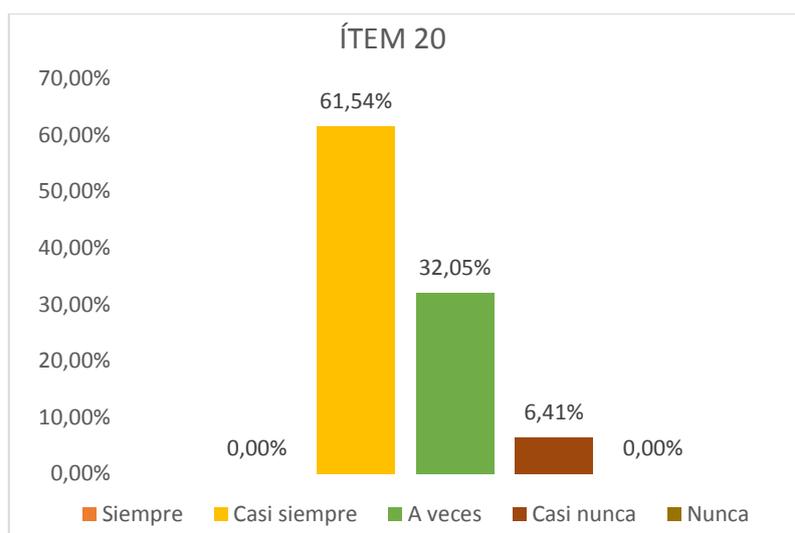


Figura 49. Gráfico de los resultados del ítem 20

Asimismo, en los estadísticos descriptivos del ítem 20, los valores y la curva representa la distribución normal estimada usando la media y la desviación estándar. Tal tendencia se puede observar en la tabla 44 y figura 50.

Tabla 44.
Estadísticos descriptivos del ítem 20

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 20	5	0	15,60	9,32	20,84	434,30	133,59	2954,00	0,00	0,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 20	5,00	36,50	48,00	1,20	0,22					

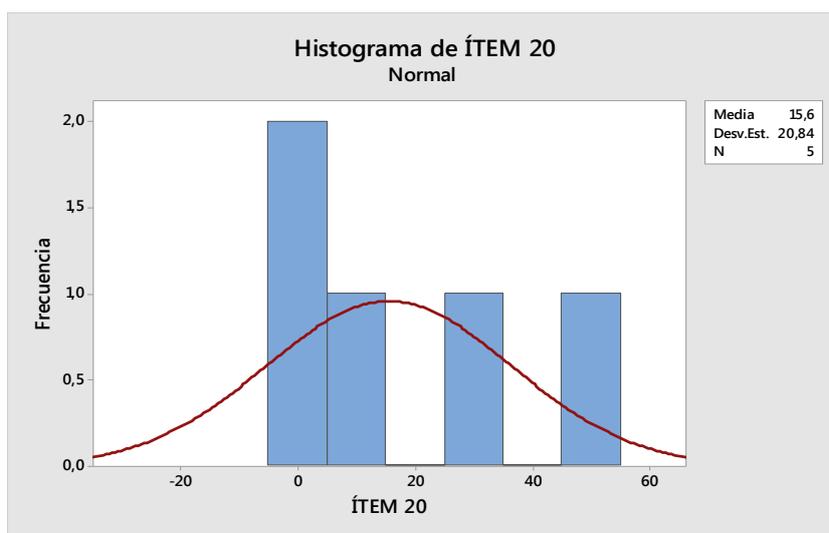


Figura 50. Gráfica de la tendencia del ítem 20

Ítem 21. Sus expectativas fueron satisfechas con el proceso de préstamo de títulos por el personal de atención del archivo periférico.

En relación con el ítem 21, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 10.26% siempre, el 35.90% casi siempre, el 46.15% a veces y el 7.69% casi nunca. Tales respuestas se expresan en la tabla 45 y figura 51.

Tabla 45.
Resultados del ítem 21

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
8	28	36	6	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
10,26%	35,90%	46,15%	7,69%	0,00%	100%

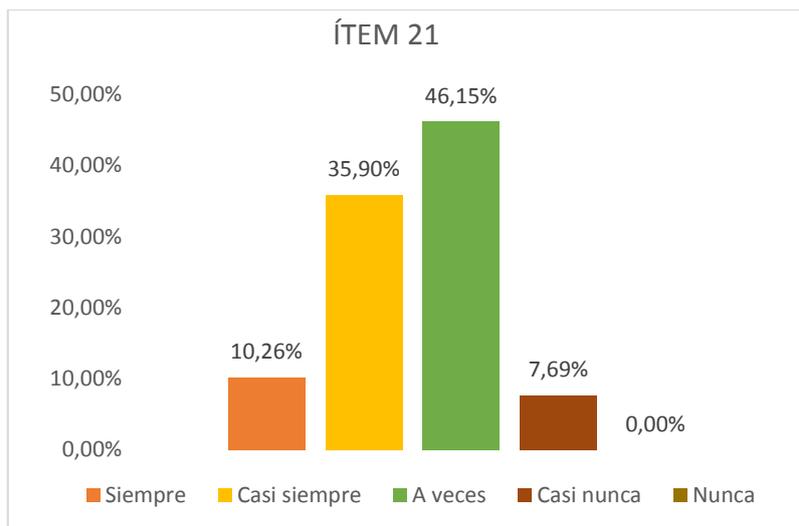


Figura 51. Gráfico de los resultados del ítem 21

Por otro lado, los estadísticos descriptivos del ítem 21, los valores y la curva representa la distribución normal estimada usando la media y la desviación estándar. Tal tendencia está plasmada en la tabla 46 y figura 52.

Tabla 46.
Estadísticos descriptivos del ítem 21

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 21	5	0	15,60	6,94	15,52	240,80	99,47	2180,00	0,00	3,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 21	8,00	32,00	36,00	0,59	-2,23					

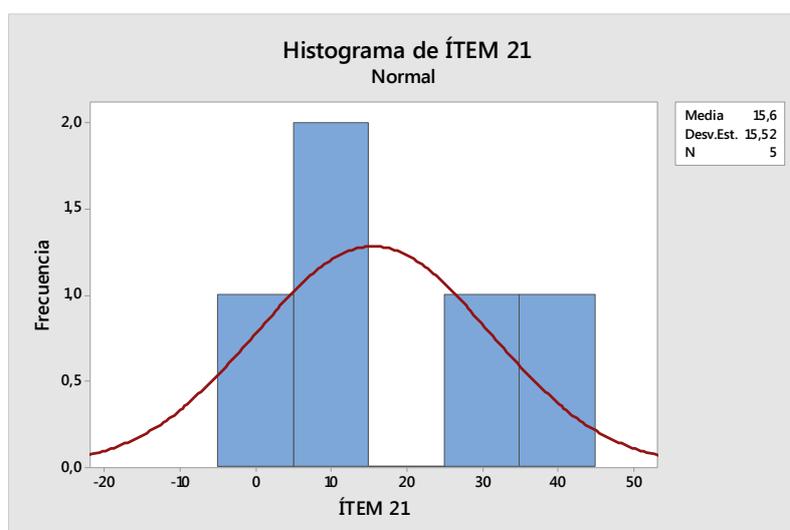


Figura 52. Gráfica de la tendencia del ítem 21

4.1.2.3. Dimensión: Valor percibido.

Ítem 22. La capacidad de respuesta del personal del archivo periférico para ubicar los títulos trasapelados se dio en tiempos prometidos.

En relación con el ítem 22, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 1.28% siempre, el 29.49% casi siempre, el 61.54% a veces y el 78.69% casi nunca. Como se puede ver en la tabla 47 y figura 53.

Tabla 47.
Resultados del ítem 22

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
1	23	48	6	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
1,28%	29,49%	61,54%	7,69%	0,00%	100%

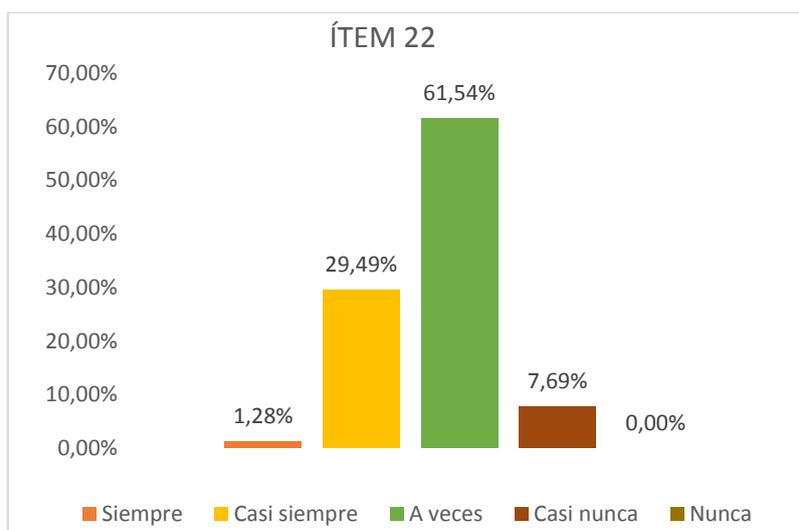


Figura 53. Gráfico de los resultados del ítem 22

Asimismo, en los estadísticos descriptivos del ítem 22, los valores y la curva representa la distribución normal estimada empleando la media y la desviación estándar. Tal tendencia se ilustra en la tabla 48 y figura 54.

Tabla 48.
Estadísticos descriptivos del ítem 22

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 22	5	0	15,60	9,09	20,33	413,30	130,32	2870,00	0,00	0,50
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 22	6,00	35,50	48,00	1,32	0,91					

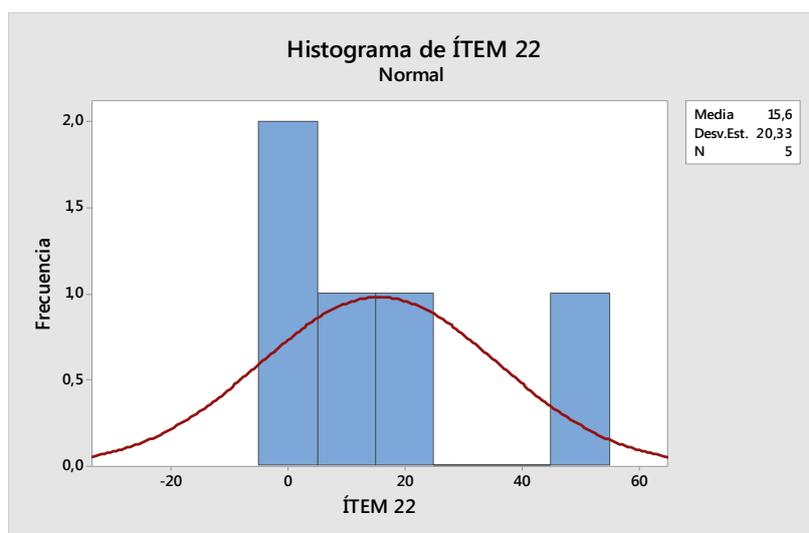


Figura 54. Gráfica de la tendencia del ítem 22

Ítem 23. Sobre la distribución de títulos archivados, la información que recibió por parte del personal del archivo periférico fue confiable.

En cuanto al ítem 23, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 14.10% siempre, el 35.90% casi siempre y el 50.00% a veces. Tal como se advierte en la tabla 49 y figura 55.

Tabla 49.
Resultados del ítem 23

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
11	28	39	0	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
14,10%	35,90%	50,00%	0,00%	0,00%	100%

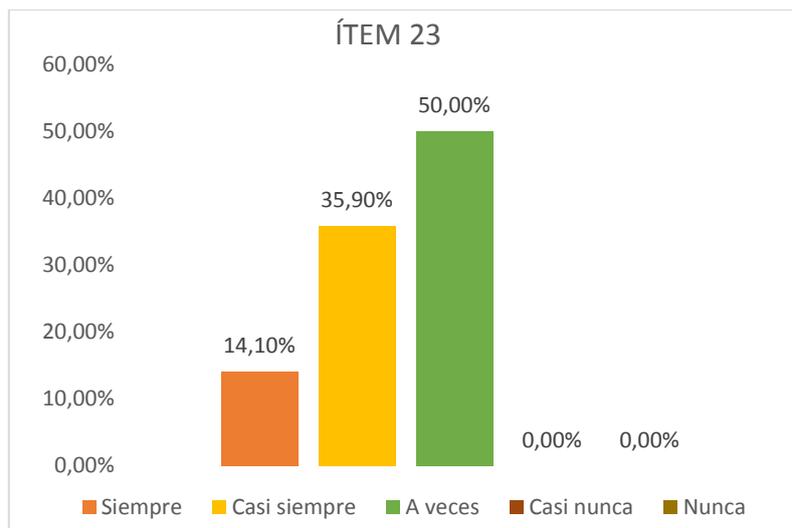


Figura 55. Gráfico de los resultados del ítem 23

También en los estadísticos descriptivos del ítem 23, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al emplear la media y la desviación estándar. Tal tendencia se expresa en la tabla 50 y figura 56.

Tabla 50.
Estadísticos descriptivos del ítem 23

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 23	5	0	15,60	7,78	17,39	302,30	111,45	2426,00	0,00	0,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 23	11,00	33,50	39,00	0,56	-1,95					

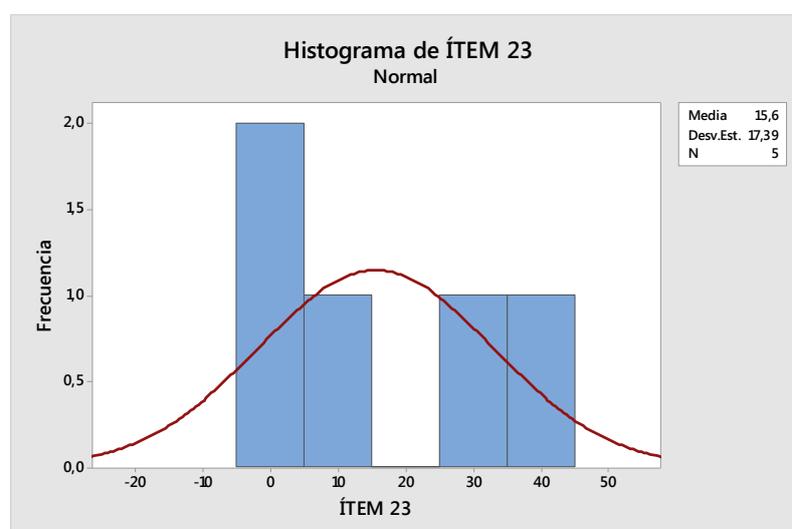


Figura 56. Gráfica de la tendencia del ítem 23

Ítem 24. La calidad de servicio en el archivo periférico es bueno y satisfactorio.

Respecto al ítem 24, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 6.41% siempre, el 71.79% casi siempre, el 16.67% a veces y el 5.13% casi nunca. Tal como se refleja en la tabla 51 y figura 57.

Tabla 51.
Resultados del ítem 24

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
5	56	13	4	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
6,41%	71,79%	16,67%	5,13%	0,00%	100%

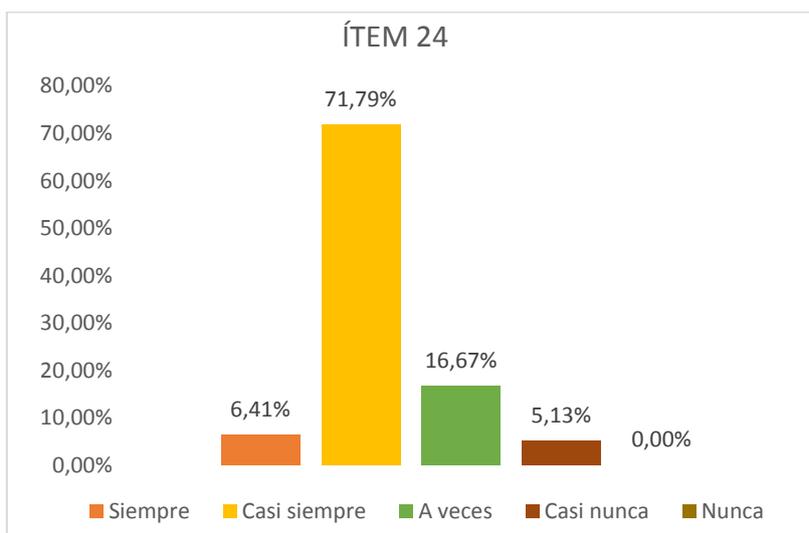


Figura 57. Gráfico de los resultados del ítem 24

De la misma manera, en los estadísticos descriptivos del ítem 24, los valores y la curva representa la distribución normal estimada aplicando la media y la desviación estándar. Tal tendencia está reflejada en la tabla 52 y figura 58.

Tabla 52.
Estadísticos descriptivos del ítem 24

Variable	N	N *	Mediana	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVa	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 24	5	0	15,6	10,3	23,1	532,3	147,90	3346,0	0,0	2,0
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 24	5,0	34,5	56,0	2,01	4,15					

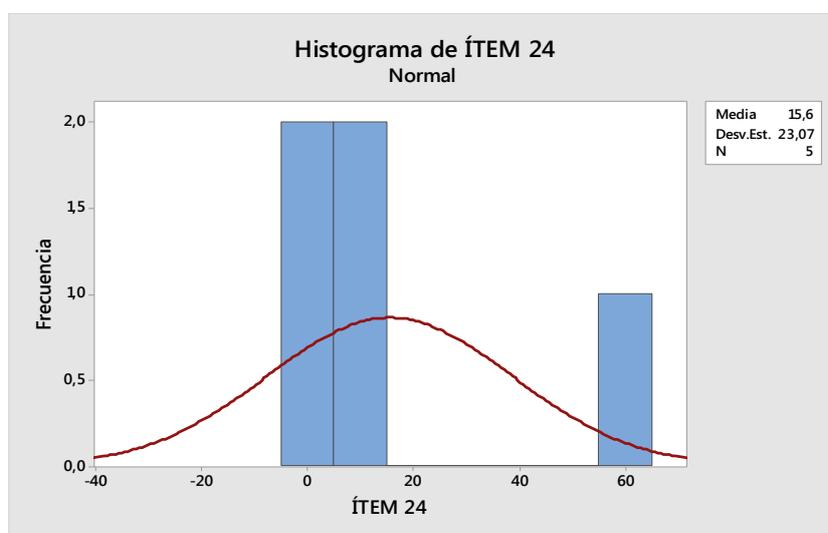


Figura 58. Gráfica de la tendencia del ítem 24

4.1.2.4. Dimensión: Confianza.

Ítem 25. Al acudir a los ambientes del archivo periférico sabe que no tendrá inconvenientes para realizar lectura de títulos.

Con relación al ítem 25, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 8.97% siempre, el 23.08% casi siempre y el 67.95% a veces. Como se puede percibir en la tabla 53 y figura 59.

Tabla 53.
Resultados del ítem 25

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
7	18	53	0	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
8,97%	23,08%	67,95%	0,00%	0,00%	100%

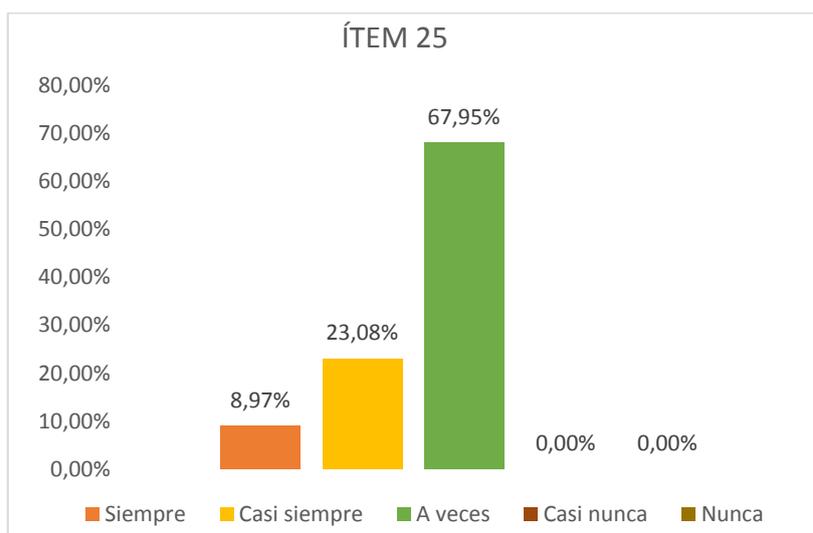


Figura 59. Gráfico de los resultados del ítem 25

Por otra parte, en los estadísticos descriptivos del ítem 25, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al usar la media y la desviación estándar. Tal tendencia se puede observar en la tabla 54 y figura 60.

Tabla 54.
Estadísticos descriptivos del ítem 25

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 25	5	0	15,60	9,91	22,17	491,30	142,09	3182,00	0,00	0,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 25	7,00	35,50	53,00	1,69	2,77					

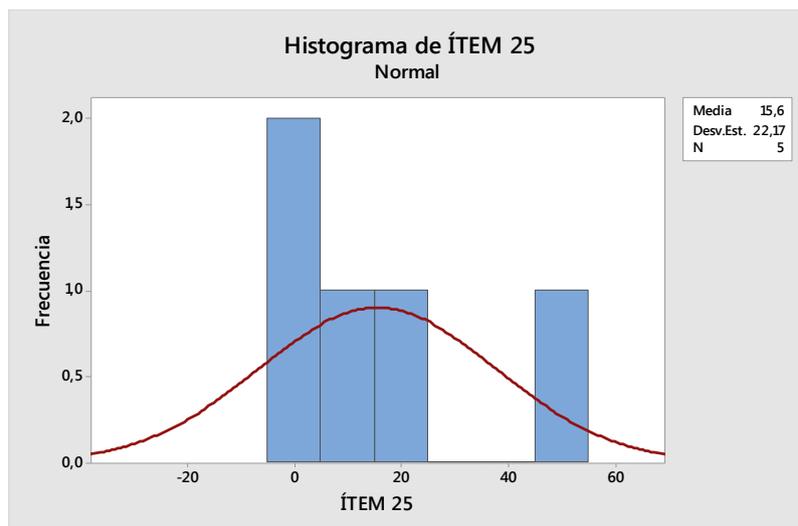


Figura 60. Gráfica de la tendencia del ítem 25

Ítem 26. En el archivo periférico el personal de atención le muestra empatía y optimiza el tiempo en atenderlo.

En relación con el ítem 26, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 83.33% casi siempre y el 16.67% a veces. Tales respuestas se pueden notar en la tabla 55 y figura 61.

Tabla 55.
Resultados del ítem 26

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
0	65	13	0	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
0,00%	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	100%

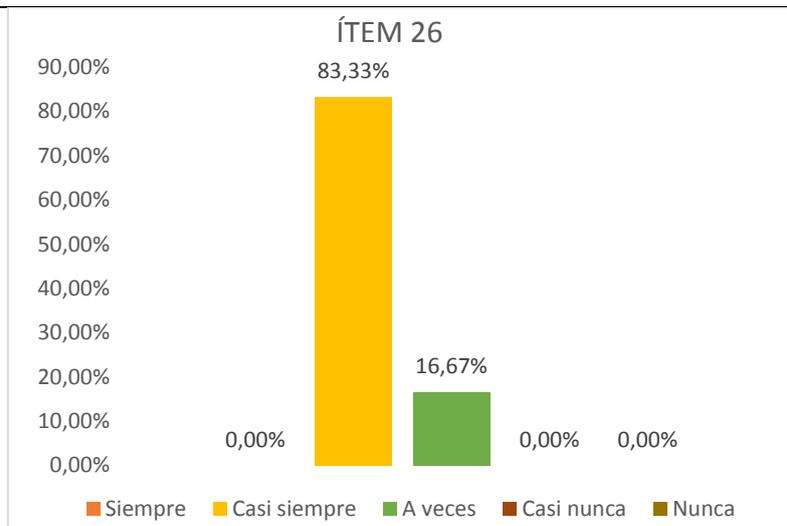


Figura 61. Gráfico de los resultados del ítem 26

También, en los estadísticos descriptivos del ítem 26, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al aplicar la media y la desviación estándar. Tal tendencia se está reflejada en la tabla 56 y figura 62.

Tabla 56.
Estadísticos descriptivos del ítem 26

Variable	N	N *	Mediana	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVa r	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 26	5	0	15,6	12,6	28,2	794,3	180,66	4394,0	0,0	0,0
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 26	0,0	39,0	65,0	2,03	4,15					

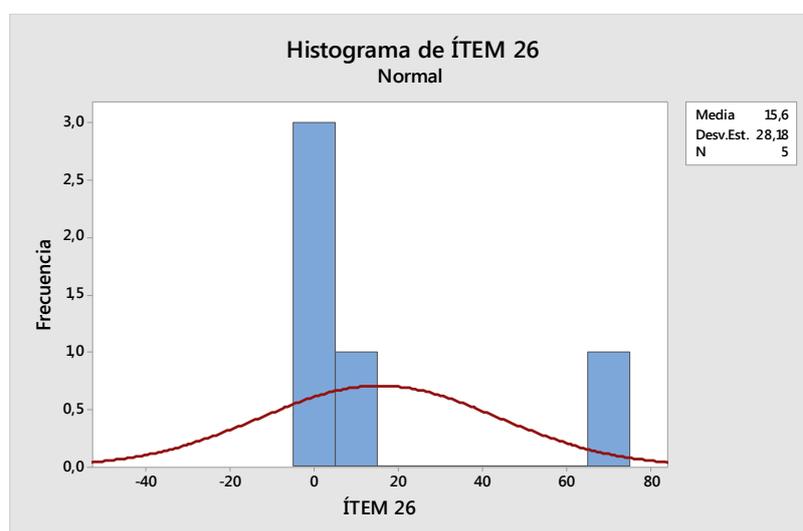


Figura 62. Gráfica de la tendencia del ítem 26

Ítem 27. La capacidad de respuesta del personal del archivo periférico en relación con el servicio prestado está cerca de los ideales para una entidad de este tipo.

Sobre el ítem 27, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 50.00% casi siempre y el 50.00% a veces. Tales respuestas se presentan en la tabla 57 y figura 63.

Tabla 57.
Resultados del ítem 27

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
0	39	39	0	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	100%

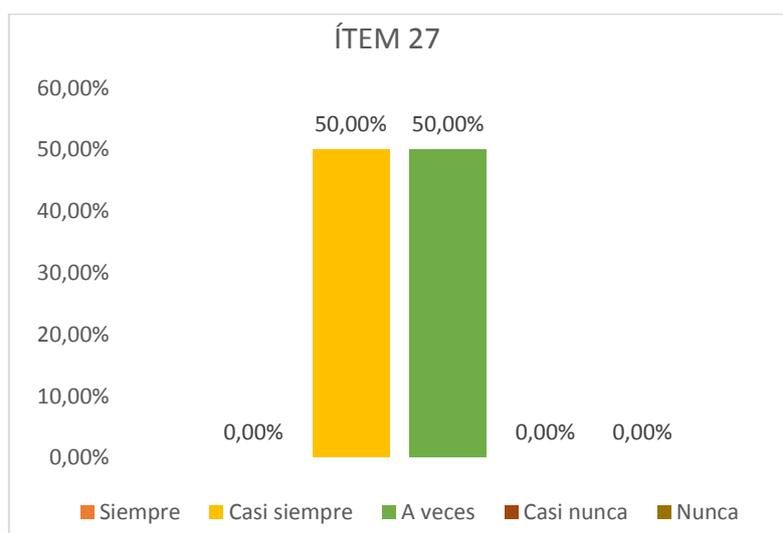


Figura 63. Gráfico de los resultados del ítem 27

Igualmente, en los estadísticos descriptivos del ítem 27, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al emplear la media y la desviación estándar. Dicha tendencia se puede ver en la tabla 58 y figura 64.

Tabla 58.
Estadísticos descriptivos del ítem 27

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 27	5	0	15,60	9,55	21,36	456,30	136,93	3042,00	0,00	0,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 27	0,00	39,00	39,00	0,61	-3,33					

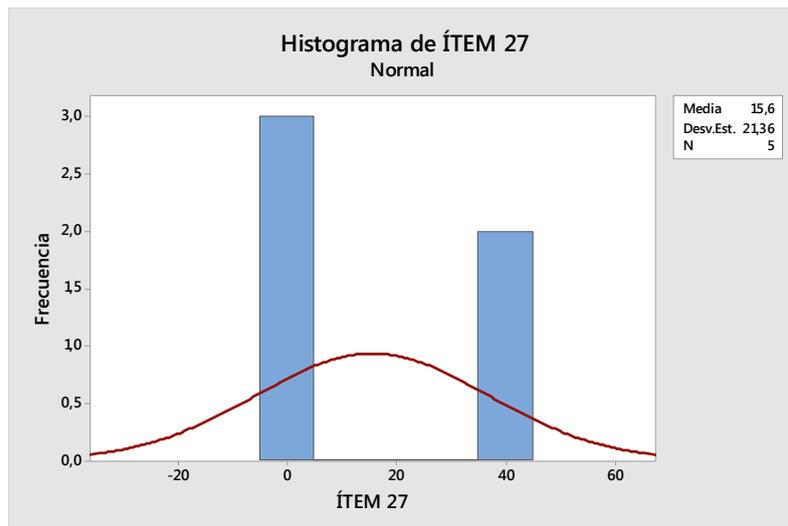


Figura 64. Gráfica de la tendencia del ítem 27

4.1.2.5. Dimensión: Expectativas.

Ítem 28. En el sistema, la fiabilidad de imágenes de títulos digitalizados es interactiva y cumplen con satisfacerlo.

Con relación al ítem 28, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 25.64% casi siempre y el 74.36% a veces. Como se expresa en la tabla 59 y figura 65.

Tabla 59.
Resultados del ítem 28

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
0	20	58	0	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
0,00%	25,64%	74,36%	0,00%	0,00%	100%

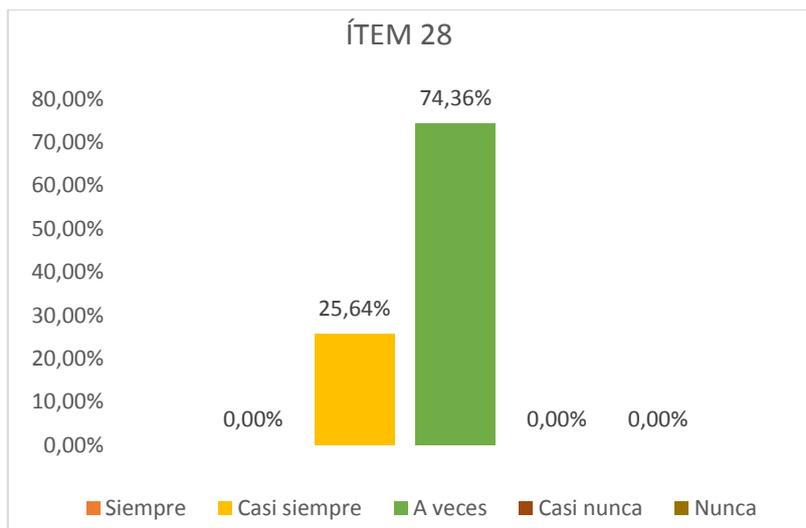


Figura 65. Gráfico de los resultados del ítem 28

Igualmente, en los estadísticos descriptivos del ítem 28, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al usar la media y la desviación estándar. Dicha tendencia se evidencia en la tabla 60 y figura 66.

Tabla 60.
Estadísticos descriptivos del ítem 28

Variable	N	N *	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVa r	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 28	5	0	15,6	11,3	25,2	636,8	161,76	3764,0	0,0	0,0

Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis
ÍTEM 28	0,0	39,0	58,0	1,68	2,51

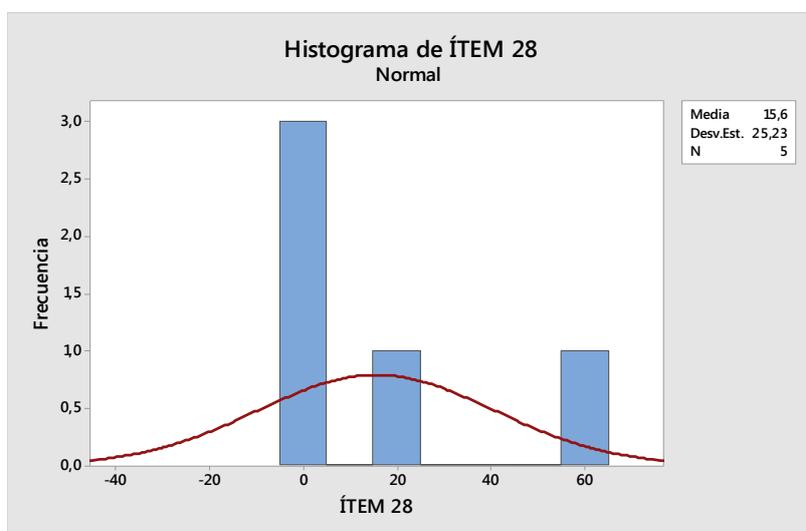


Figura 66. Gráfica de la tendencia del ítem 28

Ítem 29. Para la búsqueda y ubicación de títulos, la capacidad de respuesta del personal del archivo periférico es razonable.

En relación con el ítem 29, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 5.13% siempre, el 66.67% casi siempre, el 17.95% a veces y el 10.26% casi nunca. Como se puede advertir en la tabla 61 y figura 67.

Tabla 61.
Resultados del ítem 29

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
4	52	14	8	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
5,13%	66,67%	17,95%	10,26%	0,00%	100%

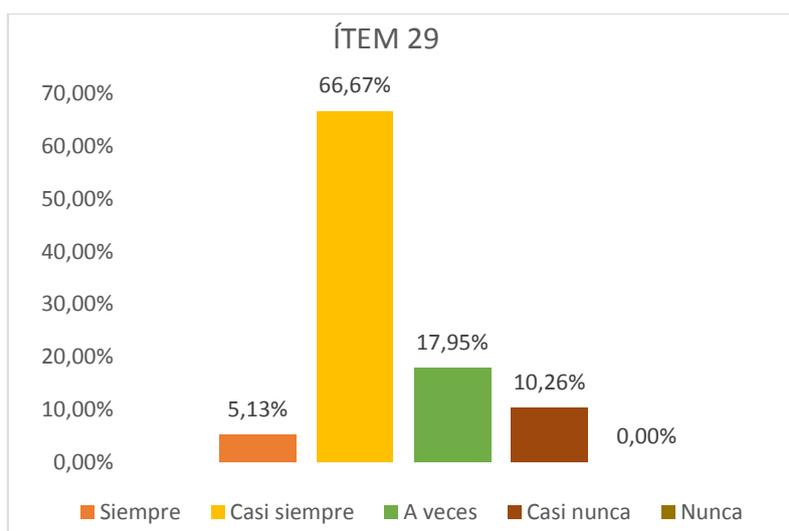


Figura 67. Gráfico de los resultados del ítem 29

Asimismo, en los estadísticos descriptivos del ítem 29, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al aplicar la media y la desviación estándar. Tal tendencia se puede ver en la tabla 62 y figura 68.

Tabla 62.
Estadísticos descriptivos del ítem 29

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 29	5	0	15,60	9,39	21,00	440,80	134,58	2980,00	0,00	2,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 29	8,00	33,00	52,00	1,91	3,81					

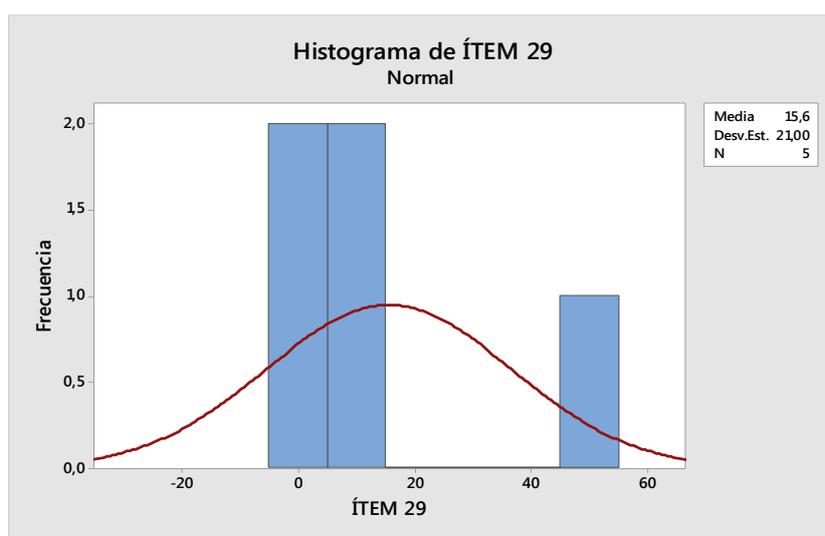


Figura 68. Gráfica de la tendencia del ítem 29

Ítem 30. El personal del archivo periférico le brinda información clara y fiable de cómo acceder a los títulos SID.

En cuanto al ítem 30, los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, respondieron en la siguiente escala: el 41.03% casi siempre, el 51.28% a veces y el 7.69% casi nunca. Como se ilustra en la tabla 63 y figura 69.

Tabla 63.
Resultados del ítem 30

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	TOTAL
0	32	40	6	0	78
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	%
0,00%	41,03%	51,28%	7,69%	0,00%	100%

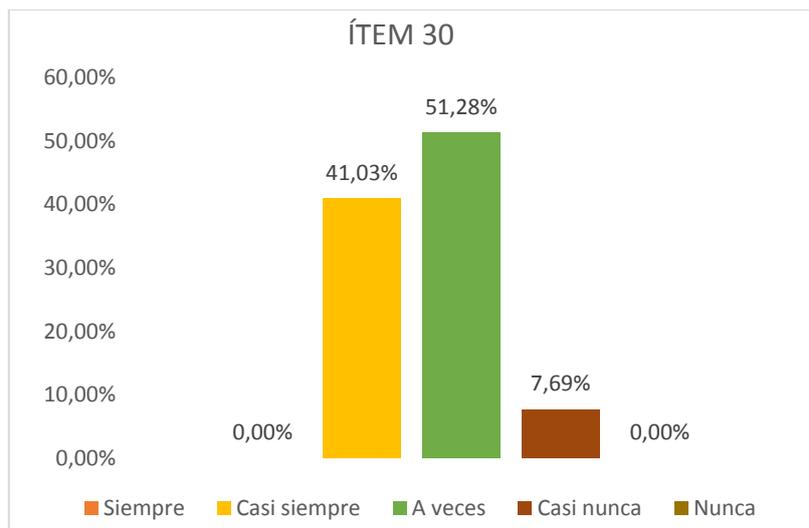


Figura 69. Gráfico de los resultados del ítem 30

De la misma manera en los estadísticos descriptivos del ítem 12, los valores y la curva representa la distribución normal estimada al aplicar la media y la desviación estándar. Tal tendencia se evidencia en la tabla 64 y figura 70.

Tabla 64.
Estadísticos descriptivos del ítem 30

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ÍTEM 30	5	0	15,60	8,49	18,99	360,80	121,76	2660,00	0,00	0,00
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ÍTEM 30	6,00	36,00	40,00	0,64	-2,68					

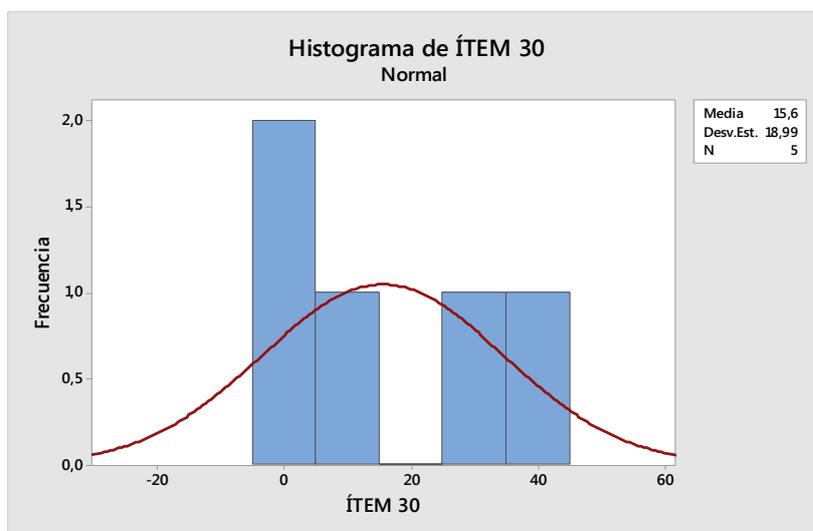


Figura 70. Gráfica de la tendencia del ítem 30

4.2. Resultados de la Estadística Inferencial para la Contrastación de las Hipótesis

Para determinar la veracidad de las tendencias de las variables de las hipótesis de esta investigación se evalúa la medida de tendencia central como son la media y la mediana por el número de usuarios internos de la muestra que son 78 y grados de libertad de 77.

4.2.1. Contrastación de la hipótesis general.

H_G: La calidad de servicio sí influye en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

H₀: La calidad de servicio no influye en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020

a) Comparación de dos muestras: Calidad de servicio y satisfacción del usuario

Muestra 1: Calidad de servicio → 78 valores en el rango de 31.0 a 63.0

Muestra 2: Satisfacción del usuario → 78 valores en el rango de 82.0 a 99.0

b) Resumen estadístico de comparación de dos muestras: Calidad de servicio y satisfacción del usuario

Tabla 65.

Comparación de dos muestras - calidad de servicio y satisfacción del usuario

	Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Recuento	78	78
Promedio	51.1538	91.7308
Desviación Estándar	7.09138	3.75092
Coefficiente de Variación	13.8629%	4.08906%
Mínimo	31.0	82.0
Máximo	63.0	99.0
Rango	32.0	17.0
Sesgo Estandarizado	-5.2783	-2.71231
Curtosis Estandarizada	2.02373	1.09664

En la tabla 65 está reflejado el resumen estadístico de datos para las dos muestras. En ese sentido se puede colegir que la calidad de servicio y satisfacción

del usuario tienen valores de sesgo estandarizado fuera del rango normal. Además, calidad de servicio tiene una curtosis estandarizada fuera del rango normal. Vale decir que los valores están fuera del rango de -2 a +2 que es indicativo de desviaciones significativas de la normalidad.

c) Comparación de Medias

- Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Calidad de servicio: 51.1538 +/- 1.59886 [49.555; 52.7527]
- Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Satisfacción del usuario: 91.7308 +/- 0.845704 [90.8851; 92.5765]
- Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias. Suponiendo varianzas iguales: -40.5769 +/- 1.79443 [-42.3714; -38.7825]

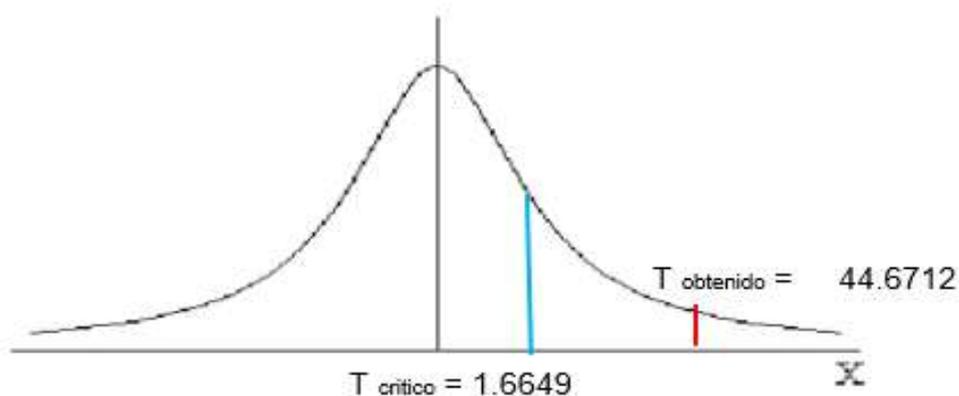
d) Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $\mu_1 = \mu_2$

Hipótesis Alternativa: $\mu_1 \neq \mu_2$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 44.6712$ valor-P = 0.00

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



e) Decisión estadística

Considerando que $|t_{\text{obtenido}}| = |44.6712| > |t_{\text{critico}} = 1.6649|$. Así que se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, el análisis estadístico determina que:

H₀: La calidad de servicio sí influye en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020, es válida la hipótesis alterna.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras, el valor del intervalo de confianza entre las medias se extiende desde 42.3714 hasta 38.7825, no comprende el valor 0, pues existe una diferencia significativa con un nivel de confianza del 95.0%, así que el valor-P calculado es menor que 0.05. Por ello se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna.

f) Comparación de Medianas para la prueba Wilcoxon

Mediana de muestra 1: 53.0

Mediana de muestra 2: 92.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas.

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alterna: mediana1 \neq mediana2

Rango Promedio de muestra 1: 39.5

Rango Promedio de muestra 2: 117.5

W = 6084.0 valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

A partir de la prueba de W de Mann-Whitney (Wilcoxon) se concluye que el valor-P es menor que 0.05, pues existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%. Una manera de demostrar la validez de la hipótesis general de esta investigación es observando el comportamiento de su caja y bigotes en la figura 71.

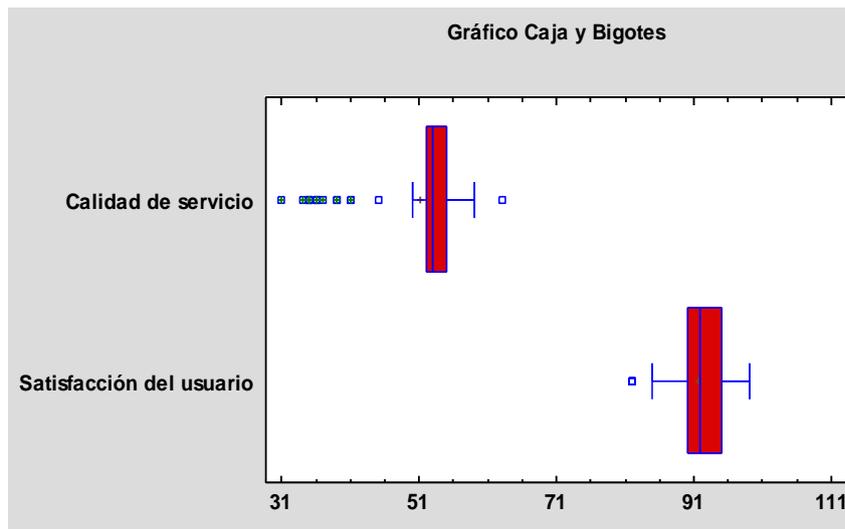


Figura 71. Gráfico de caja y bigotes de la calidad de servicio y satisfacción del usuario

4.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas.

4.2.2.1. Primera hipótesis específica.

- H₁:** Los elementos tangibles sí inciden en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.
- H₀:** Los elementos tangibles no inciden en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

a) Comparación de dos muestras: Elementos tangibles y satisfacción del usuario

Muestra 1: Elementos tangibles → 78 valores en el rango de 3.0 a 5.0

Muestra 2: Satisfacción del usuario → 78 valores en el rango de 47.0 a 62.0

b) Resumen estadístico de comparación de dos muestras: Elementos tangibles y satisfacción del usuario

Tabla 66.

Comparación de dos muestras - elementos tangibles y satisfacción del usuario

	Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Recuento	78	78
Promedio	3.41026	52.9231
Desviación Estándar	0.590749	2.84568
Coefficiente de Variación	17.3227%	5.37701%
Mínimo	3.0	47.0
Máximo	5.0	62.0
Rango	2.0	15.0
Sesgo Estandarizado	4.08893	1.91431
Curtosis Estandarizada	0.581581	0.755351

En la tabla 66 se presenta el resumen estadístico de datos para las dos muestras. En tal sentido se puede inferir que, elementos tangibles tienen un valor de sesgo estandarizado fuera del rango normal (de +2 a -2 es indicativo de desviaciones significativas de normalidad). Además, las curtosis estandarizadas de elementos tangibles y satisfacción del usuario se encuentran dentro del rango esperado.

c) Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Elementos tangibles:
3.41026 +/- 0.133194 [3.27706; 3.54345]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Satisfacción del usuario:
52.9231 +/- 0.641603 [52.2815; 53.5647]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias suponiendo varianzas iguales: -49.5128 +/- 0.650094 [-50.1629; -48.8627]

d) Prueba t para comparar medias

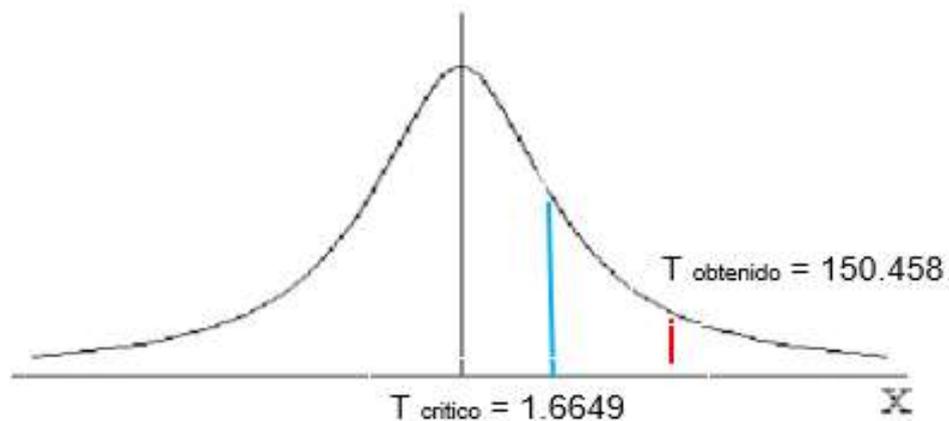
Hipótesis nula: $media_1 = media_2$

Hipótesis Alternativa: $media_1 \neq media_2$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 150.458$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras, el intervalo de confianza entre las medias se extiende desde 50.1629 hasta 48.8627, el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95.0%; puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05. Por tal razón se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna.



e) Decisión estadística

Considerando que $|t_{\text{obtenido}} = 150.458| > |t_{\text{crítico}} = 1.6649|$. Se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, el análisis estadístico determina que:

H₁: Los elementos tangibles sí inciden en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020, es aceptada la hipótesis alterna.

f) Comparación de Medianas para la prueba Wilcoxon

Mediana de muestra 1: 3.0

Mediana de muestra 2: 52.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: $\text{mediana}_1 = \text{mediana}_2$

Hipótesis Alterna: $\text{mediana}_1 <> \text{mediana}_2$

Rango Promedio de muestra 1: 39.5

Rango Promedio de muestra 2: 117.5

$W = 6084.0$ Valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.

A partir de la prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) se colige que el valor-P es menor que 0.05, pues existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%. Una forma de demostrar la validez de la primera hipótesis específica es visualizando el comportamiento de su caja y bigotes en la figura 72.

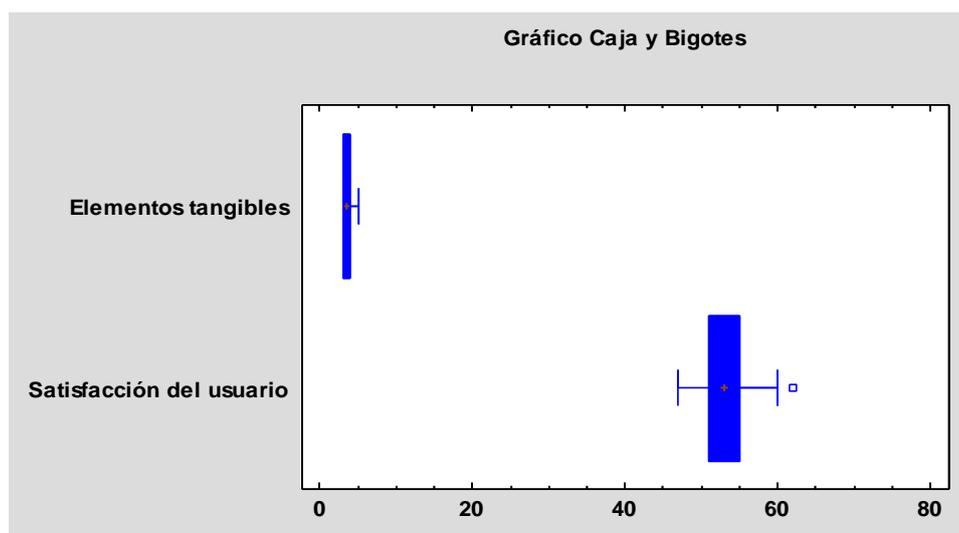


Figura 72. Gráfico de caja y bigotes de comparación de - elementos tangibles y satisfacción del usuario

4.2.2.2. Segunda hipótesis específica.

H₂: La fiabilidad sí impacta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

H₀: La fiabilidad no impacta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

a) Comparación de dos muestras: Fiabilidad y satisfacción del usuario

Muestra 1: Fiabilidad → 78 valores en el rango de 2.0 a 6.0

Muestra 2: Satisfacción del usuario → 78 valores en el rango de 47.0 a 62.0

b) Resumen estadístico de la comparación de dos muestras: Fiabilidad y satisfacción del usuario

Tabla 67.

Comparación de dos muestras – fiabilidad y satisfacción del usuario

	Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Recuento	78	78
Promedio	3.60256	52.9231
Desviación Estándar	0.795111	2.84568
Coefficiente de Variación	22.0707%	5.37701%
Mínimo	2.0	47.0
Máximo	6.0	62.0
Rango	4.0	15.0
Sesgo Estandarizado	0.758866	1.91431
Curtosis Estandarizada	0.551123	0.755351

En la tabla 66 está plasmado el resumen estadístico de datos para las dos muestras. De particular interés en este caso los valores de sesgo estandarizado y curtosis estandarizadas de la fiabilidad y satisfacción del usuario se encuentran dentro del rango esperado.

c) Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Fiabilidad: 3.60256 +/- 0.17927 [3.42329; 3.78183]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Satisfacción del usuario: 52.9231 +/- 0.641603 [52.2815; 53.5647]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias. Suponiendo varianzas iguales: -49.3205 +/- 0.660903 [-49.9814; -48.6596]

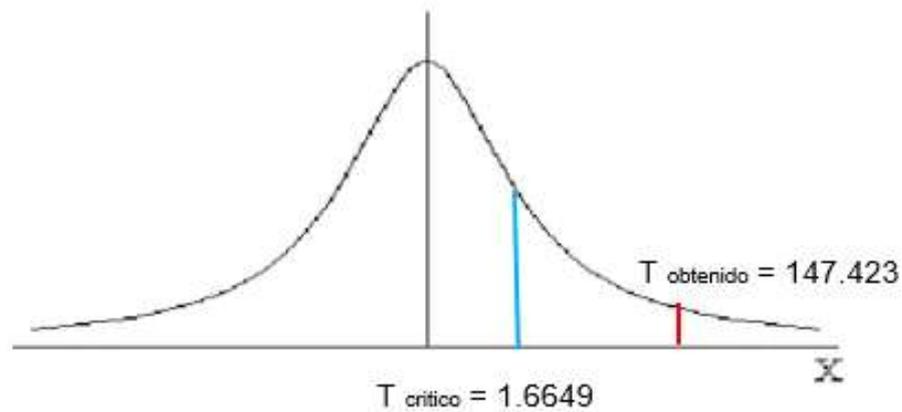
d) Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $media1 = media2$

Hipótesis Alternativa: $media1 \neq media2$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 147.423$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



e) Decisión estadística

Considerando que $|t_{\text{obtenido}} = |147.423| > |t_{\text{critico}} = 1.6649|$. Se rechaza la hipótesis nula. En atención a lo cual, el análisis estadístico demuestra que:

H₂: La fiabilidad sí impacta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020, es válida la hipótesis alterna.

Se realizó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras, el resultado del intervalo de confianza entre las medias se extiende desde 49.9814 hasta 48.6596; es decir, no incluye el valor 0, esto indica que existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias con un nivel de confianza del 95.0%, debido a lo cual el valor-P calculado es menor que 0.05. Por ende, se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

f) Comparación de Medianas para la prueba Wilcoxon

Mediana de muestra 1: 4.0

Mediana de muestra 2: 52.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alterna: mediana1 \neq mediana2

Rango Promedio de muestra 1: 39.5

Rango Promedio de muestra 2: 117.5

W = 6084.0 valor-P = 0.00

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Al efectuar la prueba W de Mann-Whitney se colige que el valor-P es menor que 0.05, pues existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%. Por tanto, se acepta la segunda hipótesis específica. Tal afirmación se puede visualizar en el comportamiento de su caja y bigotes como se grafica en la figura 73.

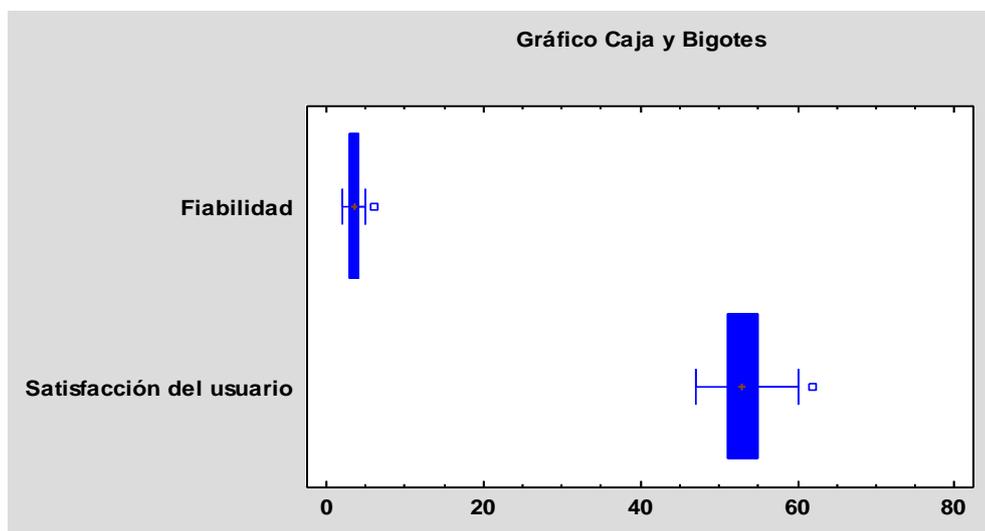


Figura 73. Gráfico de caja y bigotes de comparación de fiabilidad & satisfacción del usuario

4.2.2.3. Tercera hipótesis específica.

H₃: La capacidad de respuesta sí influye en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

H₀: La capacidad de respuesta no influye en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

a) Comparación de dos muestras: Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

Muestra 1: Capacidad de respuesta → 78 valores en el rango de 2.0 a 5.0

Muestra 2: Satisfacción del usuario → 78 valores en el rango de 47.0 a 62.0

b) Resumen estadístico de la comparación de dos muestras: Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

Tabla 68.

Comparación de dos muestras - capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

	Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Recuento	78	78
Promedio	3.51282	52.9231
Desviación Estándar	0.716115	2.84568
Coefficiente de Variación	20.3858%	5.37701%
Mínimo	2.0	47.0
Máximo	5.0	62.0
Rango	3.0	15.0
Sesgo Estandarizado	2.18947	1.91431
Curtosis Estandarizada	-0.430625	0.755351

El resumen estadístico para las dos muestras se plasma en la tabla 68. A partir de ello se puede concluir que la capacidad de respuesta tiene un valor de sesgo estandarizado fuera del rango normal (fuera del rango de -2 a +2). Por otro lado, las curtosis estandarizadas de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario se encuentran dentro del rango esperado.

c) Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Capacidad de respuesta:
3.51282 +/- 0.161459 [3.35136; 3.67428]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Satisfacción del usuario:
52.9231 +/- 0.641603 [52.2815; 53.5647]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias. Suponiendo varianzas iguales: -49.4103 +/- 0.656369 [-50.0666; -48.7539]

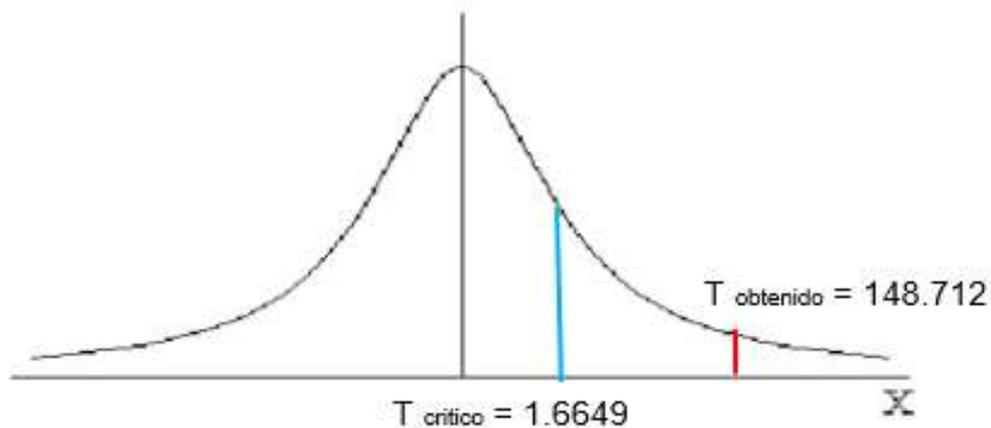
d) Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $media_1 = media_2$

Hipótesis Alternativa: $media_1 \neq media_2$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 148.712$ valor-P = 0.00

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



e) Decisión estadística

Considerando que $|t_{\text{obtenido}} = |148.712| > |t_{\text{critico}} = 1.6649|$. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, se determina que:

H₃: La capacidad de respuesta sí influye en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020, es válida como hipótesis alterna.

Se realizó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. Cuyo resultado del intervalo de confianza se extiende desde 50.0666 hasta 48.7539, no comprende el valor 0, existe una diferencia significativa de medias con un nivel de confianza del 95.0%. Asimismo, el valor-P calculado es menor que 0.05. Por eso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

f) Comparación de Medianas para la prueba Wilcoxon

Mediana de muestra 1: 3.0

Mediana de muestra 2: 52.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alterna: mediana1 \neq mediana2

Rango Promedio de muestra 1: 39.5

Rango Promedio de muestra 2: 117.5

W = 6084.0 valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Después de haber realizado la prueba de W de Mann-Whitney se determinó que el valor-P es menor que 0.05, ya que existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%. Una forma de demostrar la validez de la tercera hipótesis específica es observando este comportamiento estadístico a través del diagrama de caja y bigotes en la figura 73.

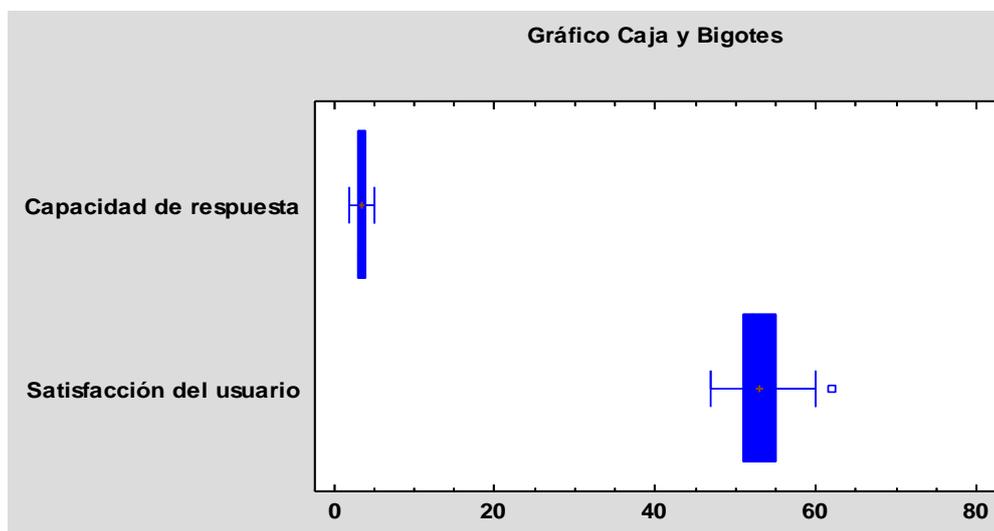


Figura 74. Gráfico de caja y bigotes de comparación de la capacidad de respuesta & satisfacción del usuario

4.2.2.4. Cuarta hipótesis específica.

H₄: La seguridad sí incide en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

H₀: La seguridad no incide en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

a) Comparación de dos muestras: Seguridad y satisfacción del usuario

Muestra 1: La seguridad → 78 valores en el rango de 3.0 a 5.0

Muestra 2: Satisfacción del usuario → 78 valores en el rango de 47.0 a 62.0

b) Resumen estadístico de la comparación de dos muestras: Seguridad y satisfacción del usuario

Tabla 69.

Comparación de dos muestras - la seguridad y satisfacción del usuario

	La seguridad	Satisfacción del usuario
Recuento	78	78
Promedio	4.17949	52.9231
Desviación Estándar	0.575328	2.84568
Coficiente de Variación	13.7655%	5.37701%
Mínimo	3.0	47.0
Máximo	5.0	62.0
Rango	2.0	15.0
Sesgo Estandarizado	-0.0441334	1.91431
Curtosis Estandarizada	-0.285038	0.755351

En la tabla 69 esta expresado el resumen estadístico de datos para las dos muestras. Por consiguiente, se infiere que los valores de sesgo estandarizado y las curtosis estandarizadas de la seguridad y satisfacción del usuario se encuentran dentro del rango esperado. Es decir que los valores están dentro del rango -2 a +2.

c) Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de La seguridad: 4.17949 +/- 0.129717 [4.04977; 4.3092]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Satisfacción del usuario: 52.9231 +/- 0.641603 [52.2815; 53.5647]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias. Suponiendo varianzas iguales: -48.7436 +/- 0.649402 [-49.393; -48.0942]

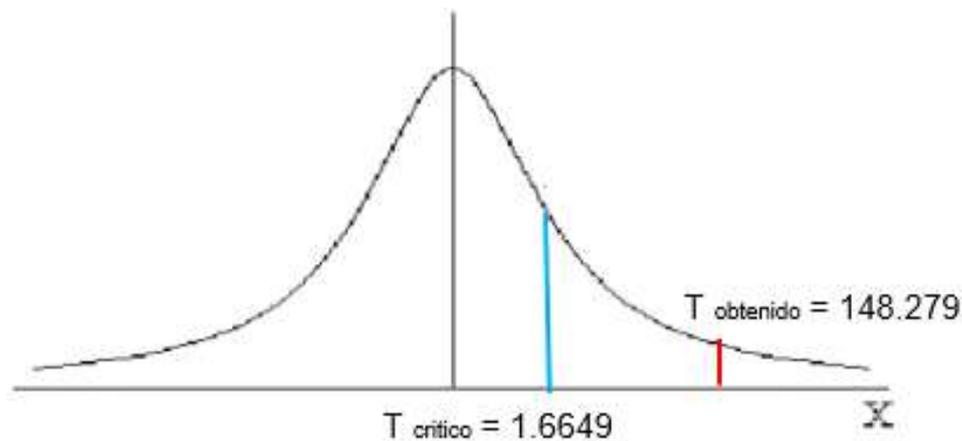
d) Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $media1 = media2$

Hipótesis Alterna: $media1 <> media2$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 148.279$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



e) Decisión estadística

Considerando que $|t_{obtenido} = |148.279 > |t_{critico} = 1.6649|$. Se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, con el análisis estadístico se determina que:

H4: La seguridad sí incide en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020, es válida la hipótesis alterna.

La prueba-t se empleó para comparar las medias de las dos muestras. El resultado del intervalo de confianza entre las medias se despliega desde 49.393 hasta 48.0942, el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia significativa entre las medias con un nivel de confianza del 95.0%. Asimismo, el valor-P calculado es menor que 0.05. Por esta razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

f) Comparación de Medianas para la prueba Wilcoxon

Mediana de muestra 1: 4.0

Mediana de muestra 2: 52.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alterna: mediana1 <> mediana2

Rango Promedio de muestra 1: 39.5

Rango Promedio de muestra 2: 117.5

W = 6084.0 valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

La prueba W de Mann-Whitney se ejecutó para comparar las medianas, se ha determinado que el valor-P es menor que 0.05, pue existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%. En ese sentido una forma de evidenciar la validez de la cuarta hipótesis especifica es ilustrando el comportamiento de su caja y bigotes en la figura 75.

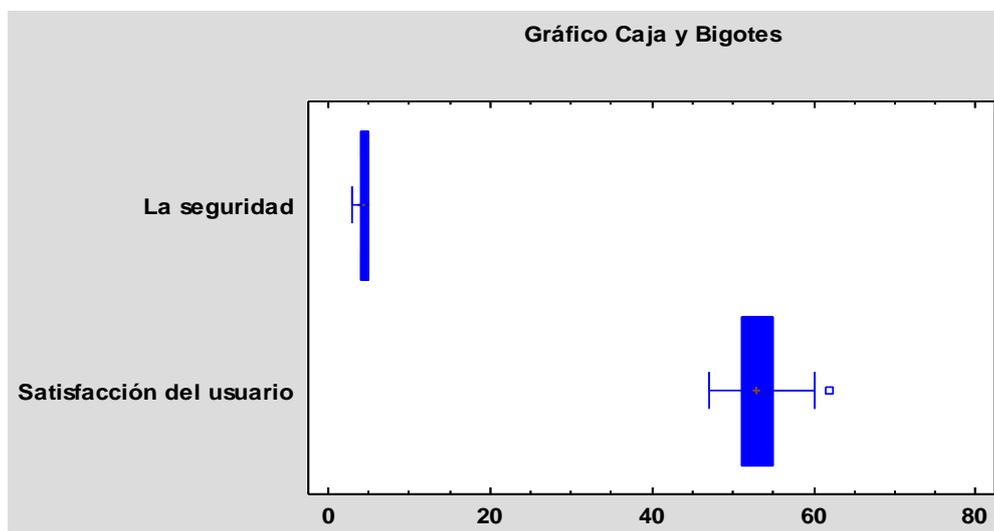


Figura 75. Gráfico de caja y bigotes de la seguridad & satisfacción del usuario

4.2.2.5. Quinta hipótesis específica.

H₅: La empatía sí impacta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

H₀: La empatía si impacta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.

a) Comparación de dos muestras: La empatía y satisfacción del usuario

Muestra 1: La empatía → 78 valores en el rango de 3.0 a 5.0

Muestra 2: Satisfacción del usuario →78 valores en el rango de 47.0 a 62.0

b) Resumen estadístico de la comparación de dos muestras: La empatía y satisfacción del usuario

Tabla 70.

Comparación de dos muestras - la empatía y satisfacción del usuario

	La empatía	Satisfacción del usuario
Recuento	78	78
Promedio	4.19231	52.9231
Desviación Estándar	0.604264	2.84568
Coefficiente de Variación	14.4136%	5.37701%
Mínimo	3.0	47.0
Máximo	5.0	62.0
Rango	2.0	15.0
Sesgo Estandarizado	-0.386649	1.91431
Curtosis Estandarizada	-0.685895	0.755351

La tabla 70 contiene el resumen estadístico de datos para las dos muestras. Debido a lo cual se concluye que los valores de sesgo estandarizado y curtosis estandarizadas de la empatía y satisfacción del usuario se encuentran dentro del rango esperado. Es decir que los valores están dentro del rango de -2 a +2.

c) Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de La empatía: 4.19231 +/- 0.136241 [4.05607; 4.32855]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Satisfacción del usuario: 52.9231 +/- 0.641603 [52.2815; 53.5647]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias suponiendo varianzas iguales: -48.7308 +/- 0.650715 [-49.3815; -48.0801]

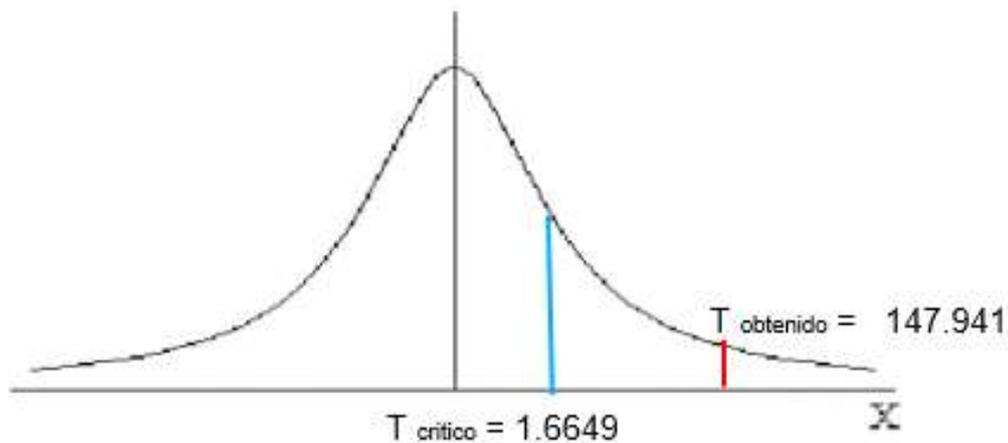
d) Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $media1 = media2$

Hipótesis Alternativa: $media1 \neq media2$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 147.941$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



e) Decisión estadística

Considerando que $|t_{obtenido} = |147.941| > |t_{critico} = 1.6649|$. Se rechaza la hipótesis nula. Por esta razón:

H₅: La empatía sí impacta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020, es aceptada la hipótesis alterna.

Se llevó a cabo la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras, el valor del intervalo de confianza entre las medias se extiende desde 49.3815 hasta 48.0801, no contempla el valor 0, pues existe una diferencia significativa entre las medias con un nivel de confianza del 95.0%. También el valor-P calculado que se obtuvo es menor que 0.05. Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

f) Comparación de Medianas para la prueba Wilcoxon

Mediana de muestra 1: 4.0

Mediana de muestra 2: 52.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alterna: mediana1 <> mediana2

Rango Promedio de muestra 1: 39.5

Rango Promedio de muestra 2: 117.5

W = 6084.0 valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Se efectuó la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Se determinó que el valor-P es menor que 0.05 y existe una diferencia significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%. Tal validez de la quinta hipótesis específica y el comportamiento de su caja y bigotes esta expresado en la figura 76.

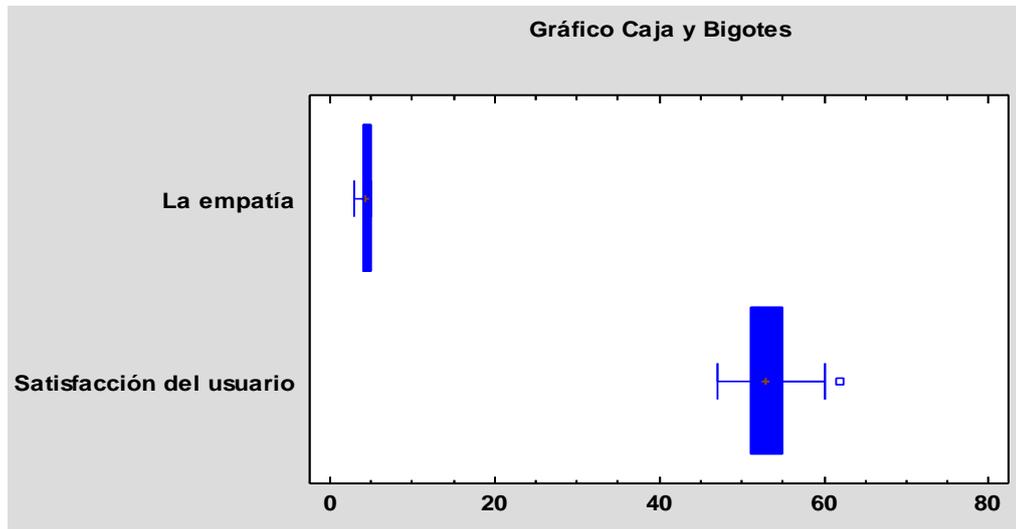


Figura 76. Gráfico de caja y bigotes de la empatía & satisfacción del usuario

V. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de la Estadística Descriptiva

4.1.1. Discusión de estadística descriptiva de la variable calidad de servicio.

Conforme a las respuestas de los 78 usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX sede Jesús María se colige que la gran mayoría señala que la calidad de servicio es aceptable, debido a lo cual se puede afirmar que los usuarios internos se encuentran parcialmente satisfechos con la calidad de servicio. Tal afirmación se reflejó en la evaluación de las dimensiones tales como: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, en ese sentido los resultados tienen la misma tendencia y correlación con Apaza & Chahuayo (2019), Paripancca (2019), Huancollo (2018), Pintado (2018), López (2018), Boza & Solano (2017) y Liza & Siancas (2016).

4.1.2. Discusión de estadística descriptiva de la variable satisfacción del usuario.

De acuerdo a las respuestas de los 78 usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX sede Jesús María, la mayor parte indica que están parcialmente satisfechos, esto lo manifestaron en la evaluación de las dimensiones: Calidad funcional, Calidad técnica, Valor percibido, Confianza y Expectativas, estos resultados tienen la mismas tendencia y concordancia con Apaza & Chahuayo (2019), Paripancca (2019), Huancollo (2018), Pintado (2018), Maggi (2018), López (2018) y Liza & Siancas (2016).

4.2. Discusión de la Estadística Inferencial sobre las Hipótesis

4.2.1. Discusión sobre contrastación de la hipótesis general.

La hipótesis es válida ya que al suponer las varianzas iguales: $t=44.6712$ valor- $P=0$, se rechazó la hipótesis nula para $\alpha=0.05$ dado que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias se extiende desde 42.3714 hasta 38.7825. Puesto que, el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia

estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%, lo que se complementa con la prueba de Wilcoxon con valores de $W=6084.0$ Valor- $P=0$, por lo que se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$. Los resultados tienen concordancia con Huancollo (2018) quien expresa que entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario existió una influencia positiva media de 0.654 con valor $p=0.000$. Asimismo, Pintado (2018) señaló en su estudio que la calidad de servicio tuvo correlación con la satisfacción del usuario con un valor de 0.830 y una significancia estadística de ($p<0.05$). De forma similar Paripancca (2019) en su investigación demostró que entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario existió relación con un nivel de significancia $p=0.00$ menor que $p=0.05$. Finalmente, en esa misma línea López (2018) determinó que entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario existió una correlación positiva de $p=0.000$ es menor que 0.05 y correlación de Pearson ($r=0.697$) valor próximo a uno.

4.2.2. Discusión sobre contrastación de las hipótesis específicas.

a) *Discusión de la primera hipótesis específica.*

La primera hipótesis es válida ya que al suponer las varianzas iguales: $t=150.458$ valor- $P=0$, se rechazó la hipótesis nula para $\alpha=0.05$ debido a que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias se extiende desde 50.1629 hasta 48.8627. Dado que, el intervalo no comprende el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%. Asimismo, se complementa con la prueba de Wilcoxon con valores de $W = 6084.0$ Valor- $P=0$, por lo que se rechaza la hipótesis nula para $\alpha=0.05$, se acepta la hipótesis alterna. En esa línea los resultados tienen correspondencia con Huancollo (2018) quien expresó que entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario existió un nivel de significancia de 0.01, con un valor de $P=0.000$, y una correlación de Pearson de 0.482. También, Pintado (2018) en su tesis señaló que entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario existió una correlación positiva moderada de 0.414, con una significancia de ($p<0.05$) y coeficiente de determinación (R^2) de 0.171. Por último, Paripancca (2019) en su investigación demostró que entre los elementos tangible y la

satisfacción del usuario existió buena relación con un nivel de significancia $p=0.00$ menor que $p=0.05$ ($p>\alpha$) con un coeficiente de relación de 0.674.

b) *Discusión de la segunda hipótesis específica.*

La segunda hipótesis es válida ya que al considerar las varianzas iguales: $t=150.458$ valor- $P=0$, se rechazó la hipótesis nula para $\alpha=0.05$ pues el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 50.1629 hasta 48.8627. Puesto que, el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%. Se complementa con la prueba de Wilcoxon con valores de $W=6084.0$ Valor- $P=0$, por lo que se rechaza la hipótesis nula para $\alpha=0.05$. Los resultados tienen coincidencia con Huancollo (2018) en su investigación encontró un nivel de significancia de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.521 entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios. Asimismo, Redhead (2015) determinó que la fiabilidad tuvo una correlación positiva moderada de 0.588 con respecto a la satisfacción del usuario. Finalmente, Pintado (2018) en su tesis concluyó que entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario existió una correlación positiva moderada, con un valor de 0.450, con una significancia estadística de ($p<0.05$) y el coeficiente de determinación (R^2) de 0.203.

c) *Discusión de la tercera hipótesis específica.*

La tercera hipótesis es válida ya que al estimar las varianzas iguales: $t=148.712$ valor- $P=0$, se rechazó la hipótesis nula para $\alpha=0.05$ dado que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 50.0666 hasta 48.7539. Dado que, el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%. También se complementa con la prueba de Wilcoxon con valores de $W=6084.0$ Valor- $P=0$, por lo que se rechaza la hipótesis nula para $\alpha=0.05$. Estos resultados concuerdan con lo que encontró Pintado (2018) en su estudio entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario existió una correlación intensa alta, con un valor de 0.797, con una significancia de ($p<0.05$) y el coeficiente de determinación (R^2) de 0.635. De igual forma Huancollo (2018) en su investigación demostró un nivel de significancia de 0.01, con un valor

de $P=0.000$, y una correlación de Pearson de 0.429 entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Por último, en esa línea Paripancca (2019) demostró que entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario existió buena relación con un nivel de significancia $p=0.00$ menor que $p=0.05$ ($p>\alpha$) con un coeficiente de relación de 0.677.

d) *Discusión de la cuarta hipótesis específica.*

La cuarta hipótesis es válida ya que al considerar las varianzas iguales: $t=148.279$ valor- $P=0$, se rechazó la hipótesis nula para $\alpha=0.05$ en razón de que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 49.393 hasta 48.0942. En virtud de que, el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%. Además, se complementa con la prueba de Wilcoxon con valores de $W=6084.0$ Valor- $P=0$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula para $\alpha=0.05$. De forma similar Apaza & Chahuayo (2019) en su tesis señalaron que la seguridad tuvo una correlación positiva moderada de 0.474. Asimismo, los resultados tienen concordancia con Pintado (2018) quien señaló que la seguridad presenta una correlación positiva de 0.825, con una significancia estadística ($p<0.05$) y obtuvo el coeficiente de determinación (R^2) de 0.681. Finalmente, Huancollo (2018) en su investigación determinó un nivel de significancia de 0.01, con un valor de $P=0.000$, y una correlación de Pearson de 0.459 entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios.

e) *Discusión de la quinta hipótesis específica.*

La quinta hipótesis es válida ya que al evidenciar las varianzas iguales: $t=147.941$ valor- $P=0$, se rechazó la hipótesis nula para $\alpha=0.05$ pues el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 49.3815 hasta 48.0801. En vista de que, el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%. Igualmente se complementa con la prueba de Wilcoxon con valores de $W=6084.0$ Valor- $P=0$., por lo que se rechaza la hipótesis nula para $\alpha=0.05$. Los resultados tienen correlación con Huancollo (2018) en su tesis demostró que la empatía y la satisfacción del usuario tuvo un nivel de

significancia de 0.01, con un valor de P de 0, y una correlación de Pearson de 0.482. Asimismo, Paripancca (2019) en su investigación demostró que la empatía tuvo buena relación con la satisfacción del usuario con un valor de 0.610 con nivel de significancia $p=0,00$ menor que $p=0,05$ ($p>\alpha$). Por último, en ese sentido Pintado (2018) en su tesis coligió que entre la empatía y la satisfacción del usuario existió una correlación positiva moderada, con un valor de 0.446, con una significancia estadística de ($p<0.05$) y obtuvo un coeficiente de determinación (R^2) de 0.199.

VI. CONCLUSIONES

Al finalizar y desde los resultados de la presente investigación, se arribaron a las conclusiones siguientes:

- Se logró determinar que existe una influencia entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, en el periodo 2020; teniendo como resultado un valor para $t=44.6712$ valor- $P=0$, para $\alpha=0.05$.
- Se estableció que los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, en el periodo 2020; obteniendo un valor para $t=150.458$ valor- $P=0$, para $\alpha=0.05$.
- Se logró evaluar que la fiabilidad impacta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, en el periodo 2020, con un valor para $t=150.458$ valor- $P=0$, para $\alpha=0.05$.
- Se logró analizar que la capacidad de respuesta influye en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, en el periodo 2020, teniendo como resultado un valor $t=148.712$ valor- $P=0$, para $\alpha=0.05$.
- Se logró explicar que la seguridad incide en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, en el periodo 2020, obteniendo un valor para $t=148.279$ valor- $P=0$, para $\alpha=0.05$.
- Se demostró que la empatía impacta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, en el periodo 2020, con un valor $t=147.941$ valor- $P=0$, para $\alpha=0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones de la investigación se plantean las recomendaciones siguientes:

- En relación con los resultados obtenidos sobre calidad de servicio y satisfacción se recomienda realizar encuestas periódicas a los usuarios internos del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción del usuario interno y diseñar estrategias de capacitación para el personal del archivo periférico para mejorar la calidad del servicio.
- Con respecto a los elementos tangibles del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX, se sugiere mejorar la iluminación y renovar el equipamiento en el área de lectura y despacho de títulos, lo cual permitirá transmitir seguridad y brindar un ambiente acogedor a los usuarios internos.
- Se recomienda capacitar constantemente al personal en temas relacionados a los servicios archivísticos que se ofrecen en el archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX para mejorar la fiabilidad de los servicios archivísticos de lectura, préstamo y despacho títulos.
- Se plantea mejorar la capacidad de respuesta de los trabajadores en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX, implementando procesos técnicos de recepción, selección, organización e inventario de títulos, lo cual permitirá optimizar la capacidad de respuesta del personal.
- Se sugiere supervisar y evaluar constantemente el desempeño del personal en el área de atención al usuario para mejorar la atención personalizada, el trato amable y sobre todo en brindar información oportuna al usuario interno para el eficaz funcionamiento del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX.
- Por último, se recomienda implementar recursos tecnológicos en el área de atención para sistematizar información sobre los títulos, a fin de dar respuestas rápidas a las consultas del usuario interno e identificar de manera puntual sus necesidades insatisfechas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga Gastelumendi, R. A. (2019). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú. *Tesis de Doctorado*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Apaza Arenas, M. C., & Chahuayo Livise, J. E. (2019). Calidad de Servicio del Personal de Salud y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios Atendidos en Consulta Externa del Hospital General Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2019. (*tesis de pregrado*). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Arias Flores, L. (2019). Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes de las Clínicas Dentales de la Ciudad de Tingo María. (*tesis de pregrado*). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.
- Barroso Castro , C. (2000). *Factores Organizativos que influyen en las percepciones de los clientes en el ámbito de los servicios*. Sevilla.
- Bitner , M., Zeithaml, V., & Gremler , D. (2009). *Marketing de servicios* (5a ed.). México, D. F.: McGraw-Hill.
- Boza Orozco , R., & Solano Castro , E. (2017). Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. (*Tesis de maestría*). Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.
- Carbajal Reyes , C. R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Condor Salina, B. M., & Durand Gonzáles, F. (2017). Influencia de la calidad del servicio en la Satisfacción de los usuarios del Gimnasio GYM. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Nacional del Centro, Huancayo.
- Deming , W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad : la salida de la crisis*. Madrid, España: Editorial: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

- Espinoza Abarca, R. A. (2018). Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en el restaurante turístico Don Kike de la ciudad de, Áncash. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Privada Telesup, Lima.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de la calidad* (Novena ed.). Cengage Learning Editores, S.A.
- Garazatúa Nuñovero, J. J. (12 de Junio de 2018). *Nota de Prensa*. Obtenido de Superintendencia Nacional de los Registro Público: <https://www.sunarp.gob.pe/Prensa/inicio/post/2018/06/12/priorizaremos-mejorar-la-calidad-de-los-servicios-registrales-al-ciudadano>
- Garvin , D. (1988). *Gestión de la calidad: la ventaja estratégica y competitiva*. Boston: Harvard-Deusto Business Review.
- Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción del cliente. ¡Con solo satisfacer al cliente no alcanza!* (Primera ed.). Mexico: Panorama Editorial S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its market implications*. *European Journal of Marketing*. 18: (4).
- Guerra Bretaña, R. M., Roque Gonzále, R., & Meizoso Valdés, M. (2015). Conceptos e indicadores de calidad en la actividad archivística. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 329-336.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Huancollo Chambi, J. L. (2018). Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

- Jaén García, L. F. (2016). *La Legislación Archivística en América Latina*. San José, Costa Rica.
- Laquise Fuentes, H. R., & Ccopa Vilca, Y. (2017). Calidad del servicio y satisfacción de los estudiantess del Instituto de Educación Superior Tecnológico La Bella Laguna Azul. *Tesis de Licenciatura*. Universidad privada Telesup, Lima.
- León Díaz , J. A. (2017). Gestión de operación del servicio basado en ITIL para la gestión de problemas en la unidad de infraestructura tecnológica del Ministerio de Educación - Sede Central. *Tesis de Licenciatura*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Liza Soriano de Silva, C. M., & Siancas Ascoy, C. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. (*Tesis de maestría*). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Llanos, M. G. (17 de 10 de 2016). *LA ENSEÑANZA DE LA ARCHIVÍSTICA EN LAS UNIVERSIDADES*. Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/carreras-profesion-futuro/mundo-gestores-documentos-1002449>
- López Mosquera , D. C. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes de Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. (*Tesis de maestría*). Universidad católica de Santiago de Gauyaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios (personal, tecnología y estrategia)* (Séptima Edición .). México.
- Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emrgencia pediátrica Hospital General de Milagro. (*Tesis de maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Gauyaquil, Ecuador.
- Mejías Acosta, A. A., & Manrique Chirkova, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factotres. *Ingeniería Industrial*, 43-47. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3629718>

- Montes Boza, M. A. (13 de Octubre de 2018). *Nota de Prensa Oficina General de Comunicaciones*. Obtenido de Superintendencia Nacional de los Registros Públicos: <https://www.sunarp.gob.pe/PRENSA/inicio/file.axd?file=/2018/13102018-1.pdf>
- Morillo Moren, M. C., & Morillo Moreno, M. D. (Abril-Junio de 2016). Revista de Ciencias Sociales (RCS). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela(2), XXII*, 114. Merida, Venezuela.
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Irwin/McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Journal of Marketing. *A Conceptual model of service quality and its implications for future research*, 49. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL
- Pardo Angulo , M. C. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé-Surco. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Paripancca Herrera, E. L. (2019). Evelyn Livia Paripancca Herrera. (*tesis de maestría*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Pintado Peña, M. (2018). Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Pizzo, M. (21 de Julio de 2013). *La insatisfacción del cliente no es culpa del empleado*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/la-insatisfaccion-del-cliente-no-es-culpa-del-empleado/>
- Portocarrero Condezo, W. G. (2017). Calidad de servicio y satisfacción en el mercado. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Lima.
- RAE. (Marzo de 2020). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de Obtenido de Real Academia Española.: <http://www.rae.es/>

- Redhead, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. (*Tesis de Maestría*). UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, Lima.
- RENIEC. (11 de JULIO de 2017). *Registro Nacional de Identificación y Estado Civil*. Obtenido de Guía de procedimientos. Organización de documentos en los archivos periféricos: http://www.reniec.gob.pe/Transparencia/intranet/imagenes/noticias/comunicado/GP-342-SGEN-SGADA-003_RS_046-2012-SGEN.pdf
- Ros Gálvez, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con Discapacidad Intelectual. (*Tesis de doctorado*). Universidad Católica San Antonio, Murcia, España.
- Santamaría Castellanos , O. L. (2016). Analisis de la Calidad del Servicio Posventa y la Satisfacción de Clientes de los Concesionarios de la Industria Automotriz en Colombia. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C., Colombia.
- Solórzano Barrera, G., & Aceves López, J. N. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. México: El Buzón de Pacioli.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Obtenido de http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Thompson, A., & Sunol, R. (1995). *Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence* (Vol. 7).
- Yarlaque Armas, Y. E. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI. *Tesis de Maestría*. UCV, Pucallpa.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). Research note: More on improving quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147. Obtenido de: <https://search.proquest.com/openview/b3fbd30441c606a75a096df9bd42745f/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Justificación	Variables e Dimensiones	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	<p>1. Justificación Teórica Por lo que, la presente investigación tiene amplia literatura científica y tiene el respaldo de las teorías desarrolladas y probadas. Tales como los investigadores norteamericanos Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citados en (Aliaga, (2019) para la variable calidad de servicio y por otra a Oliver (1997) citado por Condor y Durand (2017) para la variable satisfacción del usuario.</p> <p>2. Justificación Metodológica Uso del método científico, investigación descriptiva Correlacional, de modo que vamos a explicar los fenómenos que se den en un espacio de tiempo, la correlación ayudará a determinar el grado de relación entre ambas variables.</p>	<p>1. Variable Independiente: Calidad de servicio.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles. • Fiabilidad. • Capacidad de respuesta. • Seguridad. • Empatía. <p>2. Variable Dependiente: Satisfacción de usuarios.</p>	<p>Tipo de Investigación Aplicada-Cuantitativa</p> <p>Nivel de Investigación Descriptivo-Correlacional</p> <p>Método de Investigación: Cuantitativo.</p> <p>Diseño de la Investigación No experimental de corte Transversal</p> <p>Área de Estudio</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos			
<p>1. ¿Cómo inciden los elementos tangibles en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020?</p> <p>2. ¿Cómo impacta la fiabilidad en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020?</p>	<p>1. Establecer cómo inciden los elementos tangibles en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.</p> <p>2. Evaluar cómo impacta la fiabilidad en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.</p>	<p>1. Los elementos tangibles sí inciden en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.</p> <p>2. La fiabilidad sí impacta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.</p>			

<p>3. ¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020?</p> <p>4. ¿Cómo incide la seguridad en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020?</p> <p>5. ¿Cómo impacta la empatía en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020?</p>	<p>3. Analizar cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.</p> <p>4. Explicar cómo incide la seguridad en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.</p> <p>5. Demostrar cómo impacta la empatía en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.</p>	<p>3. La capacidad de respuesta sí influye en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.</p> <p>4. La seguridad sí incide en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.</p> <p>5. La empatía sí impacta en la satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020.</p>	<p>3. Justificación Práctica Una vez realizado el diagnóstico este nos permitirá buscar posibles soluciones entre calidad de servicio y satisfacción, lo cual servirá para tomar decisiones y buscar mejores resultados en la entidad sujeto del estudio.</p> <p>4. Justificación Social Se busca que los resultados de la presente investigación sean de gran utilidad para los usuarios internos de la zona Registral N° IX, así como para las autoridades de las entidades públicas y privadas, de igual forma considero la importancia para la Universidad Privada Telesup, profesionales y todos aquellos que tengan un interés en dicho tema con la finalidad que puedan tener un marco referencial.</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad funcional. • Calidad técnica. • Valor percibido. • Confianza. • Expectativas. 	<p>Zona Registral N° IX sede Jesús María.</p> <p>Población</p> <p>78 usuarios internos del archivo periférico de la Zona Registral IX sede Jesús María.</p> <p>Muestra</p> <p>Censal ya que el universo es de 78 usuarios internos del archivo periférico de la Zona Registral IX sede Jesús María.</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario.</p>
---	--	--	--	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Instrumento
Calidad de servicio	1. Elementos tangibles	- Instalación - Personal - Ambiente	1-3	Escala tipo Likert 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	C U E S T I O N A R I O
	2. Fiabilidad	- Tiempo - Información - Cuidado	4-6		
	3. Capacidad de respuesta	- Rapidez - Disponibilidad - Oportuno	7-9		
	4. Seguridad	- Conocimiento del trabajo - Credibilidad - Amabilidad	10-12		
	5. Empatía	- Atención individualizada - Interés - Comprensión	13-15		
Satisfacción de usuario	1. Calidad funcional	- Prestación de servicios - Servicio esperado - Solución de problemas	16-18		
	2. Calidad técnica	- Percepción del cliente - Proceso de prestación del servicio	19-21		
	3. Valor percibido	- Calidad en la atención - Valoración de servicios	22-24		
	4. Confianza	- Cumplimiento de promesas - Servicio prometido	25-27		
	5. Expectativas	- Experiencia de consumo - Información - Conocimiento	28-30		

Anexo 3: Instrumentos

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional de Administración, Finanzas y Negocios Globales

Instrumento de recolección de datos para medir la calidad de servicios

1. **Presentación:** Buenos días/tardes, me encuentro realizando una encuesta con el objetivo de recopilar información sobre la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en el Archivo Periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María. Su participación es anónima. Por favor, se le pido mucha sinceridad en las respuestas. La información que nos proporcione será manejada de manera confidencial.

1. Calidad de Servicio		Valoración				
N°	Dimensiones/Ítems	5	4	3	2	1
		S	C S	A V	C N	N
1.1. Elementos tangibles						
1	Las instalaciones del archivo periférico son cómodas y agradables para realizar despacho de títulos.					
2	Los trabajadores del archivo periférico están correctamente uniformados.					
3	Las condiciones ambientales en el archivo periférico (limpieza, iluminación, ruidos, etc.) son adecuados para brindar el servicio de lectura de títulos.					
1.2. Fiabilidad						
4	Cuando el personal del archivo periférico promete prestarle títulos en un cierto tiempo realmente lo cumple.					
5	El personal del archivo periférico brinda información precisa sobre los pasos a seguir en relación al despacho de títulos fuera de fecha.					
6	Cuando usted realiza consultas con respecto a los títulos archivados, el personal del archivo periférico le presta atención para atenderlo.					
1.3. Capacidad de respuesta						
7	El personal de atención de títulos del archivo periférico le atendió con rapidez.					
8	Existe amplia disponibilidad del personal del archivo periférico para atenderlo en todo momento.					
9	Cuando un título se encuentra prestado a otras secciones la información que le brinda el personal del archivo periférico es oportuno y exacto.					
1.4. Seguridad						
10	El personal del archivo periférico posee conocimientos suficientes sobre su trabajo para responder sus preguntas.					
11	El desenvolvimiento del personal del archivo periférico le transmite e inspira confianza.					

12	El personal de atención de préstamo de títulos del archivo periférico fue respetuoso con usted.					
1.5. Empatía						
13	El personal del archivo periférico le explicó detalladamente sobre el proceso de devolución de títulos.					
14	El personal del archivo periférico muestra un interés especial en explicarlo sobre la visualización de títulos digitalizados.					
15	En el archivo periférico los trabajadores son amables y cordiales.					

2. Datos Generales:

1.1. Género:

Masculino () Femenino ()

1.2. Profesión:

Abogado ()

Otros

3. **Instrucciones:** A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una (x) en el recuadro de su preferencia de acuerdo a la escala de calificación.

Escala de Likert				
5	4	3	2	1
S: Siempre	CS: Casi siempre	AV: A veces	CN: Casi nunca	N: Nunca

2. Satisfacción del Usuario		Valoración				
N°	Dimensiones/Ítems	5	4	3	2	1
		S	C S	A V	C N	N
2.1. Calidad funcional						
16	La capacidad de respuesta del personal del archivo periférico le fue satisfactorio en prestarle el servicio.					
17	El personal del archivo periférico le brindó un servicio fiable como usted esperaba.					
18	La empatía del personal del archivo periférico se refleja al momento de escuchar sus consultas.					
2.2. Calidad técnica						
19	En el archivo periférico usted ha percibido mejoras progresivas del personal en la atención de préstamo de títulos.					
20	El personal del archivo periférico le genera confianza con la información que le brinda en relación a los títulos archivados.					
21	Sus expectativas fueron satisfechas con el proceso de préstamo de títulos por el personal de atención del archivo periférico.					
2.3. Valor percibido						
22	La capacidad de respuesta del personal del archivo periférico para ubicar los títulos trasapelados se dio en tiempos prometidos.					

23	Sobre la distribución de títulos archivados, la información que recibió por parte del personal del archivo periférico fue confiable.					
24	La calidad de servicio en el archivo periférico es buenos y satisfactorios.					
2.4. Confianza						
25	Al acudir a los ambientes del archivo periférico sabe que no tendrá inconvenientes para realizar lectura de títulos.					
26	En el archivo periférico el personal de atención le muestra empatía y optimiza el tiempo en atenderlo.					
27	La capacidad de respuesta del personal del archivo periférico en relación con el servicio prestado está cerca de los ideales para una entidad de este tipo.					
2.5. Expectativas						
28	En el sistema, la fiabilidad de imágenes de títulos digitalizados es interactivas y cumplen con satisfacerlo.					
29	Para la búsqueda y ubicación de títulos, la capacidad de respuesta del personal del archivo periférico es razonable.					
30	El personal del archivo periférico le brinda información clara y fiable de cómo acceder a los títulos SID.					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 4: Validación de instrumentos

Dr. Edmundo González Zavaleta

Validación de ítems en investigación sobre: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020".

Variables	Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems	Escala de medición	Observaciones
V. I: CALIDAD DE SERVICIO	1. Elementos tangibles.	- Instalaciones.	1	Las instalaciones del archivo periférico son cómodas y agradables para realizar despacho de títulos.	Likert	
		- Personal.	2	Los trabajadores del archivo periférico están correctamente uniformados.	Likert	
		- Ambiente.	3	Las condiciones ambientales en el archivo periférico (limpieza, iluminación, ruidos, etc.) son adecuados para brindar el servicio de lectura de títulos.	Likert	
	2. Fiabilidad.	- Tiempo.	4	Cuando el personal del archivo periférico promete prestarle títulos en un cierto tiempo realmente lo cumple.	Likert	
		- Información.	5	El personal del archivo periférico brinda información precisa sobre los pasos a seguir en relación al despacho de títulos fuera de fecha.	Likert	
		- Cuidado.	6	Cuando usted realiza consultas con respecto a los títulos archivados, el personal del archivo periférico le presta atención para atenderlo.	Likert	
	3. Capacidad de respuesta.	- Rapidez.	7	El personal de atención de títulos del archivo periférico le atendió con rapidez.	Likert	
		- Disponibilidad.	8	Existe amplia disponibilidad del personal del archivo periférico para atenderlo en todo momento.	Likert	
		- Oportuno.	9	Cuando un título se encuentra prestado a otras secciones la información que le brinda el personal del archivo periférico es oportuno y exacto.	Likert	
	4. Seguridad.	- Conocimiento del trabajo.	10	El personal del archivo periférico posee conocimientos suficientes sobre su trabajo para responder sus preguntas.	Likert	
		- Credibilidad.	11	El desenvolvimiento del personal del archivo periférico le transmite e inspira confianza.	Likert	
		- Amabilidad.	12	El personal de atención de préstamo de títulos del archivo periférico fue respetuoso con usted.	Likert	
	5. Empatía.	- Atención individualizada.	13	El personal del archivo periférico le explicó detalladamente sobre el proceso de devolución de títulos.	Likert	
		- Interés.	14	El personal del archivo periférico muestra un interés especial en explicarle sobre la visualización de títulos digitalizados.	Likert	
		- Comprensión.	15	En el archivo periférico los trabajadores son amables y cordiales.	Likert	
V. D: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1. Calidad funcional	- Prestación de servicios.	16	La capacidad de respuesta del personal del archivo periférico le fue satisfactorio en prestarle el servicio.	Likert	
		- Servicio esperado.	17	El personal del archivo periférico le brindó un servicio fiable como usted esperaba.	Likert	
		- Solución de problemas.	18	La empatía del personal del archivo periférico se refleja al momento de escuchar sus consultas.	Likert	
	2. Calidad técnica	- Percepción del cliente.	19	En el archivo periférico usted ha percibido mejoras progresivas del personal en la atención de préstamo de títulos.	Likert	
		- Proceso de prestación del servicio.	20	El personal del archivo periférico le genera confianza con la información que le brinda en relación a los títulos archivados.	Likert	
			21	Sus expectativas fueron satisfechas con el proceso de préstamo de títulos por el personal de atención del archivo periférico.	Likert	
3. Valor percibido	- Calidad en la atención	22	La capacidad de respuesta del personal del archivo periférico para ubicar los títulos trasapelados se dio en tiempos prometidos.	Likert		
	- Valoración de servicio.	23	Sobre la distribución de títulos archivados, la información que recibió por parte del personal del archivo periférico fue confiable.	Likert		
		24	La calidad de servicio en el archivo periférico son buenos y satisfactorios.	Likert		
4. Confianza.	- Cumplimiento de promesas.	25	Al acudir a los ambientes del archivo periférico sabe que no tendrá inconvenientes para realizar lectura de títulos.	Likert		
		26	En el archivo periférico el personal de atención le muestra empatía y optimiza el tiempo en atenderlo.	Likert		
	- Servicio prometido.	27	La capacidad de respuesta del personal del archivo periférico en relación con el servicio prestado está cerca de los ideales para una entidad de este tipo.	Likert		
		28	En el sistema, la fiabilidad de imágenes de títulos digitalizados son interactivas y cumplen con satisfacerlo.	Likert		
5. Expectativas.	- Información.	29	Para la búsqueda y ubicación de títulos, la capacidad de respuesta del personal del archivo periférico es razonable.	Likert		
	- Conocimiento.	30	El personal del archivo periférico le brinda información clara y fiable de como acceder a los títulos SID.	Likert		

FORMATO A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Tesis: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en el Archivo Periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020".

Investigador: Adolfo Becker Matos Toribio

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de encuestas respecto a "Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en el Archivo Periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020" que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

Nota: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1 = Muy deficiente 2 = Deficiente 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno

Recomendaciones:

.....
.....
.....
.....
.....

Promedio de Valoración

Aplicar sin comentario

Opinión de Aplicabilidad

- a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombre y Apellidos: Edmundo Gomez Zavala
DNI N°: 06908981
Teléfono/Celular: 999 004420
Dirección domiciliaria: Miraflores 255 - La Molina
Título Profesional: Ingeniero
Grado Académico: Doctor en Administración
Mención: Estratégica - Investigación


Firma

Lugar y fecha: Lima 08 de febrero 2020

Mg. Percy Jorge Suárez Ymbertis

Validación de ítems en investigación sobre: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en el archivo periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020".

Variables	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Escala de medición	Observaciones
V. I.: CALIDAD DE SERVICIO	1. Elementos tangibles.	- Instalaciones.	1	Las instalaciones del archivo periférico son cómodas y agradables para realizar despacho de títulos.	Likert	
		- Personal.	2	Los trabajadores del archivo periférico están correctamente uniformados.	Likert	
		- Ambiente.	3	Las condiciones ambientales en el archivo periférico (limpieza, iluminación, ruidos, etc.) son adecuados para brindar el servicio de lectura de títulos.	Likert	
	2. Fiabilidad.	- Tiempo.	4	Cuando el personal del archivo periférico promete prestarle títulos en un cierto tiempo realmente lo cumple.	Likert	
		- Información.	5	El personal del archivo periférico brinda información precisa sobre los pasos a seguir en relación al despacho de títulos fuera de fecha.	Likert	
		- Cuidado.	6	Cuando usted realiza consultas con respecto a los títulos archivados, el personal del archivo periférico le presta atención para atenderlo.	Likert	
	3. Capacidad de respuesta.	- Rapidez.	7	El personal de atención de títulos del archivo periférico le atendió con rapidez.	Likert	
		- Disponibilidad.	8	Existe amplia disponibilidad del personal del archivo periférico para atenderlo en todo momento.	Likert	
		- Oportuno.	9	Cuando un título se encuentra prestado a otras secciones la información que le brinda el personal del archivo periférico es oportuno y exacto.	Likert	
	4. Seguridad.	- Conocimiento del trabajo.	10	El personal del archivo periférico posee conocimientos suficientes sobre su trabajo para responder sus preguntas.	Likert	
		- Credibilidad.	11	El desenvolvimiento del personal del archivo periférico le transmite e inspira confianza.	Likert	
		- Amabilidad.	12	El personal de atención de préstamo de títulos del archivo periférico fue respetuoso con usted.	Likert	
	5. Empatía.	- Atención individualizada.	13	El personal del archivo periférico le explicó detalladamente sobre el proceso de devolución de títulos.	Likert	
		- Interés.	14	El personal del archivo periférico muestra un interés especial en explicarle sobre la visualización de títulos digitalizados.	Likert	
		- Comprensión.	15	En el archivo periférico los trabajadores son amables y cordiales.	Likert	
V. D.: SATISFACCION DEL USUARIO	1. Calidad funcional.	- Prestación de servicios.	16	La capacidad de respuesta del personal del archivo periférico le fue satisfactorio en prestarle el servicio.	Likert	
		- Servicio esperado.	17	El personal del archivo periférico le brindó un servicio fiable como usted esperaba.	Likert	
		- Solución de problemas.	18	La empatía del personal del archivo periférico se refleja al momento de escuchar sus consultas.	Likert	
	2. Calidad técnica.	- Percepción del cliente.	19	En el archivo periférico usted ha percibido mejoras progresivas del personal en la atención de préstamo de títulos.	Likert	
		- Proceso de prestación del servicio.	20	El personal del archivo periférico le genera confianza con la información que le brinda en relación a los títulos archivados.	Likert	
			21	Sus expectativas fueron satisfechas con el proceso de préstamo de títulos por el personal de atención del archivo periférico.	Likert	
	3. Valor percibido.	- Calidad en la atención.	22	La capacidad de respuesta del personal del archivo periférico para ubicar los títulos trasapelados se dio en tiempos prometidos.	Likert	
		- Valoración de servicio.	23	Sobre la distribución de títulos archivados, la información que recibió por parte del personal del archivo periférico fue confiable.	Likert	
			24	La calidad de servicio en el archivo periférico son buenos y satisfactorios.	Likert	
4. Confianza.	- Cumplimiento de promesas.	25	Al acudir a los ambientes del archivo periférico sabe que no tendrá inconvenientes para realizar lectura de títulos.	Likert		
	- Servicio prometido.	26	En el archivo periférico el personal de atención le muestra empatía y optimiza el tiempo en atenderlo.	Likert		
		27	La capacidad de respuesta del personal del archivo periférico en relación con el servicio prestado está cerca de los ideales para una entidad de este tipo.	Likert		
5. Expectativas.	- Experiencia de consumo.	28	En el sistema, la fiabilidad de imágenes de títulos digitalizados son interactivas y cumplen con satisfacerlo.	Likert		
	- Información.	29	Para la búsqueda y ubicación de títulos, la capacidad de respuesta del personal del archivo periférico es razonable.	Likert		
	- Conocimiento.	30	El personal del archivo periférico le brinda información clara y fiable de como acceder a los títulos SID.	Likert		

FORMATO A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Tesis: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en el Archivo Periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020".

Investigador: Adolfo Becker Matos Toribio

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de encuestas respecto a "Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en el Archivo Periférico de la Zona Registral N° IX sede Jesús María, año 2020" que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

Nota: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1 = Muy deficiente 2 = Deficiente 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno

Recomendaciones:

.....
.....
.....
.....
.....

Promedio de Valoración

APLICAR SIN CORRECCIÓN

Opinión de Aplicabilidad

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos: PERCY JORGE SUAREZ YMBERTIS
DNI N°: 07260837
Teléfono/Celular: 994481177
Dirección domiciliaria: Jr. MAMA OCLLO N° 1987 - LINCE
Título Profesional: ECONOMISTA
Grado Académico: MAGISTER
Mención: DESARROLLO EMPRESARIAL Y REGIONAL


Firma

Lugar y fecha: LIMA 09/02/2020

Anexo 5: Matriz de datos

		Matriz de Data																																	
Datos Generales			Variable Calidad de Servicio															Variable Satisfacción del Usuario												Sumatoria					
			Elementos Tangibles			Fiabilidad			Capacidad de Respuesta			Seguridad			Empatía			Calidad Funcional			Calidad Técnica			Valor Percibido			Confianza			Expectativas			Variable Independiente	Variable Dependiente	
Items	Gen.	Prof.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
1	1	1	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	53	56
2	2	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	56	52	
3	2	1	3	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	5	5	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	59	49	
4	1	1	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	4	2	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	59	52	
5	2	1	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	56	49	
6	2	1	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	51	52	
7	2	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	55	50	
8	1	1	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	57	56	
9	2	1	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	55	52	
10	1	1	3	4	4	2	3	3	4	3	3	5	4	5	3	3	5	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	54	52	
11	1	1	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	61	51		
12	2	1	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	3	52	52	
13	2	1	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	52	54	
14	2	1	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	55	54	
15	1	1	4	4	4	3	4	2	4	3	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	52	52	
16	1	1	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	53	49	
17	2	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	2	3	53	52	
18	2	1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	54	55	
19	2	1	3	4	5	3	3	3	4	2	4	5	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	52	49	
20	2	1	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	53	56	
21	1	1	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	54	50	
22	2	1	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	5	3	4	5	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	58	50	
23	1	1	3	3	3	2	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	54	51	
24	2	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	55	51	
25	2	1	3	4	3	4	3	4	2	2	3	2	4	2	3	4	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	45	54	
26	2	1	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	54	52	
27	1	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	54	50	
28	2	1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	52	53	
29	1	1	4	4	3	5	4	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	5	3	3	4	3	3	3	3	56	49	
30	1	1	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	52	56	
31	2	1	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	53	52	
32	1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	56	55	
33	1	1	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	51	52	
34	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	56	54	
35	2	1	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3	4	3	3	4	2	53	52	
36	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	2	2	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	57	52	
37	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	56	55	
38	2	1	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	53	57	
39	1	1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	3	5	3	51	55	

40	2	1	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	53	51	
41	2	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	53	55		
42	1	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	54	54			
43	1	1	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	53	52	
44	2	1	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	2	3	3	4	4	4	5	2	3	3	3	3	5	4	52	51	
45	1	1	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	54	52	
46	2	1	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	52	52
47	2	1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	53	56	
48	1	1	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	57	55	
49	2	1	3	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	61	52		
50	2	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	57	50	
51	1	1	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	56	58	
52	2	1	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	54	53	
53	1	1	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	52	52	
54	2	1	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	2	5	4	4	3	3	57	54	
55	2	1	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	55	50		
56	1	1	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	57	57	
57	2	1	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	2	4	55	53	
58	1	1	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	2	4	4	3	2	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	56	52	
59	2	1	2	4	5	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	57	57	
60	1	1	3	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	51	52	
61	2	1	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	58	55
62	2	1	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	53	51
63	2	1	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	2	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	55	54	
64	2	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	52	55	
65	1	1	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	53	55	
66	2	1	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	54	54	
67	1	1	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	63	58	
68	1	1	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	50	48	
69	2	1	3	4	3	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	60	
70	2	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	55	52	
71	2	1	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	50	
72	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	2	52	47	
73	1	1	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	2	4	4	3	4	4	3	4	3	57	54
74	2	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	52	49
75	1	1	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	53	49	
76	2	1	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	57	
77	2	1	4	5	5	5	4	2	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	65	62	
78	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	59	56	
			252	300	266	277	276	279	291	263	274	299	286	326	271	285	327	278	267	287	276	277	272	253	284	296	266	299	273	254	286	260	4272	4128	

Anexo 6: Propuesta de valor

Esta propuesta de valor está orientada al archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX se de Jesús María, se plantea con la finalidad de generar cambios y mejoras, se indican a continuación:

- De acuerdo a la investigación es indispensable y necesario que las instalaciones y el ambiente del archivo periférico de la Zona Registral N° IX deben renovarse y adecuarse a los estándares actuales de calidad, a fin de que en los procesos gestión de documentos de archivo se mejore la satisfacción de los usuarios internos que acuden frecuentemente a realizar el despacho y lectura de títulos.
- Asimismo, encausar la insatisfacción de los usuarios internos del archivo periférico, respecto de los servicios de lectura, préstamo y despacho de títulos y, en lo posible dar una solución funcional inmediata para recuperar su satisfacción.
- Por otro lado, para mejorar la calidad funciona y la calidad técnica de los trabajadores se sugiere al jefe del archivo periférico, designar mayores recursos económicos para la adquisición y renovación de elementos tangibles, así como la implementación de equipos tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta y la fiabilidad en la atención.
- En ese sentido, periódicamente se deben planificar y desarrollar reuniones de integración y dinámicas de trabajo en equipo con los trabajadores del archivo periférico con la finalidad de recuperar y restablecer la satisfacción de los usuarios internos brindando servicios fiables.
- Además, debe solicitar asistencia técnica del Archivo General de la Nación (AGN) para diseñar los lineamientos de modernización y automatización de los servicios archivísticos en el archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX para mejorar la calidad funcional, la calidad técnica y la capacidad de respuesta en la atención a los usuarios internos.
- Finalmente, dotar al personal del archivo periférico de la Sunarp-Zona Registral N° IX de uniformes de trabajo adecuado, como: guardapolvos, mascarillas de barrera y guantes de nitrilo y, supervisar el cumplimiento de su uso, para transmitir un imagen apropiado al usuario interno.