



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU  
ASOCIACIÓN CON LOS CONDUCTORES PARA LA  
SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EN LA ZONA  
REGISTRAL N.º IX SEDE LIMA, 2021**

**PRESENTADO POR  
CLAUDIA PAOLA RIOJA MONGE  
JAVIER OSWALDO ROJAS TORRES**

**ASESOR  
ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ  
2021**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU  
ASOCIACIÓN CON LOS CONDUCTORES PARA LA  
SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EN LA ZONA REGISTRAL  
N.º IX SEDE LIMA, 2021”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**Br. CLAUDIA PAOLA RIOJA MONGE  
Br. JAVIER OSWALDO ROJAS TORRES**

**ASESOR:**

**Dr. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

A nuestros padres y a la Zona Registral N° IX – Sede Lima, quienes nos permitieron dar la oportunidad de crecer y trascender en esta importante materia.

*Claudia Paola Rioja Monge*

*Javier Oswaldo Rojas Torres*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos al Dr. Armando Figueroa Sánchez, a nuestros compañeros y a los ciudadanos, usuarios de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, quienes contribuyeron a la realización de la investigación.

*Claudia Paola Rioja Monge*

*Javier Oswaldo Rojas Torres*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	6
1.1 Antecedentes de la Investigación .....	6
1.1.1 Antecedentes Internacionales .....	6
1.1.2 Antecedentes Nacionales .....	6
1.2 Bases Teóricas .....	9
1.2.1 Procesos del Sistema de Gestión de Calidad .....	9
1.2.2 Conductores para la satisfacción de las personas .....	11
1.3 Definición de Términos Básicos .....	13
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	15
2.1 . - Operacionalización de variables .....	17
2.1.1.-Variable Independiente .....	17
2.1.2 Variable Dependiente .....	17
2.2 Matriz de operacionalización de variables .....	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
3.1 Diseño Metodológico .....	20

3.2	Diseño muestral .....	20
3.2.1	Población.....	20
3.2.2	Muestra .....	20
3.3	Técnicas de Recolección de Datos .....	20
3.4	Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información .....	22
3.5	Aspectos Éticos .....	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR.....		23
4.1.-	Procesos del Sistema de Gestión de Calidad .....	23
4.1.1.-	Procesos estratégicos del sistema de gestión de calidad en la Zona registrar N° IX – Sede Lima.....	23
4.1.2.-	Procesos misionales del sistema de gestión de calidad en la zona registrar N° IX – Sede Lima.....	30
4.1.3.-	Procesos de soporte del sistema de gestión de calidad en la zona registrar N° IX – Sede Lima.....	33
4.1.4.-	Resumen general de los procesos del sistema de gestión de calidad.	37
4.2.-	Conductores para la satisfacción de las personas. ....	38
4.2.1.-	Trato Profesional durante la atención, para la satisfacción de las personas en la Zona registrar N° IX – Sede Lima .....	38
4.2.2.-	Información para la satisfacción de las personas en la Zona registrar N° IX – Sede Lima .....	44
4.2.3.-	Tiempo de atención para la satisfacción de las personas en la zona registrar N° IX – Sede Lima.....	47
4.2.4.-	Resultado de la gestión para la satisfacción de las personas en la Zona registrar N° IX – Sede Lima.....	52

4.2.5.-Accesibilidad para la satisfacción de las personas en la Zona registral N° IX – Sede Lima .....	57
4.2.6.-Confianza para la satisfacción de las personas en la Zona registral N° IX – Sede Lima .....	61
4.2.7.-Resumen general de los conductores para la satisfacción de las personas.....	65
4.3.- Análisis de los procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021 .....	66
4.3.1.- Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el trato profesional durante la atención en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021. ....	68
4.3.2.- Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la información en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021 .....	69
4.3.3.- Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el tiempo de atención en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021 .....	71
4.3.4.- Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el resultado de la gestión en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021 .....	73
4.3.5.- Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la accesibilidad en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021 .....	74
4.3.6.- Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la confianza en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021 .....	76
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	78
CONCLUSIONES .....	82
RECOMENDACIONES .....	84

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS .....	86
ANEXO 1: CUESTIONARIO A SERVIDORES .....	90
ANEXO 2: CUESTIONARIO A CIUDADANOS.....	91
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO .....	93
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO .....	94
ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO .....	95
ANEXO 6: BASE DE DATOS – USUARIOS .....	96
ANEXO 7: BASE DE DATOS – USUARIOS - CONTINUACIÓN .....	97
ANEXO 8: BASE DE DATOS – USUARIOS - CONTINUACIÓN .....	98
ANEXO 9: BASE DE DATOS – SERVIDORES.....	99
ANEXO 10: BASE DE DATOS – SERVIDORES - CONTINUACIÓN .....	100
ANEXO 11: BASE DE DATOS – SERVIDORES - CONTINUACIÓN .....	101
ANEXO 12: BASE DE DATOS – SERVIDORES - CONTINUACIÓN .....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gestión de planeamiento y presupuesto.....	24
Tabla 2 Gestión de comunicaciones e imagen institucional.....	25
Tabla 3 Gestión de modernización.....	26
Tabla 4 Gestión de inversiones.....	27
Tabla 5 Proceso para la gestión registral.....	28
Tabla 6 Resumen de los procesos estratégicos del sistema de gestión de calidad en la N° IX – Sede Lima.....	29
Tabla 7 Proceso de inscripción registral.....	30
Tabla 8 Proceso de publicidad registral.....	31
Tabla 9 Resumen de los procesos misionales del sistema de gestión de calidad	32
Tabla 10 Gestión logística.....	33
Tabla 11 Capacitación de los servidores.....	34
Tabla 12 Gestión de las Tecnologías de la información y comunicación.....	35
Tabla 13 Resumen de los procesos de soporte del sistema de gestión de calidad .....	36
Tabla 14 Resumen general de los procesos del sistema de gestión de calidad ...	37
Tabla 15 Actitud que muestran los servidores al momento de la atención.....	39
Tabla 16 Empatía de los servidores de la Zona Registral.....	40
Tabla 17 Igualdad en el trato.....	41
Tabla 18 Conocimiento de los servidores al momento de orientarlos en los tramites .....	42
Tabla 19 Resumen del trato Profesional durante la atención.....	43
Tabla 20 Atención de reclamos virtuales.....	44
Tabla 21 Información recibida sobre la mejora de los servicios.....	45

Tabla 22 Resumen de la Información para la satisfacción de las personas .....	47
Tabla 23 Tiempo de espera para la atención .....	48
Tabla 24 Tiempo dispuesto para obtener resultados .....	49
Tabla 25 Cantidad de veces para asistir a la Zona Registral .....	50
Tabla 26 Resumen del tiempo de atención .....	51
Tabla 27 Procedimientos en la en la Zona Registral .....	52
Tabla 28 Cumplimiento de las normativas.....	53
Tabla 29 Requisitos exigidos para los tramites.....	54
Tabla 30 Costo del servicio brindado .....	55
Tabla 31 Resumen del resultado de la gestión.....	56
Tabla 32 Facilidad para acceder al servicio.....	58
Tabla 33 Infraestructura de la zona registral .....	59
Tabla 34 Horarios de atención en la zona registral.....	60
Tabla 35 Resumen de la accesibilidad .....	61
Tabla 36 Confianza que le transmiten los servidores .....	62
Tabla 37 Resultados de los servicios demandados .....	63
Tabla 38 Resumen de la confianza .....	64
Tabla 39 Resumen general de los conductores para la satisfacción de las personas .....	65
Tabla 40 Análisis de los procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima.....	66
Tabla 41 Análisis de Pearson de los procesos del sistema de gestión de calidad y los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima .....	67

Tabla 42 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el trato profesional durante la atención en la zona.....	68
Tabla 43 Análisis de Pearson de los procesos del sistema de gestión de calidad y el trato profesional durante la atención en la zona .....	69
Tabla 44 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la información en la Zona .....	70
Tabla 45 análisis de Pearson de los procesos del sistema de gestión de calidad y la información en la Zona .....	71
Tabla 46 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el tiempo de atención en la Zona .....	71
Tabla 47 análisis de los procesos del sistema de gestión de calidad y el tiempo de atención en la Zona .....	72
Tabla 48 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el resultado de la gestión en la Zona .....	73
Tabla 49 análisis de Pearson de los procesos del sistema de gestión de calidad y el resultado de la gestión en la Zona .....	74
Tabla 50 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la accesibilidad en la Zona .....	74
Tabla 51 análisis de Pearson de los procesos del sistema de gestión de calidad y la accesibilidad en la Zona .....	75
Tabla 52 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la confianza en la Zona .....	76
Tabla 53 análisis de Pearson de los procesos del sistema de gestión de calidad y la confianza en la Zona.....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gestión de planeamiento y presupuesto .....	24
Figura 2 Gestión de comunicaciones e imagen institucional .....	25
Figura 3 Gestión de modernización.....	26
Figura 4 Gestión de inversiones.....	27
Figura 5 Proceso para la gestión registral .....	28
Figura 6 Resumen de los procesos estratégicos del sistema de gestión de calidad en la Zona registral N° IX – Sede Lima .....	29
Figura 7 Proceso de inscripción registral.....	30
Figura 8 Proceso de publicidad registral .....	31
Figura 9 Resumen de los procesos misionales del sistema de gestión de calidad. .....	32
Figura 10 Gestión logística.....	33
Figura 11 Capacitación de los servidores.....	34
Figura 12 Gestión de las Tecnologías de la información y comunicación .....	35
Figura 13 Resumen de los procesos de soporte del sistema de gestión de calidad .....	36
Figura 14 Resumen general de los procesos del sistema de gestión de calidad .	37
Figura 15 Actitud que muestran los servidores al momento de la atención .....	39
Figura 16 Empatía de los servidores de la Zona Registral .....	40
Figura 17 Igualdad en el trato .....	41
Figura 18 Conocimiento de los servidores al momento de orientarlos en los tramites .....	42
Figura 19 Resumen del trato Profesional durante la atención .....	43
Figura 20 Atención de reclamos virtuales.....	45

Figura 21 Información recibida sobre la mejora de los servicios.....	46
Figura 22 Resumen de la Información para la satisfacción de las personas.....	47
Figura 23 Tiempo de espera para la atención .....	48
Figura 24 Tiempo dispuesto para obtener resultados.....	49
Figura 25 Cantidad de veces para asistir a la Zona Registral.....	50
Figura 26 Resumen del tiempo de atención .....	51
Figura 27 Procedimientos en la en la Zona Registral .....	53
Figura 28 Cumplimiento de las normativas .....	54
Figura 29 Requisitos exigidos para los tramites .....	55
Figura 30 Costo del servicio brindado .....	56
Figura 31 Resumen del resultado de la gestión .....	57
Figura 32 Facilidad para acceder al servicio .....	58
Figura 33 Infraestructura de la zona registral .....	59
Figura 34 Horarios de atención en la zona registral .....	60
Figura 35 Resumen de la accesibilidad.....	61
Figura 36 Confianza que le transmiten los servidores .....	62
Figura 37 Resultados de los servicios demandados.....	63
Figura 38 Resumen de la confianza.....	64
Figura 39 Resumen general de los conductores para la satisfacción de las personas .....	65
Figura 40 Análisis de los procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima.....	67
Figura 41 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el trato profesional durante la atención en la zona.....	68

Figura 42 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la información en la Zona .....	70
Figura 43 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el tiempo de atención en la Zona .....	72
Figura 44 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el resultado de la gestión en la Zona .....	73
Figura 45 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la accesibilidad en la Zona .....	75
Figura 46 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la confianza en la Zona .....	76

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue establecer cómo los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, de diseño descriptivo- correlacional. La primera muestra estuvo representada por 108 servidores, y la segunda estuvo conformada por 80 ciudadanos que utilizaron los servicios de la Zona Registral N.º IX. Entre los resultados se tiene que, para el 2,8% y el 22,2% de los servidores, la gestión de comunicaciones e imagen institucional en la Zona registral es entre deficiente y regular respectivamente. Para el 31,5%, la gestión de modernización en la Zona registral es regular. Para el 0,9% y el 34,3%, el proceso de inscripción registral es entre deficiente y regular. El 22,5% y el 28,7% de los usuarios entrevistados, manifestaron sentirse entre, nada satisfechos y pocos satisfechos, sobre la atención de reclamos virtuales en la Zona Registral. El 25% lo indicó de manera indiferente. El 20% y el 22,5%, expresaron sentirse entre, nada satisfechos y pocos satisfechos, sobre la información recibida sobre la mejora de los servicios en la Zona Registral. El 18,8% lo indicó de manera indiferente. Los procesos del sistema de gestión de calidad se encuentran asociados con los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima.

Palabras claves: Procesos, Sistema, Gestión, Calidad, Satisfacción.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to establish how the processes of the quality management system are associated with the drivers for the satisfaction of the people in the Registry Zone No. IX, Lima, 2021. It was a research with a quantitative approach, not an experimental one. Descriptive-correlational design. The first sample was represented by 108 servers, and the second was made up of 80 citizens who used the services of Registry Zone No. IX. The results show that, for 2.8% and 22.2% of the servers, the management of communications and institutional image in the registry area is between poor and regular, respectively. For 31.5%, modernization management in the registry area is regular. For 0.9% and 34.3%, the registration process is between poor and fair. 22.5% and 28.7% of the users interviewed stated that they felt between, not at all satisfied and few satisfied, about the attention of virtual claims in the Registry Zone. 25% indicated it indifferently. 20% and 22.5% expressed feeling between, not at all satisfied and not very satisfied, about the information received about the improvement of services in the Registry Zone. 18.8% indicated it indifferently. The processes of the quality management system are associated with the drivers for the satisfaction of the people in the Registry Zone No. IX, Lima headquarters.

Keywords: Processes, System, Management, Quality, Satisfaction.

## PAPER NAME

6. TI\_Javier Rojas\_Claudia Rioja 02-08-2021.pdf

## AUTHOR

JAVIER OSWALDO ROJAS TORRES

## WORD COUNT

21231 Words

## CHARACTER COUNT

115404 Characters

PAGE  
COUNT

117 Pages

## FILE SIZE

3.2MB

## SUBMISSION DATE

Feb 27, 2024 12:16 PM GMT-5

## REPORT DATE

Feb 27, 2024 12:21 PM GMT-5

## ● 18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 9% Internet database
- 13% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database

## ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 8 words)
- Manually excluded sources

## INTRODUCCIÓN

### **Descripción de la Situación Problemática**

A nivel mundial, varios Estados han tomado la decisión de implementar la modernización de la Gestión Pública, implementando reformas en la organización y funciones de las instituciones públicas, pasando de ser estados burocráticos a estados orientados a buscar la satisfacción del ciudadano, a través de un servicio de calidad. La modernización de la gestión pública “busca generar incentivos para que las entidades del Estado mejoren constantemente su funcionamiento e intervenciones de forma eficiente, orientada a resultados y teniendo como prioridad a las personas” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020).

En la actualidad, la “atención al usuario en organizaciones públicas son un espacio para captar, recibir, consolidar información y dar respuesta a solicitudes, así como establecer acciones y actitudes efectivas que permitan cumplir las expectativas” (Fontalvo, De la Hoz, & De la Hoz, 2020). En este punto, la forma de evolucionar de las organizaciones para asociar a sus clientes o usuarios con las nuevas tecnologías de la información, ha hecho indispensable hacer énfasis en la gestión del servicio para identificar las inconformidades (Delahoz, Fontalvo, & Fontalvo, 2020). Conforme al análisis de (Terán, Gonzáles, Ramirez, & Palomino, 2021) es importante y necesario evaluar periódicamente la calidad del servicio, porque permite mejorar la productividad y establecer un nivel alto de satisfacción en los usuarios.

En el caso de la (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2021) conocido por sus siglas SUNARP “es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos”, el cual se encarga de “dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros

públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema”.

La SUNARP no es ajena al proceso de modernización de la gestión pública por lo que se ha centrado en la calidad de su servicio certificándose bajo la Norma ISO 9001:2015, con el propósito de implementar una política de calidad y garantizar la satisfacción en los servicios de certificados literales de partidas registrales, copias informativas de partidas registrales y boleta informativa del registro vehicular. Sin embargo, se han presentados algunas quejas de los usuarios manifestando que los resultados en los últimos servicios no han sido satisfactorios.

Por lo que fue preciso diagnosticar los procesos que están afectando la satisfacción del ciudadano respecto a la calidad del servicio, con el fin de implementar acciones correctivas y mejoras. La investigación se enfocó en los usuarios que asisten a la Zona Registral N.º IX en la sede principal de Lima, ya que, es la sede más concurrida por usuarios.

## **Formulación del Problema**

### **Problema General**

**PG.-** ¿Cómo los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021?

### **Problemas Específicos**

**PE1.-** ¿Cómo los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con el trato profesional durante la atención en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021?

**PE2.-** ¿De qué manera, los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con la información en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021?

**PE3.-** ¿Cómo los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con el tiempo de atención en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021?

**PE4.-** ¿De qué manera, los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con el resultado de la gestión en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021?

**PE5.-** ¿De qué forma, los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con la accesibilidad en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021?

**PE6.-** ¿Cómo los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con la confianza en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

**OG. –** Establecer cómo los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021.

#### **Objetivos Específicos**

**OE1.-** Determinar cómo los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con el trato profesional durante la atención en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021.

**OE2.-** Conocer de qué manera, los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con la información en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021.

**OE3.-** Analizar cómo los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con el tiempo de atención en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021.

**OE4.-** Analizar de qué manera, los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con el resultado de la gestión en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021.

**OE5.-** Determinar de qué forma, los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con la accesibilidad en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021.

**OE6.-** Identificar cómo los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con la confianza en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021.

### **Importancia de la Investigación**

Es importante evaluar constantemente los procesos implementados para gestionar la calidad de los servicios ofrecidos, según lo expresa (Montero & Cantón, 2020) existe “la necesidad de mejorar los modelos de evaluación existente, así como la importancia de medir la satisfacción de los usuarios, con instrumentos acordes con el contexto de aplicación”.

En base a ello, la presente investigación es importante porque servirá de aporte para el Estado por cuanto se requiere trabajar en conjunto con el Sistema de Modernización de la Gestión Pública, y, por lo tanto, a través de la investigación, fue necesario mostrar la relación entre el factor de la calidad del servicio con la satisfacción de los ciudadanos.

También, se pretende crear conciencia respecto a la necesidad de brindar servicios de calidad para los ciudadanos e incluso se puede aplicar en empresas privadas. Por ello es que la investigación beneficiará en primer lugar a la Sunarp, ya que, permitirá a los altos directivos conocer el nivel de satisfacción del ciudadano respecto al servicio, con el fin de mejorarlo e incrementar el porcentaje de ciudadanos con trámites exitosos. En segundo lugar, a los ciudadanos, como consecuencia de los cambios que se pretendan implementar en el servicio mencionado, al intentar trabajar en función de lograr en ellos el bienestar y junto a ello una buena imagen institucional, también aumentará la satisfacción y con ello una buena percepción del Estado Peruano. Y, en tercer lugar, favorecerá a los futuros estudiantes que deseen investigar en el tema de calidad del servicio y satisfacción del ciudadano.

La investigación contó con el recurso humano para la obtención de los datos y análisis respectivo, así como los recursos financieros. También, se consideró viable porque se tuvo el acceso a los ciudadanos para la aplicación del cuestionario.

La estructura de la presente investigación se detalla a continuación:

En el Capítulo I – Marco Teórico, se presentan los antecedentes nacionales, e internacionales de la investigación, las bases teóricas, y las definiciones de términos básicos que se tomaron en cuenta para el desarrollo de la investigación.

En el Capítulo II – Preguntas y Operacionalización de variables, se presentan las preguntas formuladas en el desarrollo del presente estudio, así como la matriz de operacionalización de variables, definiendo las variables de manera conceptual, y operacional, y presentando sus dimensiones e indicadores.

En el Capítulo III – Metodología de la Investigación, se presenta el diseño metodológico, diseño muestral, técnicas de recolección de datos, técnicas estadísticas para el procesamiento de la información, y aspectos éticos.

En el Capítulo IV – Resultados y Propuesta de Valor, se presentan los resultados obtenidos de manera descriptiva e inferencial, respondiendo los objetivos presentados.

En el Capítulo V – Discusión, se presentan las coincidencias y diferencias de los resultados del presente estudio, con los resultados de otras investigaciones presentadas en los antecedentes de la investigación.

Luego, se presentan las conclusiones y recomendaciones, las mismas que se encuentran relacionadas de manera directa con los problemas, y objetivos presentados.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la Investigación**

#### **1.1.1 Antecedentes Internacionales**

En México, (Sotelo, 2018) en la investigación titulada “La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011”, cuyo objetivo principal fue realizar un análisis de la planeación de la auditoría conforme a la norma ISO 19011:2011. La metodología utilizada por el autor fue de tipo cuantitativa, descriptiva-correlacional. En los resultados sobre “la percepción de los trabajadores del sistema de calidad muestra que 55% está de acuerdo y 34% muy de acuerdo con que los objetivos del programa van relacionados con la razón de ser de la organización”. En cuanto a la dimensión roles y responsabilidades para la gestión “existen tres correlaciones altas con la dimensión de competencia de la gestión con un grado de correlación de 0.785, riesgos del programa con 0.733 y recursos del programa con un 0.709”. Concluyendo que, existe un grado alto de relación entre las variables y dimensiones analizadas.

#### **1.1.2 Antecedentes Nacionales**

En el artículo de (Sotomayor, 2016) titulado “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014”, cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, mediante un estudio no experimental, correlacional. En los resultados se mostró que, en el caso de elementos tangibles, el 69,6% de los usuarios se distribuyen en el nivel alto, mientras que el 30,4% se ubican en el nivel medio. En el caso de la empatía, el 88,2% de los usuarios, se distribuyen en el nivel alto, mientras un el 10,8% del grupo, no supera el nivel medio. (Sotomayor, 2016)

concluyó que, la calidad del servicio se asocia con la satisfacción del cliente, es decir, “mientras mayor es la puntuación con que se califica la calidad del servicio, también es mayor la satisfacción del servicio recibido”.

La investigación de (García, 2019), titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de publicidad – SUNARP Sede Iquitos, 2019”, se desarrolló con el objeto de establecer la asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de publicidad. La metodología utilizada por (García, 2019) fue no experimental, de corte transversal y diseño correlacional. (García, 2019) concluyó que, “la calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en el área de publicidad”, también se evidenció que, 74,3% consideró que el nivel de calidad de servicio es alto, seguido del nivel muy alto con 25,71%.

En otro estudio, (Merino, 2020) desarrolló una investigación titulada “Los procesos registrales y su influencia en la calidad de servicio de la zona registral XIII - Oficina Tacna, Periodo 2020”, la cual tuvo el objetivo principal de “determinar de qué manera influyen los procesos registrales en la calidad de servicio”. La metodología utilizada fue no experimental, transversal. Entre los resultados obtenidos por (Merino, 2020) se apreció que, 63% muestran tendencia a estar en desacuerdo con el servicio de publicidad, también se observó que, el 32% de la población precisa que los empleados no son amables, no están suficientemente preparados para responder preguntas y finalmente no se sienten seguros de sus trámites. Por otro lado, “el 42% de la población no siente confianza al momento de iniciar un trámite en la Sunarp, es decir el usuario sabe que su trámite siempre va a tener problemas

de tiempo”. (Merino, 2020) concluyó que, “los procesos registrales influyen en la calidad de servicio de la zona registral XIII”; la mayoría de las personas entrevistadas se sienten insatisfechas con el servicio que brinda Sunarp.

Los autores (Barreto & Tolentino, 2020) realizaron un estudio titulado “Calidad de servicio de registros civiles y su incidencia en la satisfacción ciudadana, en la municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019”, cuyo objetivo fue establecer “de qué manera la calidad de servicio de registros civiles incide en la satisfacción ciudadana”, el método utilizado por los autores fue correlacional. En los resultados presentados por (Barreto & Tolentino, 2020) el “52,81% se muestra totalmente de acuerdo y de acuerdo con la gestión de los procedimientos de los registros civiles, el 43,75% señala en término medio, y el 3,44% están en desacuerdo”. Por otro lado, el 50.83% de los usuarios encuestados consideran en “término medio” la tecnología de la información, el 37.09% están entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, y solo el 12.08% consideran estar “en desacuerdo”.(Barreto & Tolentino, 2020) concluyó que, “la calidad de servicio se relaciona de manera positiva o directa a un nivel alto con la satisfacción ciudadana”.

En una investigación de (Bustamante, 2021) titulada “La calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020”, cuyo objetivo fue establecer la asociación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de SUNARP, a través del método descriptivo. Los resultados de (Bustamante, 2021) muestran que, el nivel del servicio virtual de SUNARP, se ubica en el nivel mala con un 55,1%, regular un con un 34,7% y solo en el nivel excelente con un 10,2%. Por otro lado, el nivel de la dimensión Confianza y expectativas, se

ubica en un nivel baja con un 55,1%, en el nivel media un 18,4%, en el nivel alta con un 26,5%. (Bustamante, 2021) concluyó que, existe una asociación positiva entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios. En otras palabras, a mayor calidad mayor satisfacción.

Desde otra perspectiva, (Tejada, 2020) presentó un estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019”, cuyo objetivo fue establecer la asociación entre las variables, la metodología fue no experimental, correlacional. Entre sus resultados se tiene que, la información es regular según el 52% de los usuarios de la SUNARP, para el 38.2% es bueno y para el 9.8% es malo. Por otro lado, la accesibilidad a los servicios de la SUNARP es buena de acuerdo al 59.8% de los usuarios, el 33.3% menciona que es regular y el 6.9% indican que la accesibilidad es mala. (Tejada, 2020) concluyó que, “al incrementar la calidad del servicio, mayor será la satisfacción de los usuarios de la SUNAT oficina Tarapoto, debido a que Existe relación significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario”

## **1.2 Bases Teóricas**

### **1.2.1 Procesos del Sistema de Gestión de Calidad**

La calidad de servicio según lo define la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019) es la “medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas”. En otras palabras, la calidad del servicio “está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades

públicas se organizan de manera efectiva” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)

El modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio se estructura en componentes orientados a repercutir en lo que las personas necesitan, estos componentes según la norma técnica de la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019) “Conocer las necesidades y expectativas de las personas, identificar el valor del servicio, fortalecer el servicio, medición y análisis de la calidad del servicio, liderazgo y compromiso de la alta dirección”.

Desde la perspectiva de la (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2021) “los procesos del sistema de gestión de calidad son el conjunto de actividades que se interrelacionan entre sí, para cumplir con la misión de la organización”. Los procesos del sistema de gestión de calidad se clasifican en: procesos de estratégicos, procesos misionales y procesos de soporte.

Es importante señalar que, la (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2021) “se encuentra comprometida con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad”. Desde la perspectiva de (González & Arciniegas, 2016) “la base de los sistemas de gestión de la calidad está constituida por la implementación de una serie de procedimientos documentados”, que utilizan las entidades para comprobar el funcionamiento y la capacidad para la producción de bienes y servicios proporcionando cierta garantía a los usuarios. También se establece que “La calidad de un bien o servicio no se decreta: se crea y se produce” (González & Arciniegas, 2016).

Los procesos estratégicos del Sistema de Gestión de Calidad de la SUNARP se centran en la gestión de planeamiento y presupuesto, la gestión de comunicaciones e imagen institucional, la gestión de modernización, la gestión de Inversiones y la

gestión Registral. En otras palabras, los procesos estratégicos en el sistema de gestión de calidad, se deben al funcionamiento y las actividades desarrolladas en aquellos departamentos responsables de la planificación tanto operativa, como económica, la comunicación interna y externa, entre otras funciones que son fundamentales para el funcionamiento eficiente de la entidad.

En cuanto a los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad de la SUNARP consisten en aquellos procesos esenciales para el funcionamiento de la institución, son aquellos que forma parte de los principios y esencia de la organización, en este caso son la inscripción registral y publicidad registral, entre otros.

Los procesos de soporte del Sistema de Gestión de Calidad de la SUNARP, consisten en la gestión del archivo registral, gestión logística, gestión de capacitación, y la gestión de TIC. En general, son aquellas funciones que soportan y hacen posible el desarrollo de las actividades.

En otras palabras, los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, se entienden como todas aquellas actividades o subprocesos que realiza la entidad para ofrecer un servicio eficiente, que puede satisfacer las necesidades de los usuarios.

### **1.2.2 Conductores para la satisfacción de las personas**

Los conductores según la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019) “son aquellos elementos presentes en la provisión de bienes y servicios, que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas”.

Los conductores para la satisfacción de la persona, tal como se explican en la “Norma Técnica para la gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público” de la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019) “son universales y aplicables a los diferentes tipos de servicios provistos por las entidades públicas. Han sido

identificados a partir de la medición de la satisfacción: trato profesional durante la atención, información, tiempo de atención, resultado de la gestión, accesibilidad, confianza”.

El trato profesional durante la atención se entiende como las “acciones que realiza el servidor público y la actitud que manifiesta al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención y/o de entrega de servicios con los que cuente la entidad pública. Este conductor comprende el profesionalismo, empatía, igualdad en el trato con la persona al prestar el servicio, conocimiento, entre otros”.

La información consiste “a la capacidad de brindar información a las personas utilizando un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno; así como permitir la comunicación fluida y transparente, sobre los requisitos, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio de manera veraz. Asimismo, está vinculado a escuchar lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, a fin de que la información recibida contribuya con la mejora de los servicios que la entidad brinda”.

El tiempo de atención “se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad pública, es decir, desde la espera del ciudadano antes de ser atendido en los diferentes canales de atención hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos”

El resultado de la gestión “se refiere a la capacidad de la entidad por brindar el bien o servicio público de la forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta la entrega del bien o servicio. El resultado de la gestión depende

de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, así como la facilidad con la que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado”.

En cuanto a la accesibilidad, se entiende como “la facilidad para acceder a los bienes o servicios públicos que necesita la persona, estos pueden ser brindados a través de los diferentes canales de atención que cuente la entidad pública. Este conductor cuenta con algunos aspectos importantes a considerar, como la seguridad integral donde se brinde o entregue el bien o servicio público, contar con una infraestructura adecuada para cada canal de atención, identificar horarios de atención que le permita a la persona realizar sus consultas y ejecución del servicio. Confianza según la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019) se refiere a la confianza y legitimidad que la entidad pública genera ante las personas. Este conductor puede verse afectado de suscitarse algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o servicio demandado.

### **1.3 Definición de Términos Básicos**

**Entorno:** “Se refiere a aquellos factores del medio socio económico o del ambiente que están fuera del control de las entidades o los que influyen en los objetivos institucionales o resultados esperados y permiten identificar necesidades ocultas de los ciudadanos” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020)

**Empatía:** “Capacidad de reconocer lo que realmente necesita el cliente y el ofrecimiento una atención personalizada” (Pincay & Parra, 2020).

**Gestión de procesos:** “Tiene como propósito organizar las actividades de una entidad pública de manera transversal a sus diferentes unidades de organización, mediante la determinación de sus procesos, así como a su medición, con el

propósito de implementar mejoras en su desempeño que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020).

**Normas técnicas:** “Establecen procedimientos, protocolos, estándares u otros aspectos técnicos a implementar o cumplir por las entidades públicas, así como disposiciones que complementan las normas sustantivas, vinculadas con uno o más ámbitos del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020)

**Queja:** “Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución” (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2021)

**Reclamo:** “es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio”. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020)

## **CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

La SUNARP no es ajena al proceso de modernización de la gestión pública por lo que se ha centrado en la calidad de su servicio certificándose bajo la Norma ISO 9001:2015, con el propósito de implementar una política de calidad y garantizar la satisfacción en los servicios de certificados literales de partidas registrales, copias informativas de partidas registrales y boleta informativa del registro vehicular. Sin embargo, se han presentados algunas quejas de los usuarios manifestando que los resultados en los últimos servicios no han sido satisfactorios.

Bajo la concepción de lo antes expuesto, se formularon las siguientes preguntas de la investigación:

- ¿Cómo los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021?
- ¿Cómo los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con el trato profesional durante la atención en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021?
- ¿De qué manera, los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con la información en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021?
- ¿Cómo los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con el tiempo de atención en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021?
- ¿De qué manera, los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con el resultado de la gestión en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021?
- ¿De qué forma, los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con la accesibilidad en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021?

- ¿Cómo los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con la confianza en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021?

La investigación beneficiará en primer lugar a la Sunarp, ya que, permitió a los altos directivos conocer el nivel de satisfacción del ciudadano respecto al servicio, con el fin de mejorarlo e incrementar el porcentaje de ciudadanos con trámites exitosos. En segundo lugar, a los ciudadanos, como consecuencia de los cambios que se pretendan implementar en el servicio mencionado.

La investigación contó con el recurso humano para la obtención de los datos y análisis respectivo, así como los recursos financieros. También, se consideró viable porque se tuvo el acceso a los ciudadanos para realizar la recolección de datos, a través de un cuestionario.

Los datos que se obtuvieron mediante la recolección de datos fueron procesados a través de una base de datos en el software estadístico SPSS, en este se pudo analizar y representar los resultados a través de tablas y figuras para una mayor comprensión.

Una vez analizados los resultados se procedió a elaborar la discusión, en esta fase de la investigación se realizó un breve análisis comparativo de los resultados obtenidos en investigaciones previas y los resultados actuales. Para posteriormente concluir en concordancia con los objetivos y finalmente presentar las recomendaciones que se consideraron pertinentes para mejorar la calidad del servicio y satisfacción de los ciudadanos.

## **2.1. - Operacionalización de variables**

### **2.1.1.-Variable Independiente**

Los procesos del sistema de gestión de calidad son el conjunto de actividades que se interrelacionan entre sí, para cumplir con la misión de la organización. Estos se clasifican en: procesos de estratégicos, procesos misionales y procesos de soporte. (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2021)

### **2.1.2 Variable Dependiente**

Conductores para la satisfacción de las personas, se entienden aquellos elementos presentes en la provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas. Los conductores para la satisfacción de la persona son universales y aplicables a los diferentes tipos de servicios provistos por las entidades públicas. Han sido identificados a partir de la medición de la satisfacción: trato profesional durante la atención, información, tiempo, resultado de la gestión, accesibilidad, confianza (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)

## 2.2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
<b>Procesos del Sistema de Gestión de Calidad</b>	Los procesos del sistema de gestión de calidad son el conjunto de actividades que se interrelacionan entre sí, para cumplir con la misión de la organización (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2021)	Los procesos del sistema de gestión de calidad se clasifican en: procesos de estratégicos, procesos misionales y procesos de soporte. (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2021)	Procesos estratégicos	Gestión de planeamiento y presupuesto
				Gestión de comunicaciones e imagen institucional
				Gestión de modernización
				Gestión de Inversiones
			Procesos misionales	Gestión Registral
				Inscripción Registral
			Procesos de soporte	Publicidad Registral
				Gestión del archivo registral
				Gestión Logística
				Gestión de capacitación
	Gestión de TIC			

Elaboración: Propia

### Matriz de operacionalización de variables (Cont.)

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
<b>Conductores para la satisfacción de las personas</b>	Los conductores son aquellos elementos presentes en la provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)	Los conductores para la satisfacción de la persona son universales y aplicables a los diferentes tipos de servicios provistos por las entidades públicas. Han sido identificados a partir de la medición de la satisfacción: trato profesional durante la atención, información, tiempo, resultado de la gestión, accesibilidad, confianza (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)	Trato Profesional durante la atención	Profesionalismo
				Empatía
				Igualdad en el trato
				Conocimiento
			Información	Buzón de sugerencias
				Libro de reclamaciones
				Información para la mejora de los servicios
			Tiempo de atención	Espera del ciudadano
				Tiempo para obtener el resultado de la gestión
				Cantidad de veces en la entidad
			Resultado de la gestión	Procedimientos
				Normativas
				Requisitos previstos
				Costo razonable por el servicio brindado
			Accesibilidad	Facilidad para acceder al servicio
				Infraestructura adecuada
				Horarios de atención
Confianza	Confianza en el servicio			
	Resultado del Servicio demandado			

Elaboración: Propia

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Diseño Metodológico**

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental porque no se manipularon las variables, solo se analizaron dentro del contexto en el que se desarrollan. Por ello, el diseño fue descriptivo- correlacional, porque se buscó describir el comportamiento de las variables y establecer la asociación entre ellas.

### **3.2 Diseño muestral**

#### **3.2.1 Población**

La investigación tuvo dos poblaciones, la primera población estuvo 108 representada por los servidores de la Zona Registral N.º IX sede Lima. Mientras que, la 80 segunda población fueron los ciudadanos que utilizan los servicios de la Zona Registral N.º IX.

#### **3.2.2 Muestra**

La investigación tuvo dos muestras, por tratarse de una población pequeña se consideró el total de la misma, la primera estuvo representada por 108 servidores de Zona Registral N.º IX sede Lima. Mientras que, la segunda estuvo conformada por 80 ciudadanos que utilizaron los servicios de la Zona Registral N.º IX.

### **3.3 Técnicas de Recolección de Datos**

La recolección de datos de la presente investigación fue a través de dos cuestionarios, el primer cuestionario estuvo dirigido a los servidores de Zona Registral N.º IX sede Lima para conocer el desarrollo de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad. El segundo cuestionario fue dirigido a los ciudadanos que utilizan el servicio de la Zona Registral N.º IX para conocer su nivel de satisfacción con el servicio. Ambos cuestionarios fueron evaluados a través de la escala de Likert.

Una vez aplicado el Alfa de Cronbach en el cuestionario de los servidores, se determinó un valor de 0,805 como se puede apreciar en el cuadro 2, lo que indica que, según, (George & Mallery, 2020), el instrumento tiene una excelente confiabilidad.

**Cuadro 1- Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	108	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	108	100,0

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

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia

**Cuadro 2- Estadísticas de fiabilidad del cuestionario**

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,805	10

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia

Para el segundo cuestionario de los usuarios se determinó un alfa de Cronbach 0,858 como se puede apreciar en el cuadro 4, indicando que el instrumento tiene una excelente confiabilidad.

**Cuadro 3- Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia

**Cuadro 4- Estadísticas de fiabilidad del cuestionario**

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,858	18

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia

### **3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la**

#### **Información**

El procesamiento de datos para la presente investigación siguió unos pasos básicos, que se presentan a continuación:

- a) Se determinó el tamaño de la muestra para aplicar los cuestionarios
- b) Se organizó la aplicación de los cuestionarios a la muestra de estudio.
- c) Una vez aplicado los cuestionarios, se creó una base de datos en el software estadístico SPSS, donde se organizaron las respuestas, y se analizaron según cada objetivo.
- d) El análisis de los resultados fue a través del software estadístico SPSS versión 26.
- e) Subsiguientemente, basados en los resultados se establecieron las conclusiones y recomendaciones.

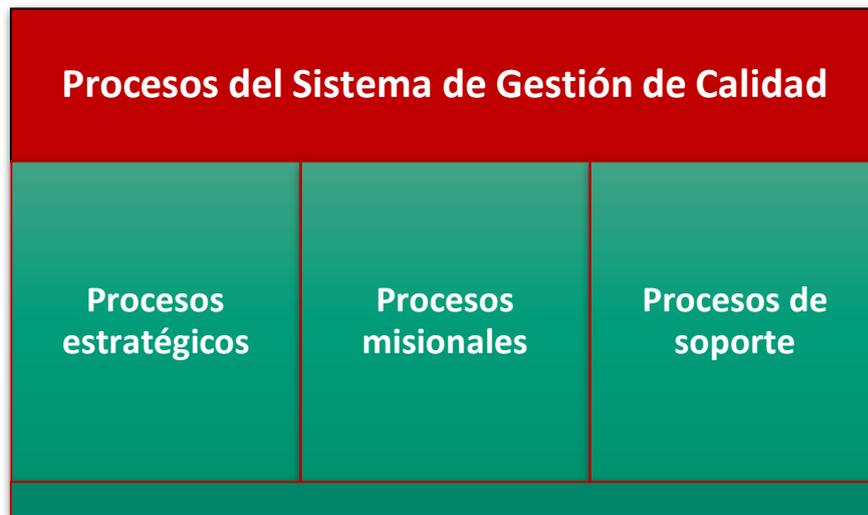
### **3.5 Aspectos Éticos**

En la presente investigación se respetó la autoría de las fuentes consultadas, citando conforme a las normas APA. De esta manera, es fundamental señalar que se respetó el anonimato de los servidores y ciudadanos que participaron en la recolección de datos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

### 4.1.- Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Se presenta a continuación, los resultados concernientes, a los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad y sus dimensiones, según los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima.



4.1.1.- Procesos estratégicos del sistema de gestión de calidad en la Zona registral N° IX – Sede Lima.

Seguidamente, se presentan los resultados correspondientes a la dimensión Procesos estratégicos, respecto a los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad, según los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima.

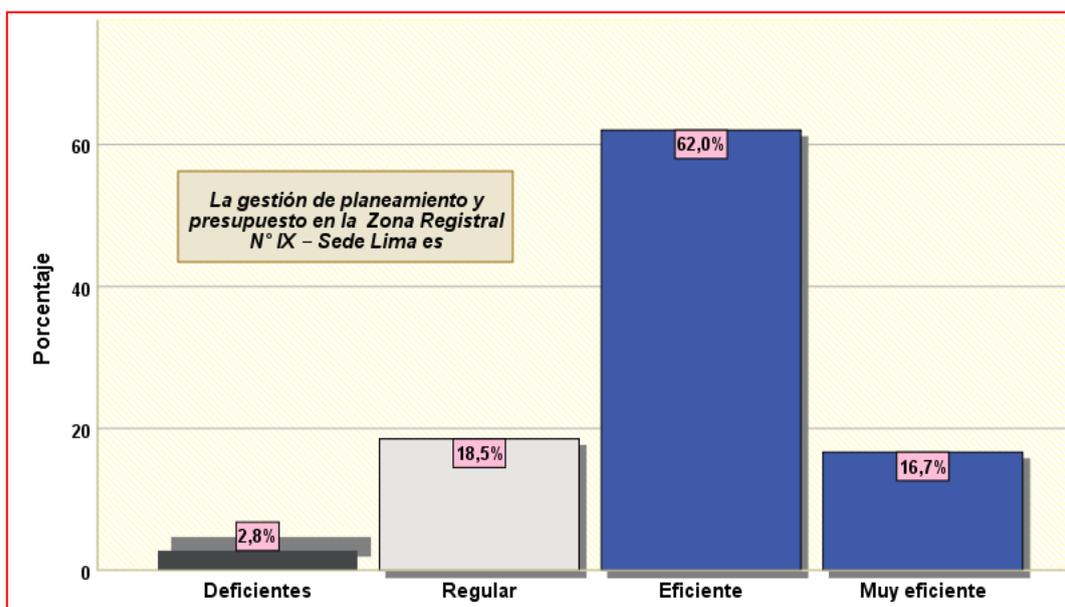
#### 4.1.1.1.- Gestión de planeamiento y presupuesto.

Se presenta en la tabla 1 y figura 1 que, para el 2,8% y el 18,5% de los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, la gestión de planeamiento y presupuesto en la Zona registral es entre deficiente y regular respectivamente. Por otro lado, el 62% y el 16,7% indicaron que, la gestión de planeamiento y presupuesto es entre eficiente y muy eficiente.

**Tabla 1 Gestión de planeamiento y presupuesto**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficientes	3	2,8	2,8
Regular	20	18,5	21,3
Eficiente	67	62,0	83,3
Muy eficiente	18	16,7	100,0
Total	108	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia



**Figura 1 Gestión de planeamiento y presupuesto**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia

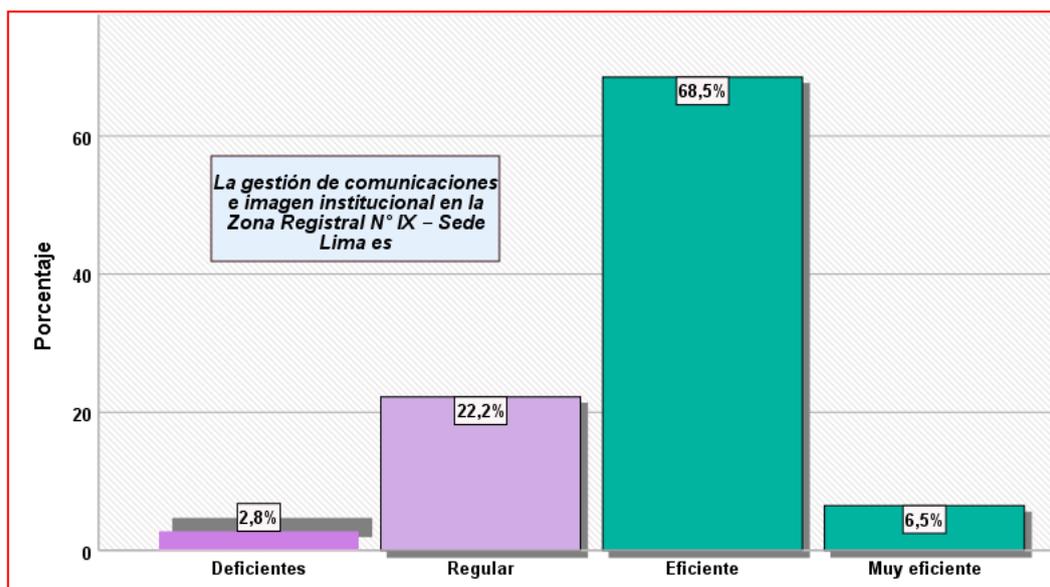
#### 4.1.1.2.- Gestión de comunicaciones e imagen institucional.

Se observa en la tabla 2 y figura 2 que, para el 2,8% y el 22,2% de los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, la gestión de comunicaciones e imagen institucional en la Zona registral es entre deficiente y regular respectivamente. Sin embargo, el 68,5% y el 6,5% expresó que, la gestión de comunicaciones e imagen institucional es entre eficiente y muy eficiente.

**Tabla 2 Gestión de comunicaciones e imagen institucional**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficientes	3	2,8	2,8
Regular	24	22,2	25,0
Eficiente	74	68,5	93,5
Muy eficiente	7	6,5	100,0
Total	108	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia



**Figura 2 Gestión de comunicaciones e imagen institucional**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia

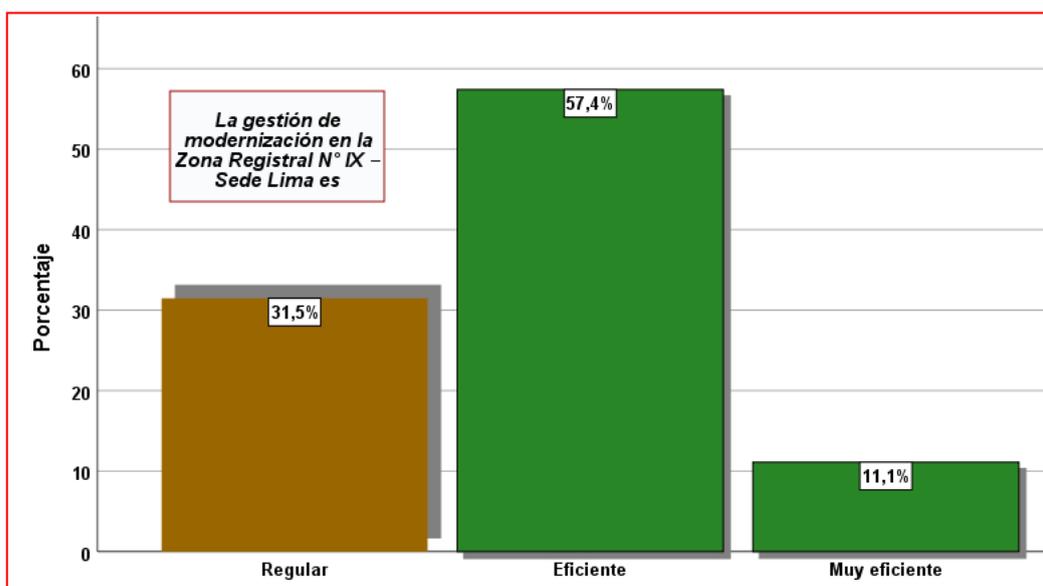
#### 4.1.1.3.- Gestión de modernización.

Se visualiza en la tabla 3 y figura 3 que, para el 31,5% de los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, la gestión de modernización en la Zona registral es regular. En cambio, el 57,4% y el 11,1% expresó que, la gestión de modernización es entre eficiente y muy eficiente.

**Tabla 3 Gestión de modernización**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	34	31,5	31,5
Eficiente	62	57,4	88,9
Muy eficiente	12	11,1	100,0
Total	108	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia



**Figura 3 Gestión de modernización**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia

#### 4.1.1.4.- Gestión de inversiones.

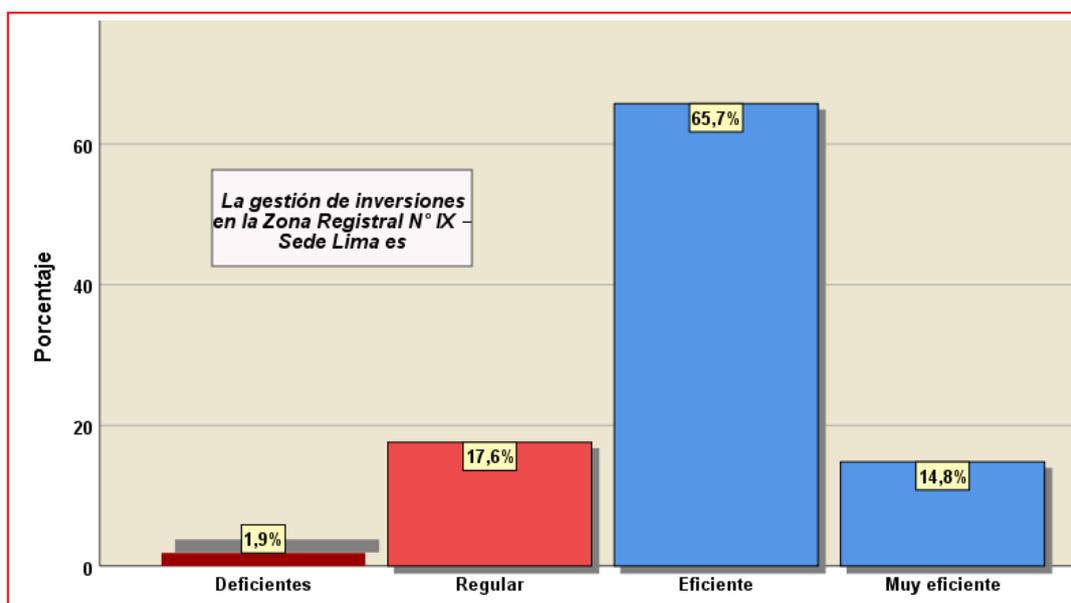
Se encontró en la tabla 3 y figura 3 que, para el 1,9% y el 17,6% de los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, la gestión de inversiones en la Zona registral es entre deficiente y regular respectivamente. Mientras que, el 65,7% y el 14,8% expresó que, la gestión de inversiones es entre eficiente y muy eficiente.

**Tabla 4 Gestión de inversiones**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficientes	2	1,9	1,9
Regular	19	17,6	19,4
Eficiente	71	65,7	85,2
Muy eficiente	16	14,8	100,0
Total	108	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima

Elaboración: Propia



**Figura 4 Gestión de inversiones**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima

Elaboración: Propia

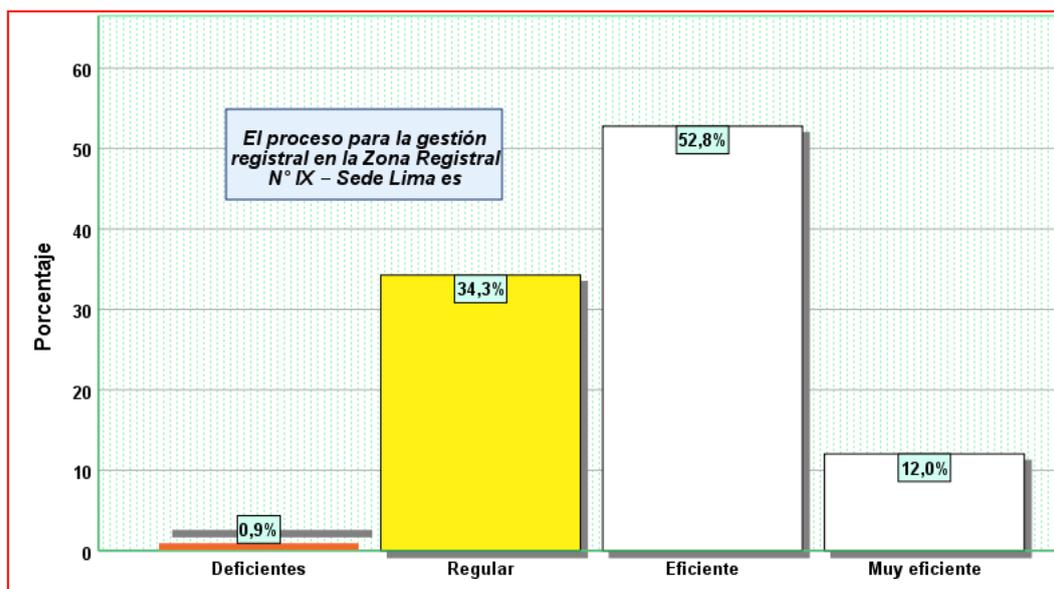
#### 4.1.1.5.- Proceso para la gestión registral.

En la tabla 5 y figura 5 se observa que, para el 0,9% y el 34,3% de los servidores, el proceso para la gestión registral en la zona es entre deficiente y regular respectivamente. En cambio, para el 52,8% y el 12% el proceso para la gestión registral en la zona es entre eficiente y muy eficiente.

**Tabla 5 Proceso para la gestión registral**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficientes	1	,9	,9
Regular	37	34,3	35,2
Eficiente	57	52,8	88,0
Muy eficiente	13	12,0	100,0
Total	108	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia



**Figura 5 Proceso para la gestión registral**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia

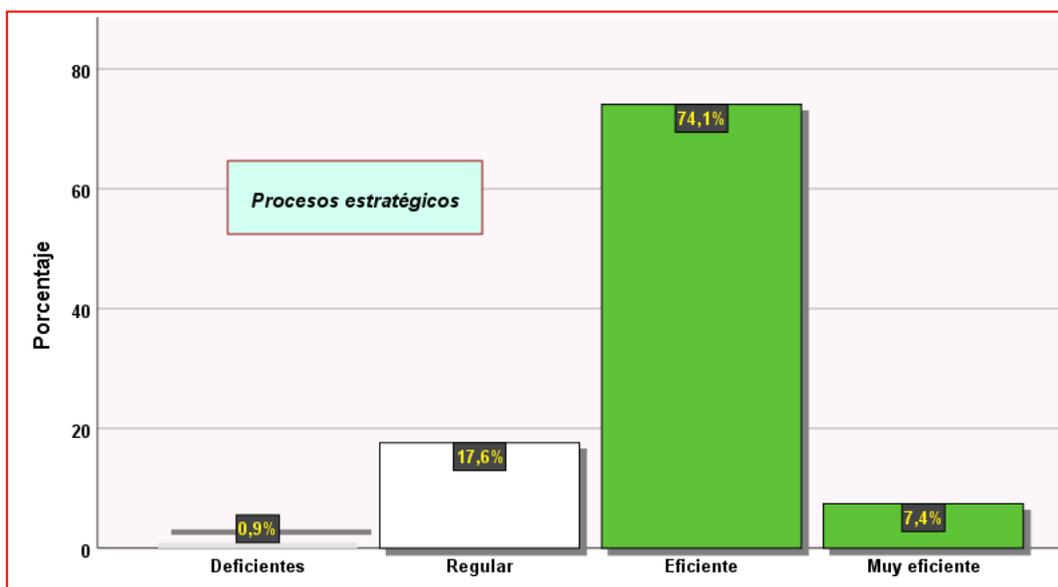
4.1.1.6.-Resumen de los procesos estratégicos del sistema de gestión de calidad en la Zona registral N° IX – Sede Lima.

En resumen, se encontró en la tabla 6 y figura 6 que, para el 0,9% y el 17,6% de los servidores de zona registral N.º IX sede Lima, los procesos estratégicos, respecto a los procesos del sistema de gestión de calidad en la Zona registral son entre deficientes y regular respectivamente. Sin embargo, para el 74,1% y el 7,4% los procesos estratégicos son entre eficientes y muy eficientes.

**Tabla 6 Resumen de los procesos estratégicos del sistema de gestión de calidad en la N° IX – Sede Lima**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficientes	1	,9	,9
Regular	19	17,6	18,5
Eficiente	80	74,1	92,6
Muy eficiente	8	7,4	100,0
Total	108	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia



**Figura 6 Resumen de los procesos estratégicos del sistema de gestión de calidad en la Zona registral N° IX – Sede Lima**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia

4.1.2.- Procesos misionales del sistema de gestión de calidad en la zona registral N° IX – Sede Lima.

Consecutivamente, se presentan los resultados referentes a la dimensión Procesos misionales, respecto a los procesos del sistema de gestión de calidad, según los servidores de zona registral N.º IX sede Lima.

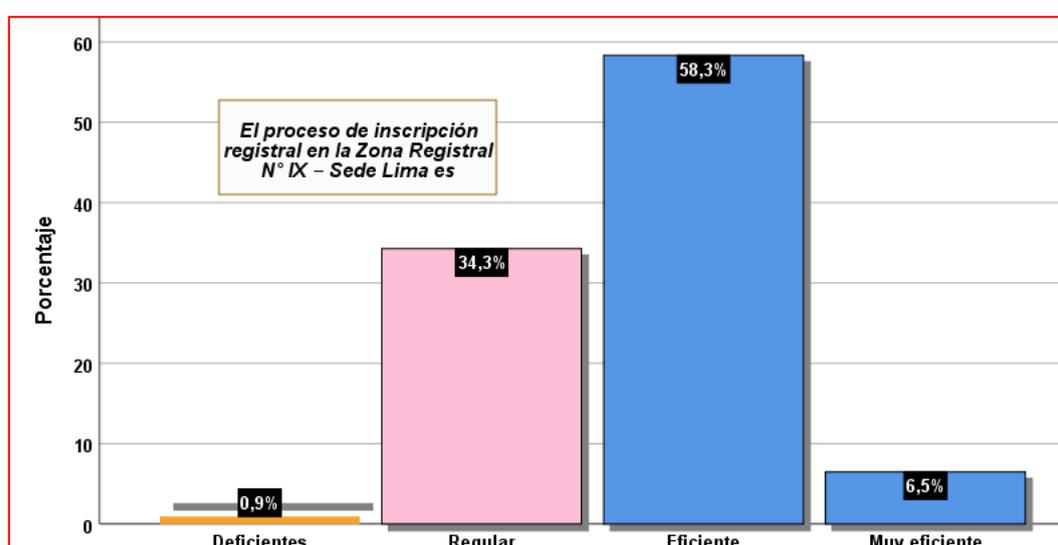
4.1.2.1.- Proceso de inscripción registral.

Se visualiza en la tabla 7 y figura 7 que, para el 0,9% y el 34,3% de los servidores encuestados, el proceso de inscripción registral en la zona registral N° IX – Sede Lima es entre deficiente y regular. Por otro lado, para el 58,3% y el 6,5%, el proceso de inscripción registral es entre eficiente y muy eficiente.

**Tabla 7 Proceso de inscripción registral**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficientes	1	,9	,9
Regular	37	34,3	35,2
Eficiente	63	58,3	93,5
Muy eficiente	7	6,5	100,0
Total	108	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia



**Figura 7 Proceso de inscripción registral**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia

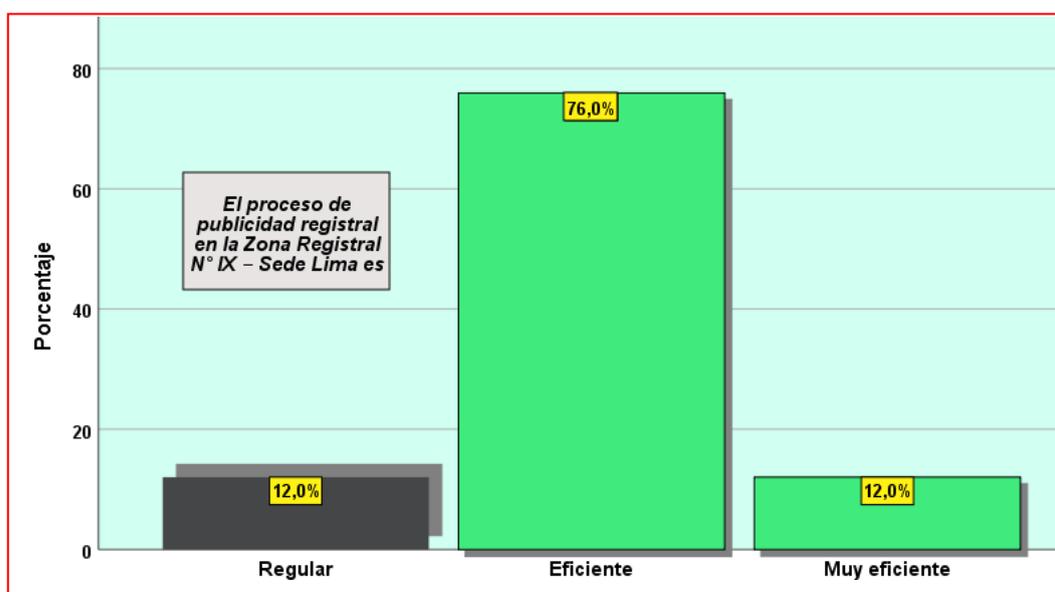
#### 4.1.2.2.- Proceso de publicidad registral.

En la tabla 8 y figura 8 se observa que, para el 12% de los servidores encuestados, el proceso de publicidad registral en la Zona registral N° IX – Sede Lima es regular. En cambio, para el 76% y el 12%, el proceso de publicidad registral es entre eficiente y muy eficiente.

**Tabla 8 Proceso de publicidad registral**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	13	12,0	12,0
Eficiente	82	76,0	88,0
Muy eficiente	13	12,0	100,0
Total	108	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia



**Figura 8 Proceso de publicidad registral**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia

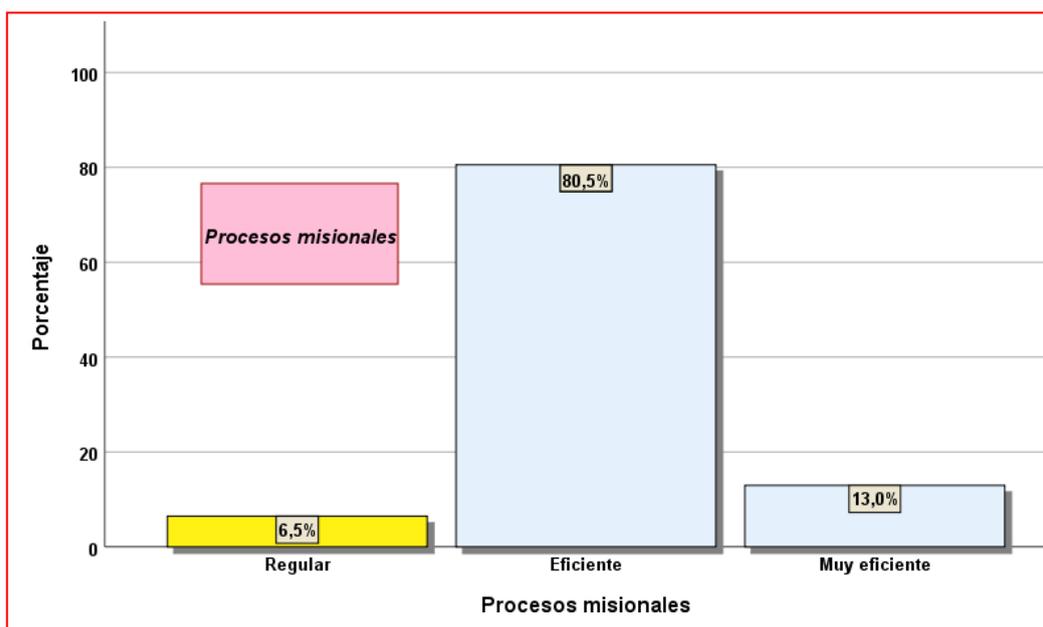
4.1.2.3.-Resumen de los procesos misionales del sistema de gestión de calidad.

En resumen, de manera descriptiva se visualiza en la tabla 9 y figura 9 que, para el 6,5% de los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, los procesos misionales, respecto a los procesos del sistema de gestión de calidad en la Zona registral son regulares. En cambio, para el 80,5% y el 13% los procesos misionales son entre eficientes y muy eficientes.

**Tabla 9 Resumen de los procesos misionales del sistema de gestión de calidad**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	7	6,5	6,5
Eficiente	87	80,5	87,0
Muy eficiente	14	13,0	100,0
Total	108	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia



**Figura 9 Resumen de los procesos misionales del sistema de gestión de calidad.**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia

#### 4.1.3.- Procesos de soporte del sistema de gestión de calidad en la zona registral N° IX – Sede Lima

A continuación, se presentan los resultados concernientes a la dimensión Procesos de soporte, respecto a los procesos del sistema de gestión de calidad, según los servidores de zona registral N.º IX sede Lima.

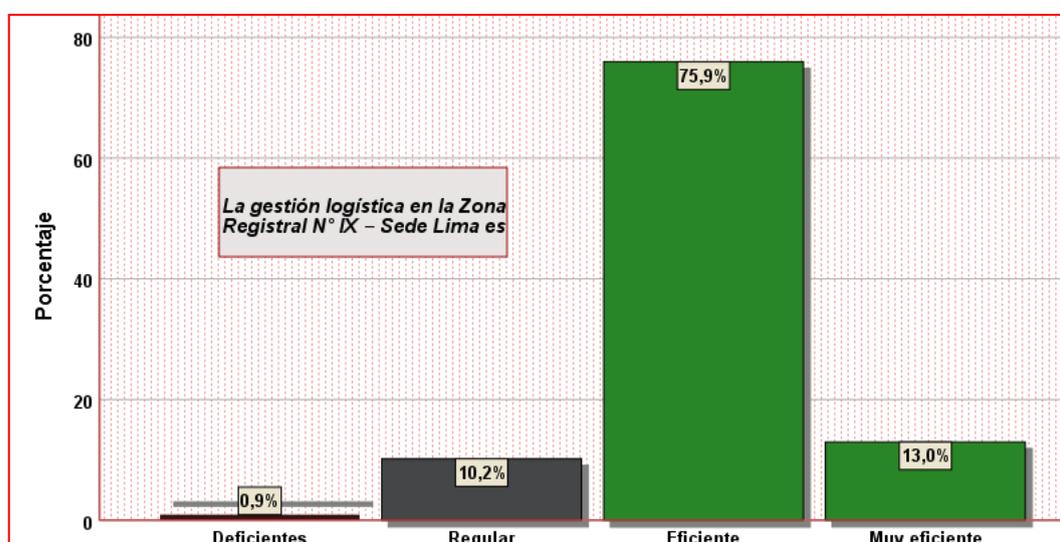
##### 4.1.3.1.- Gestión logística.

Se encontró en la tabla 10 y figura 10 que, para el 0,9% y el 10,2% de los servidores de la zona registral, la gestión logística en la zona registral es entre deficiente y regular respectivamente. Mientras que, para el 75,9% y el 13% de los mismos la gestión logística es entre eficiente y muy eficiente.

**Tabla 10 Gestión logística**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficientes	1	,9	,9
Regular	11	10,2	11,1
Eficiente	82	75,9	87,0
Muy eficiente	14	13,0	100,0
Total	108	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia



**Figura 10 Gestión logística**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia

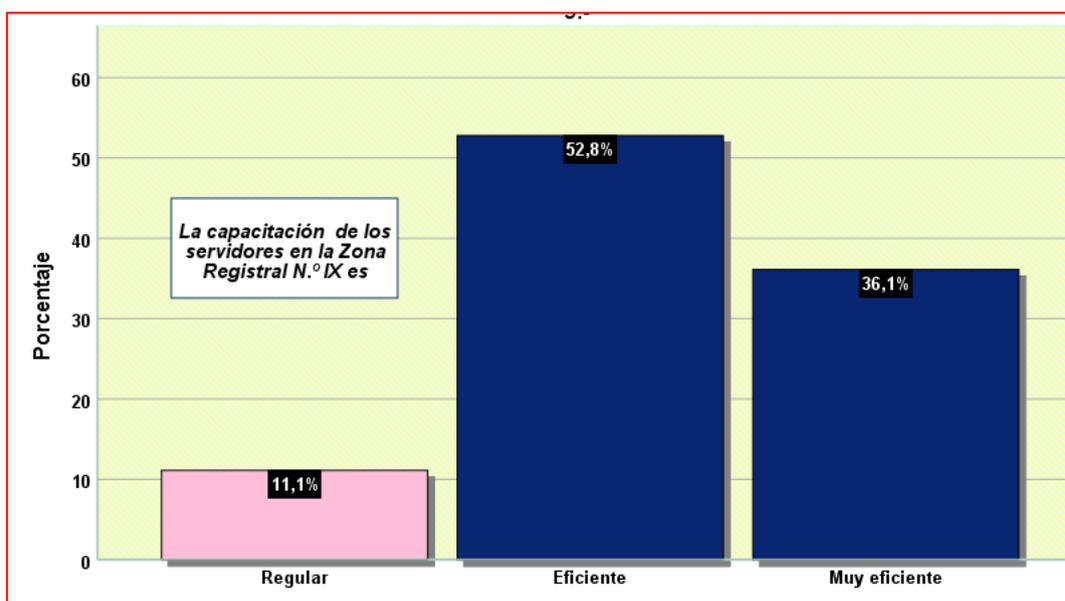
#### 4.1.3.2.- Capacitación de los servidores.

Se observa en la tabla 11 y figura 11 que, para el 11,1% de los servidores entrevistados, la capacitación de los servidores en la Zona registral es regular. Sin embargo, para el 52,8% y el 36,1% de los entrevistados la capacitación de los servidores es entre eficiente y muy eficiente.

**Tabla 11 Capacitación de los servidores**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	12	11,1	11,1
Eficiente	57	52,8	63,9
Muy eficiente	39	36,1	100,0
Total	108	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia



**Figura 11 Capacitación de los servidores**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia

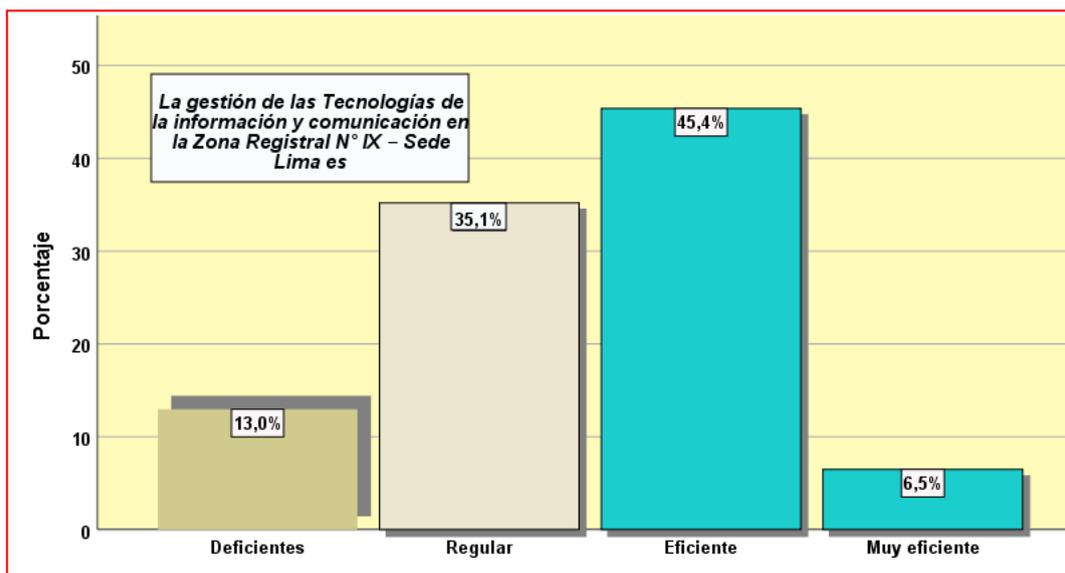
#### 4.1.3.3.- Gestión de las Tecnologías de la información y comunicación.

Se observa en la tabla 12 y figura 12 que, para el 13% y el 35,1% de los servidores entrevistados, la gestión de las tecnologías y comunicación en la Zona registral es entre deficiente y regular respectivamente. Sin embargo, para el 45,4% y el 6,5% de los encuestados la gestión de las tecnologías y comunicación es entre eficiente y muy eficiente.

**Tabla 12 Gestión de las Tecnologías de la información y comunicación**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficientes	14	13,0	13,0
Regular	38	35,1	48,1
Eficiente	49	45,4	93,5
Muy eficiente	7	6,5	100,0
Total	108	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia



**Figura 12 Gestión de las Tecnologías de la información y comunicación**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia

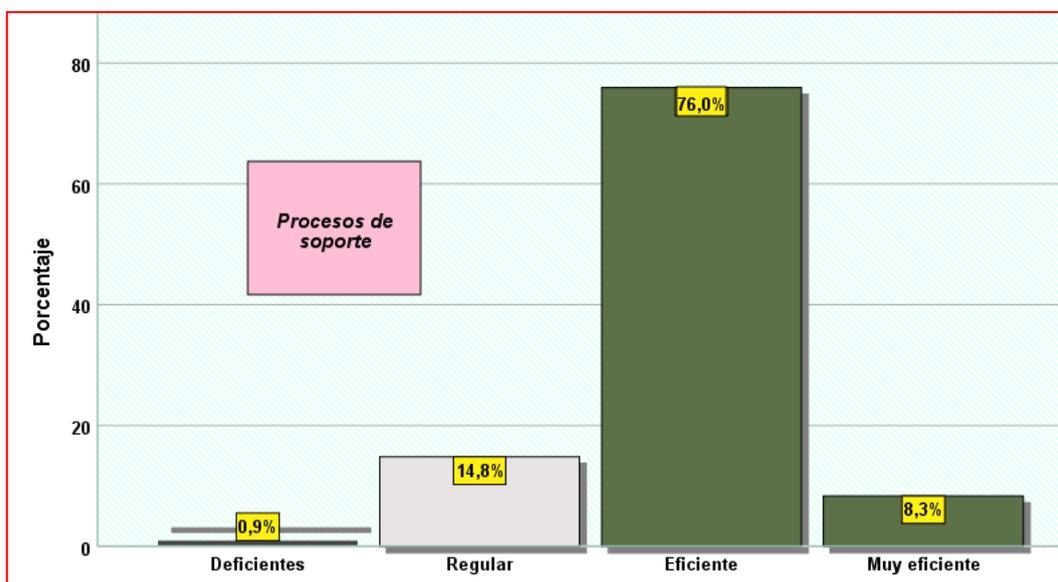
4.1.3.4.-Resumen de los procesos de soporte del sistema de gestión de calidad en la Zona registral N° IX – Sede Lima.

De manera descriptiva se observa en la tabla 13 y figura 13 que, para el 0,9% y el 14,8% de los servidores de Zona Registral, los procesos de soporte, respecto a los procesos del sistema de gestión de calidad en la Zona registral son entre deficiente y regular. Por otro lado, para el 76% y el 8,3%, los procesos de soporte son entre eficientes y muy eficientes.

**Tabla 13 Resumen de los procesos de soporte del sistema de gestión de calidad**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficientes	1	,9	,9
Regular	16	14,8	15,7
Eficiente	82	76,0	91,7
Muy eficiente	9	8,3	100,0
Total	108	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia



**Figura 13 Resumen de los procesos de soporte del sistema de gestión de calidad**  
Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia

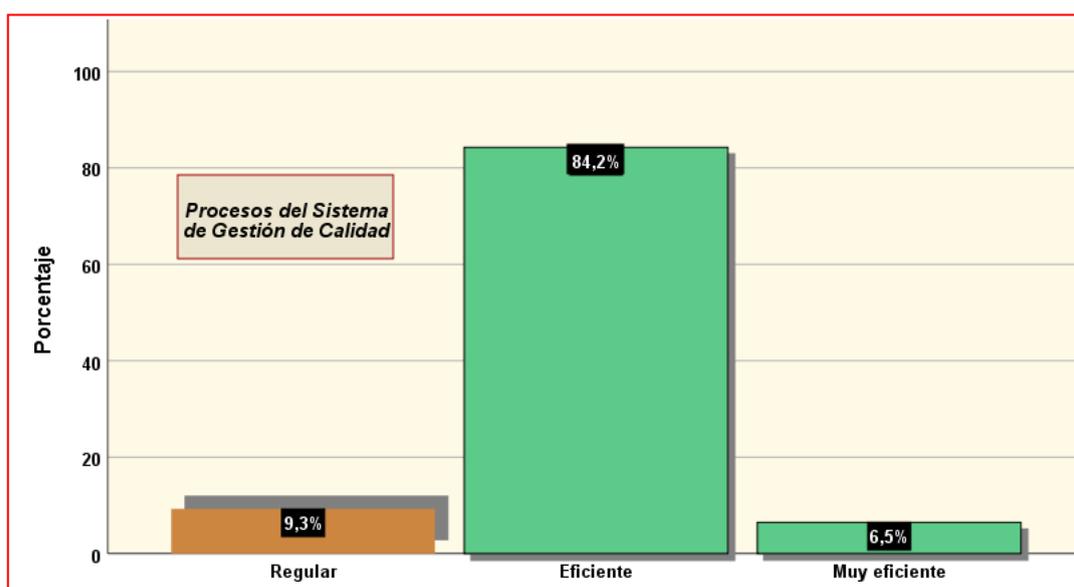
#### 4.1.4.-Resumen general de los procesos del sistema de gestión de calidad.

De manera general se observa en la tabla 14 y figura 14 que, para el 9,3% de los servidores de Zona Registral, los procesos del sistema de gestión de calidad, son regulares. Sin embargo, para el 84,2% y el 6,5% de los servidores encuestados, los procesos del sistema de gestión de calidad, son entre eficientes y muy eficientes respectivamente.

**Tabla 14 Resumen general de los procesos del sistema de gestión de calidad**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	10	9,3	9,3
Eficiente	91	84,2	93,5
Muy eficiente	7	6,5	100,0
Total	108	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia



**Figura 14 Resumen general de los procesos del sistema de gestión de calidad**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima  
Elaboración: Propia

#### 4.2.-Conductores para la satisfacción de las personas.

Seguidamente, se presentan los resultados correspondientes, a los conductores para la satisfacción de las personas y sus dimensiones, según los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.



4.2.1.- Trato Profesional durante la atención, para la satisfacción de las personas en la Zona registral N° IX – Sede Lima.

A continuación, se presentan los resultados referentes al trato profesional durante la atención, respecto a los Conductores para la satisfacción de las personas, según los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

#### 4.2.1.1.- Actitud que muestran los servidores al momento de la atención.

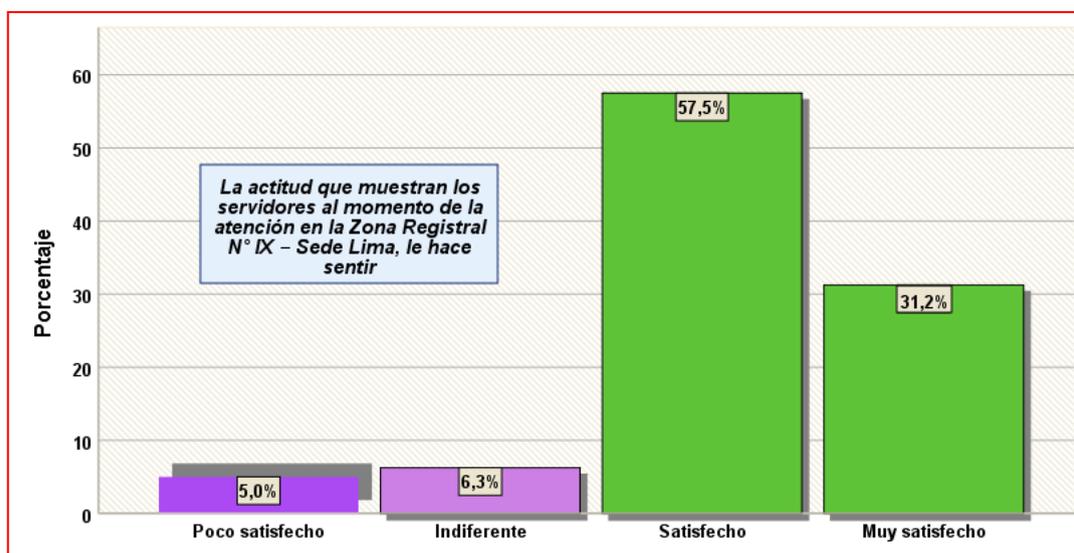
Se muestra en la tabla 15 y figura 15 que, para el 5% y el 6,3% de los usuarios que utilizan los servicios de la Zona registral N.º IX, la actitud que muestran los servidores al momento de la atención en la zona registral N.º IX – Sede Lima, les hacen sentir entre poco satisfechos, e indiferente respectivamente. Sin embargo, para el 57,5% y el 31,2% la actitud que muestran los servidores les hace sentir entre satisfechos y muy satisfechos respectivamente.

**Tabla 15 Actitud que muestran los servidores al momento de la atención**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	4	5,0	5,0
Indiferente	5	6,3	11,3
Satisfecho	46	57,5	68,8
Muy satisfecho	25	31,2	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 15 Actitud que muestran los servidores al momento de la atención**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

#### 4.2.1.2.- Empatía de los servidores de la Zona Registral.

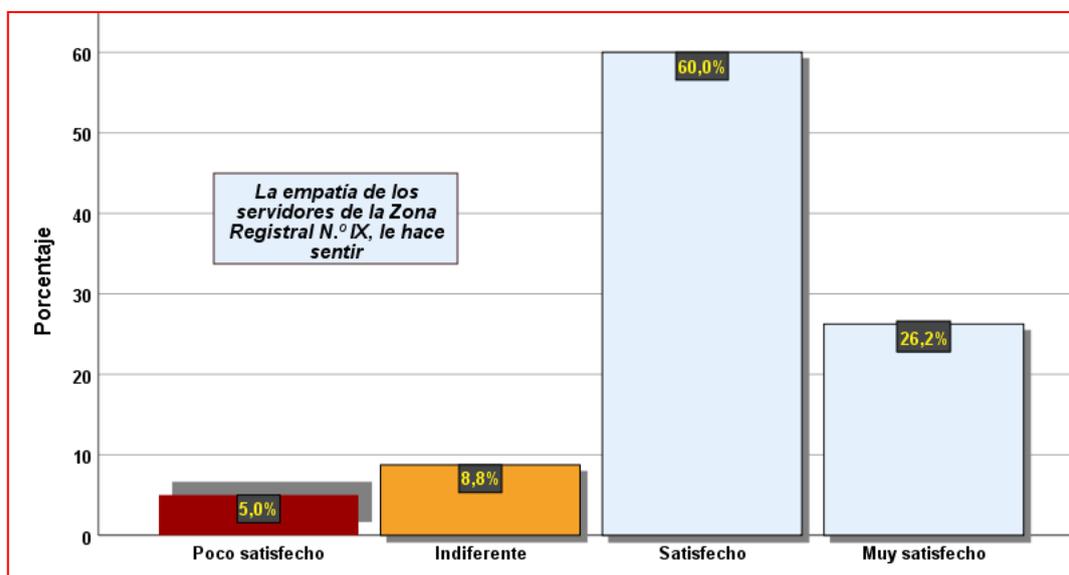
Se observa en la tabla 16 y figura 16 que, para el 5% y el 8,8% de los usuarios que utilizan los servicios de la Zona registral N.º IX, la empatía de los servidores en la Zona Registral, les hacen sentir entre poco satisfechos, e indiferente respectivamente. Mientras que, para el 60% y el 26,2% de los entrevistados, la empatía de los servidores les hace sentir entre satisfechos y muy satisfechos respectivamente.

**Tabla 16 Empatía de los servidores de la Zona Registral**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	4	5,0	5,0
Indiferente	7	8,8	13,8
Satisfecho	48	60,0	73,8
Muy satisfecho	21	26,2	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 16 Empatía de los servidores de la Zona Registral**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

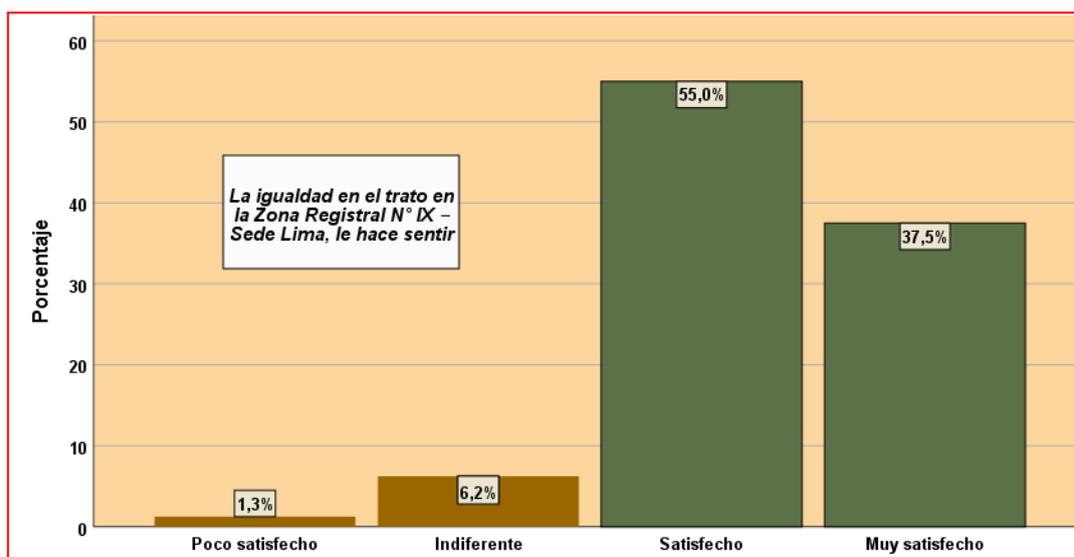
#### 4.2.1.3.- Igualdad en el trato.

Se visualiza en la tabla 17 y figura 17 que, para el 1,3% y el 6,2% de los usuarios que utilizan los servicios de la Zona Registral, la igualdad en el trato en la Zona Registral, les hace sentir entre poco satisfechos, e indiferente respectivamente. En cambio, para el 55% y el 37,5% la igualdad en el trato en la zona les hace sentir entre satisfechos y muy satisfechos respectivamente.

**Tabla 17 Igualdad en el trato**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	1	1,3	1,3
Indiferente	5	6,2	7,5
Satisfecho	44	55,0	62,5
Muy satisfecho	30	37,5	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia



**Figura 17 Igualdad en el trato**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia

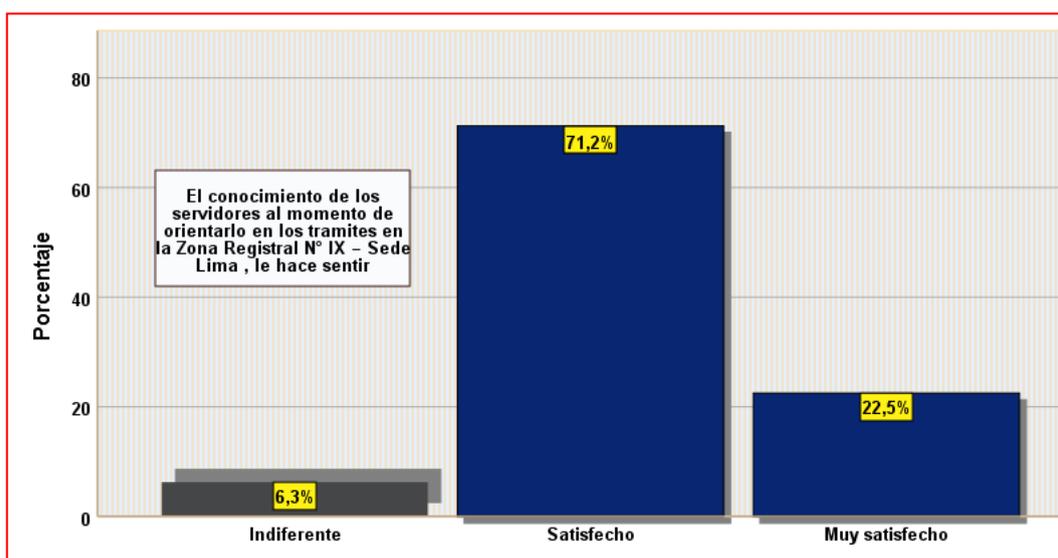
4.2.1.4.- *Conocimiento de los servidores al momento de orientarlos en los tramites.*

Para el 6,3% de los usuarios que utilizan los servicios de la Zona Registral, el conocimiento de los servidores al momento de orientarlos en los tramites, les hace sentir indiferentes. Mientras que, para el 71,2% y el 22,5% de los encuestados, el conocimiento de los servidores al momento de orientarlo en los tramites en la zona, les hace sentir entre satisfechos y muy satisfechos respectivamente.

**Tabla 18 Conocimiento de los servidores al momento de orientarlos en los tramites**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indiferente	5	6,3	6,3
Satisfecho	57	71,2	77,5
Muy satisfecho	18	22,5	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia



**Figura 18 Conocimiento de los servidores al momento de orientarlos en los tramites**  
Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia

4.2.1.5.-Resumen del trato Profesional durante la atención, para la satisfacción de las personas en la Zona registral N° IX – Sede Lima.

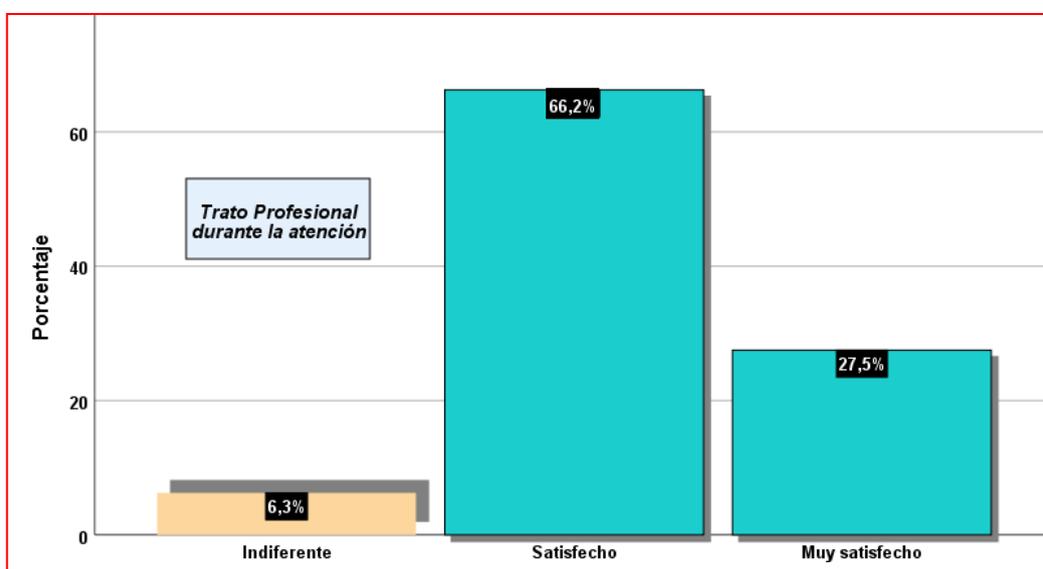
Se encontró en la tabla 19 y figura 19 que, el 6,3% de los usuarios que, utilizan los servicios de la Zona registral N.º IX, expresaron sentirse de manera indiferente respecto al trato profesional de los servidores durante la atención respecto a los conductores para la satisfacción de las personas. Mientras que, el 66,2% y el 27,5% expresaron estar entre satisfechos, y muy satisfechos respecto al trato profesional de los servidores durante la atención.

**Tabla 19 Resumen del trato Profesional durante la atención**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indiferente	5	6,3	6,3
Satisfecho	53	66,2	72,5
Muy satisfecho	22	27,5	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 19 Resumen del trato Profesional durante la atención**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

4.2.2.- Información para la satisfacción de las personas en la Zona registral N° IX – Sede Lima.

Consecutivamente, se presentan los resultados concernientes a la información, respecto a los conductores para la satisfacción de las personas, según los usuarios que utilizan los servicios de la Zona registral N.º IX.

*4.2.2.1.- Atención de reclamos virtuales.*

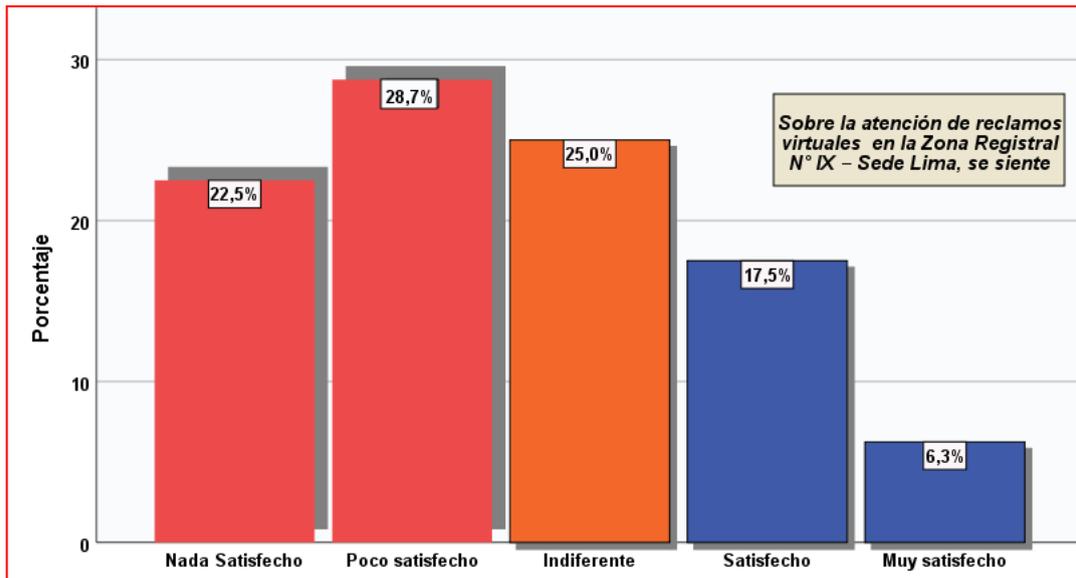
Se aprecia en la tabla 20 y figura 20 que, el 22,5% y el 28,7% de los usuarios entrevistados, manifestaron sentirse entre, nada satisfechos y pocos satisfechos, sobre la atención de reclamos virtuales en la Zona Registral. El 25% lo indicó de manera indiferente, en cambio, el 17,5% y el 6,3% expresaron estar satisfechos, y muy satisfechos sobre la atención de reclamos virtuales.

**Tabla 20 Atención de reclamos virtuales**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada Satisfecho	18	22,5	22,5
Poco satisfecho	23	28,7	51,2
Indiferente	20	25,0	76,2
Satisfecho	14	17,5	93,7
Muy satisfecho	5	6,3	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 20 Atención de reclamos virtuales**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

#### 4.2.2.2.- Información recibida sobre la mejora de los servicios.

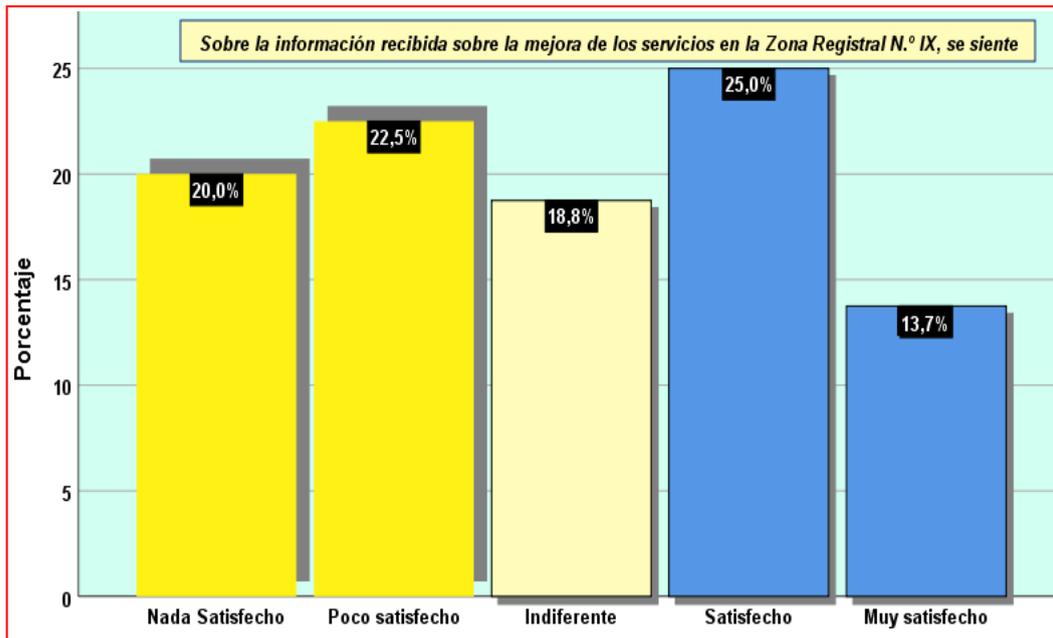
Se encontró en la tabla 21 y figura 21 que, el 20% y el 22,5% de los usuarios entrevistados, expresaron sentirse entre, nada satisfechos y pocos satisfechos, sobre la información recibida sobre la mejora de los servicios en la Zona Registral. El 18,8% lo indicó de manera indiferente, mientras que, el 25% y el 13,7% expresó sentirse entre satisfecho, y muy satisfecho sobre la información recibida sobre la mejora de los servicios.

**Tabla 21 Información recibida sobre la mejora de los servicios**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada Satisfecho	16	20,0	20,0
Poco satisfecho	18	22,5	42,5
Indiferente	15	18,8	61,3
Satisfecho	20	25,0	86,3
Muy satisfecho	11	13,7	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 21 Información recibida sobre la mejora de los servicios**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

#### 4.2.2.3.-Resumen de la Información para la satisfacción de las personas en

#### la Zona registral N° IX – Sede Lima.

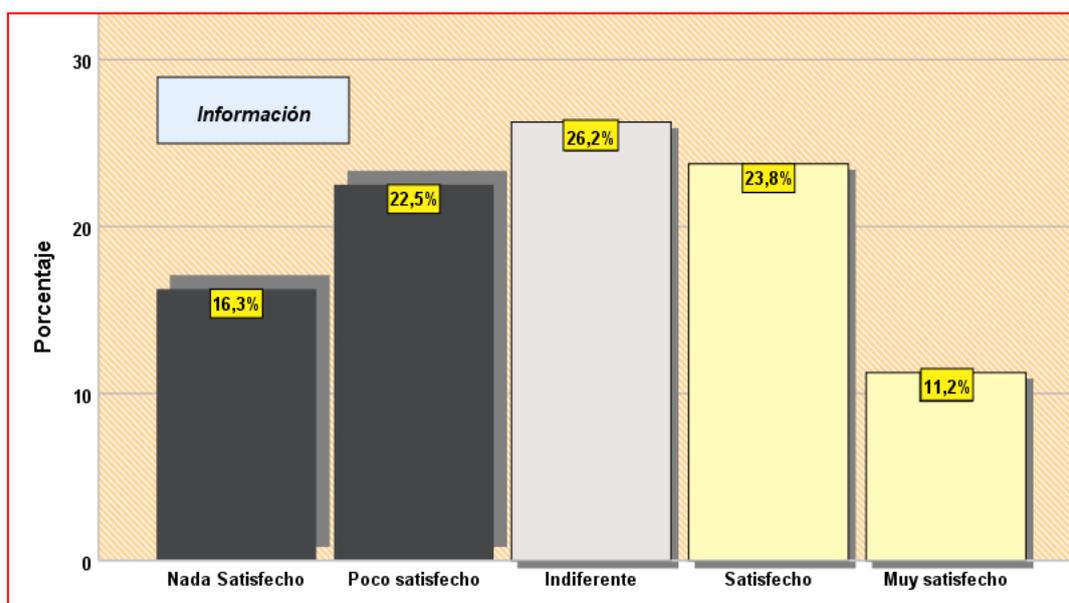
De manera descriptiva se observa en la tabla 22 y figura 22 que, el 16,3% y el 22,5% de los usuarios que, utilizan los servicios de la zona registral N.º IX, expresaron sentirse entre nada satisfechos y poco satisfechos con la información respecto a los conductores para la satisfacción de las personas. El 26,2% lo expresó de manera indiferente, en cambio, el 23,8% y el 11,2% de los usuarios expresó sentirse entre satisfecho, y muy satisfecho respecto a la información.

**Tabla 22 Resumen de la Información para la satisfacción de las personas**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada Satisfecho	13	16,3	16,3
Poco satisfecho	18	22,5	38,8
Indiferente	21	26,2	65,0
Satisfecho	19	23,8	88,8
Muy satisfecho	9	11,2	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 22 Resumen de la Información para la satisfacción de las personas**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

#### 4.2.3.- Tiempo de atención para la satisfacción de las personas en la zona registral

Nº IX – Sede Lima.

A continuación, se presentan los resultados referentes al tiempo de atención, respecto a los conductores para la satisfacción de las personas, según los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

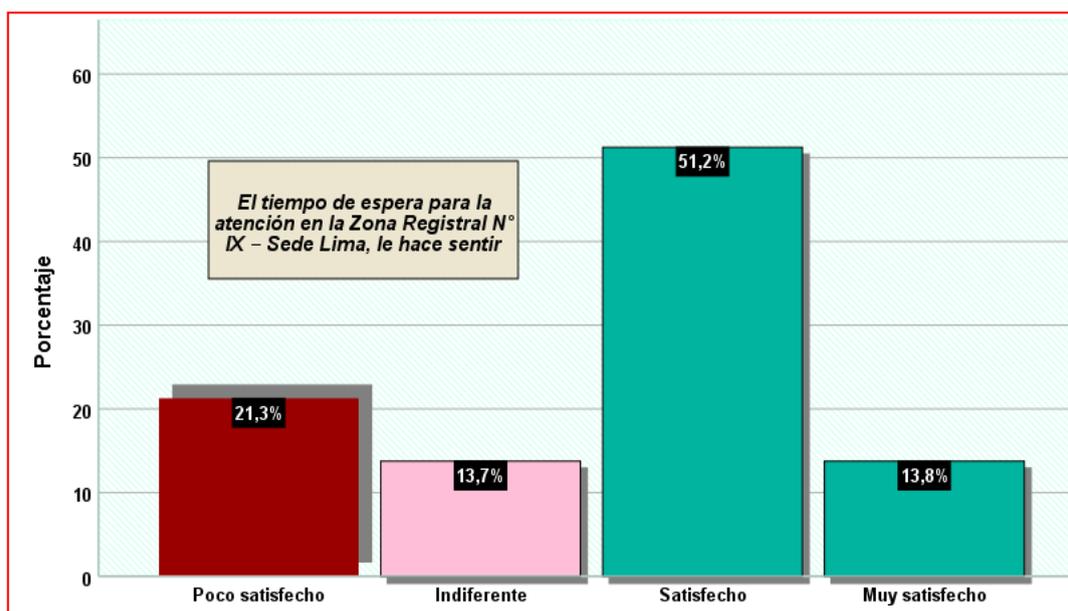
#### 4.2.3.1.- Tiempo de espera para la atención.

Se observa en la tabla 23 y figura 23 que, el 21,3% y el 13,7% de los usuarios entrevistados, expresaron sentirse entre poco satisfechos e indiferentes con el tiempo de espera para la atención en la zona registral. Por otro lado, el 51,2% y el 13,8% de los usuarios indicaron sentirse entre satisfecho y muy satisfecho con el tiempo de espera para la atención.

**Tabla 23 Tiempo de espera para la atención**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	17	21,3	21,3
Indiferente	11	13,7	35,0
Satisfecho	41	51,2	86,2
Muy satisfecho	11	13,8	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia



**Figura 23 Tiempo de espera para la atención**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia

#### 4.2.3.2.- Tiempo dispuesto para obtener resultados.

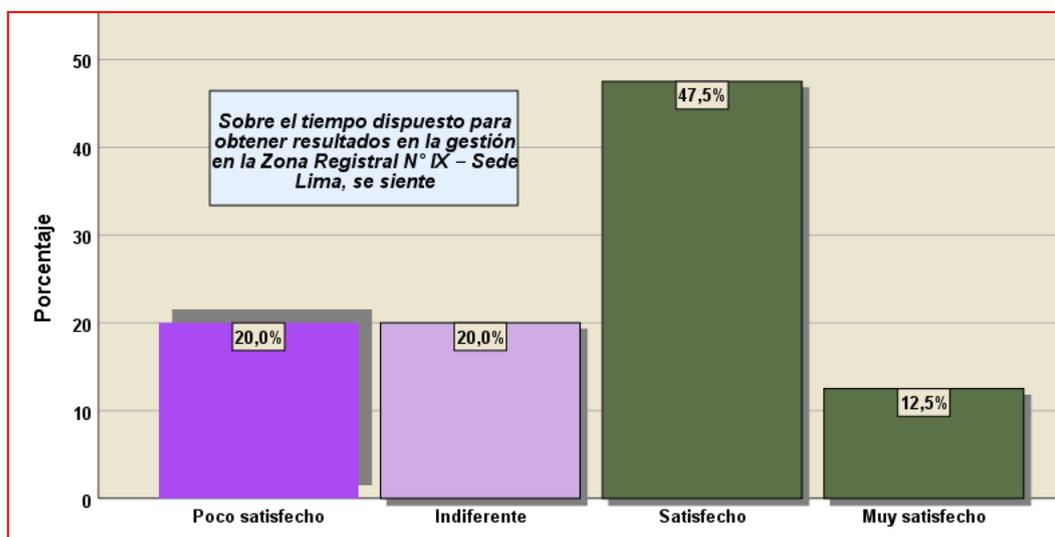
Se muestra en la tabla 24 y figura 24 que, el 20% y el otro 20% de los usuarios entrevistados, expresaron sentirse entre poco satisfechos e indiferentes con el tiempo dispuesto para obtener resultados en la gestión en la zona registral. Mientras que, el 47,5% y el 2,5% de los usuarios indicaron sentirse entre satisfecho y muy satisfecho con el tiempo dispuesto para obtener resultados.

**Tabla 24 Tiempo dispuesto para obtener resultados**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	16	20,0	20,0
Indiferente	16	20,0	40,0
Satisfecho	38	47,5	87,5
Muy satisfecho	10	12,5	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 24 Tiempo dispuesto para obtener resultados**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

#### 4.2.3.3.- Cantidad de veces para asistir a la Zona Registral.

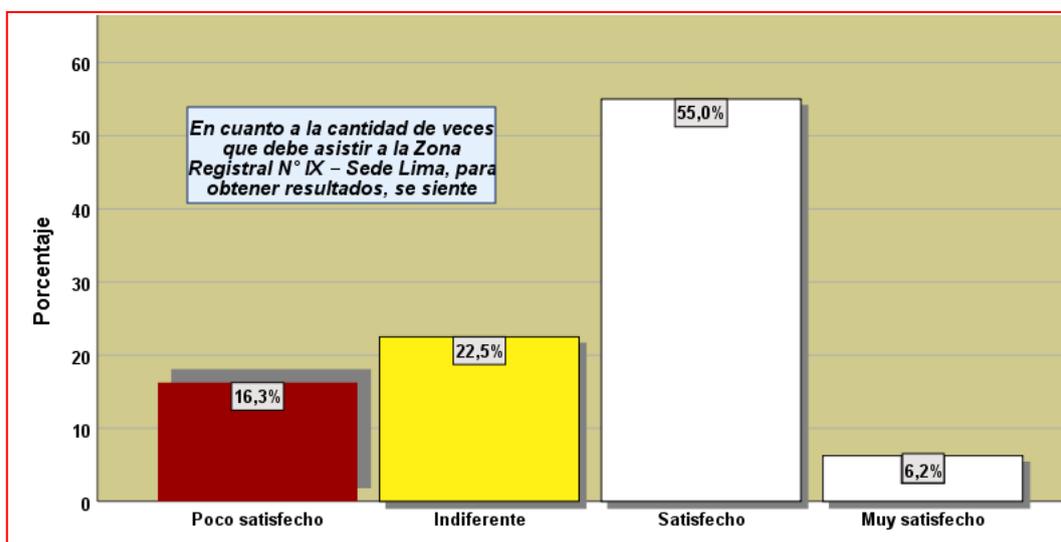
Se aprecia en la tabla 25 y figura 25 que, el 16,3% y el 22,5% de los usuarios encuestados, manifestaron sentirse entre poco satisfechos e indiferentes, en cuanto a la cantidad de veces que deben asistir a la zona registral, para obtener resultados. Por otro lado, el 55% y el 6,2% de los usuarios indicaron sentirse entre satisfecho y muy satisfecho respecto a la cantidad de veces que deben asistir a la zona.

**Tabla 25 Cantidad de veces para asistir a la Zona Registral**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	13	16,3	16,3
Indiferente	18	22,5	38,8
Satisfecho	44	55,0	93,8
Muy satisfecho	5	6,2	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 25 Cantidad de veces para asistir a la Zona Registral**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

4.2.3.4.-Resumen del tiempo de atención para la satisfacción de las personas en la Zona registral N° IX – Sede Lima.

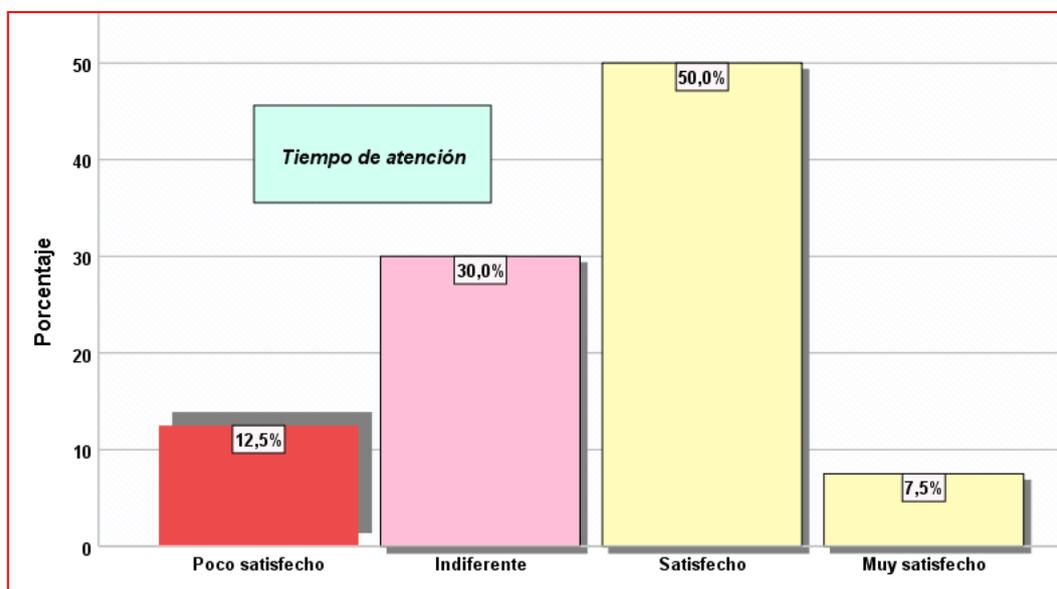
En la tabla 26 y figura 26 se visualiza que, el 12,5% y el 30% de los usuarios que, utilizan los servicios de la Zona registral N.º IX, expresaron sentirse entre poco satisfechos e indiferentes con el tiempo de atención respecto a los conductores para la satisfacción de las personas. Por otro lado, el 50% y el 7,5% expresó sentirse entre satisfecho, y muy satisfecho respecto al tiempo de atención.

**Tabla 26 Resumen del tiempo de atención**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	10	12,5	12,5
Indiferente	24	30,0	42,5
Satisfecho	40	50,0	92,5
Muy satisfecho	6	7,5	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 26 Resumen del tiempo de atención**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

4.2.4.- Resultado de la gestión para la satisfacción de las personas en la Zona registral N° IX – Sede Lima.

Seguidamente, se presentan los resultados correspondientes al resultado de la gestión, respecto a los conductores para la satisfacción de las personas, según los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

*4.2.4.1.- Procedimientos en la en la Zona Registral.*

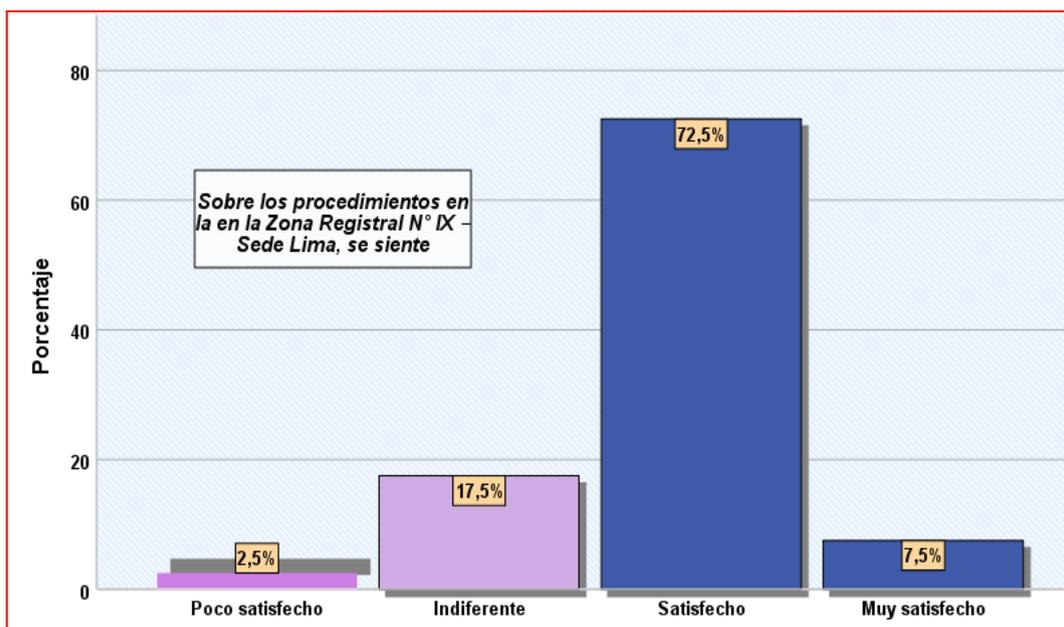
Se encontró en la tabla 27 y figura 27 que, el 2,5% y el 17,5% de los usuarios encuestados, manifestaron sentirse entre poco satisfechos e indiferentes, sobre los procedimientos en la zona registral. Por otro lado, el 72,5% y el 7,5% de los usuarios indicaron sentirse entre satisfecho y muy satisfecho respecto a los procedimientos en la zona.

**Tabla 27 Procedimientos en la en la Zona Registral**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	2	2,5	2,5
Indiferente	14	17,5	20,0
Satisfecho	58	72,5	92,5
Muy satisfecho	6	7,5	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 27 Procedimientos en la en la Zona Registral**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

#### 4.2.4.2.- Cumplimiento de las normativas.

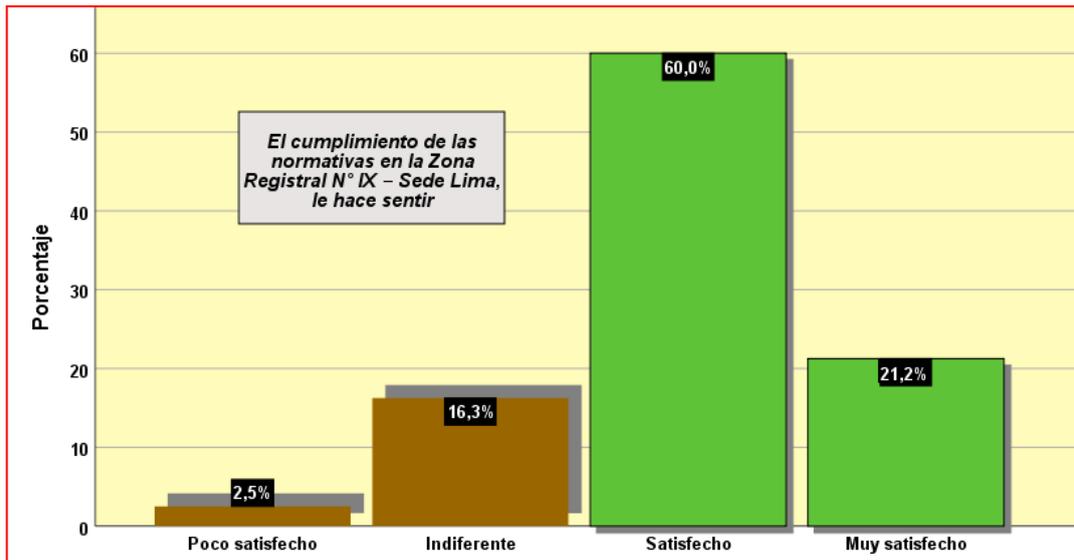
Se observa en la tabla 28 y figura 28 que, el 2,5% y el 16,3% de los usuarios encuestados, manifestaron que, el cumplimiento de las normativas en la zona registral les hace sentir entre poco satisfecho e indiferente respectivamente. En cambio, el 60% y el 21,2% expresó que, les hace sentir entre satisfechos y muy satisfechos.

**Tabla 28 Cumplimiento de las normativas**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	2	2,5	2,5
Indiferente	13	16,3	18,8
Satisfecho	48	60,0	78,8
Muy satisfecho	17	21,2	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 28 Cumplimiento de las normativas**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

#### 4.2.4.3.- Requisitos exigidos para los tramites.

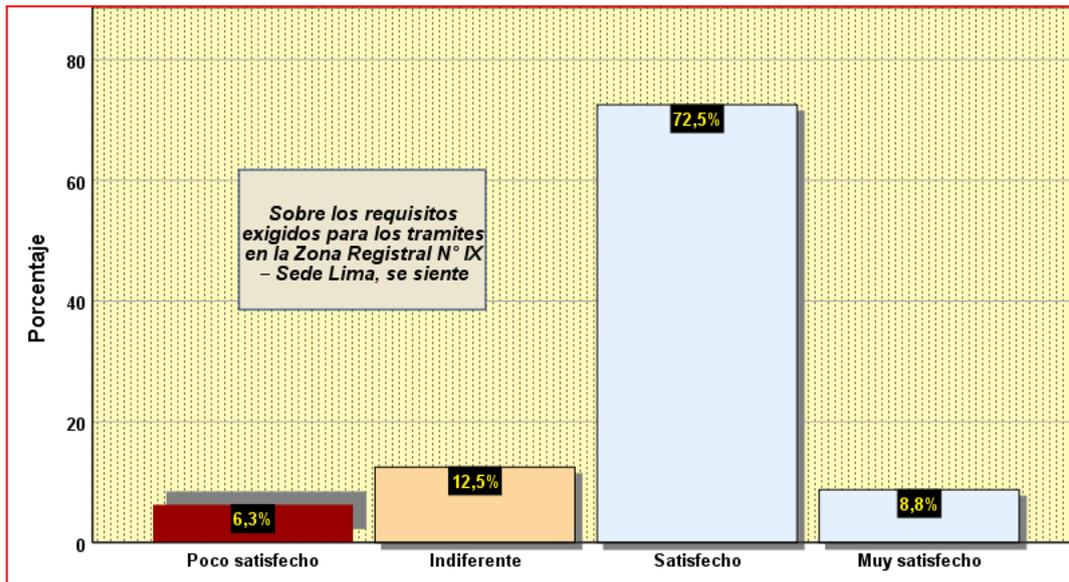
Se encontró en la tabla 29 y figura 29 que, el 6,3% y el 12,5% de los usuarios encuestados, manifestaron sentirse entre poco satisfechos e indiferentes, sobre los requisitos exigidos para los tramites en la zona registral. En cambio, el 72,5% y el 8,7% de los usuarios indicaron sentirse entre satisfecho y muy satisfecho respecto a los requisitos exigidos para los tramites.

**Tabla 29 Requisitos exigidos para los tramites**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	5	6,3	6,3
Indiferente	10	12,5	18,8
Satisfecho	58	72,5	91,3
Muy satisfecho	7	8,7	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 29 Requisitos exigidos para los tramites**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

#### 4.2.4.4.- Costo del servicio brindado.

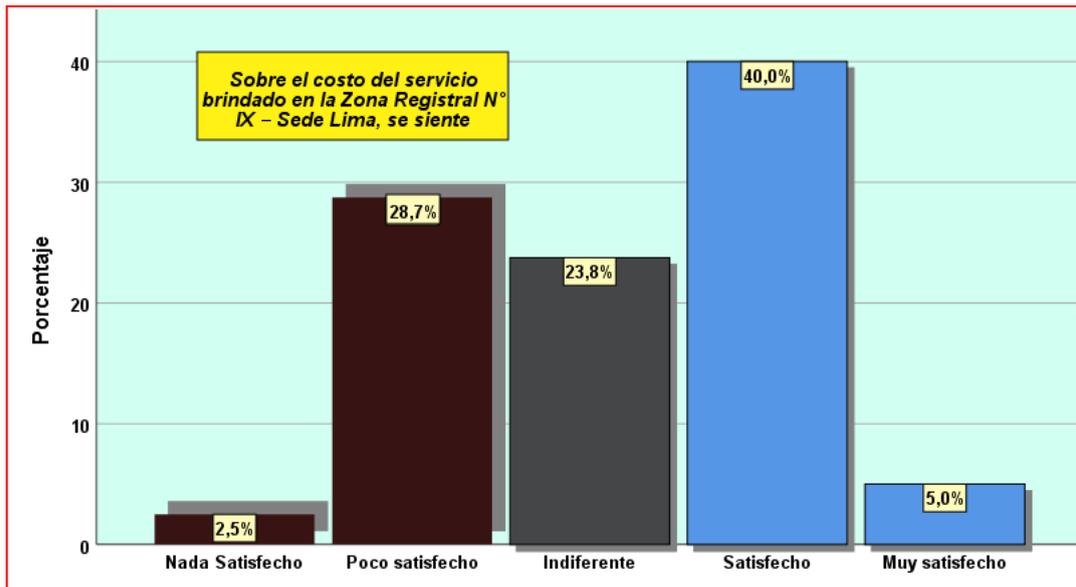
El 2,5% y el 28,7% de los usuarios encuestados, expresaron sentirse entre nada satisfechos y poco satisfechos, sobre el costo del servicio brindado en la zona registral. El 23,8% lo indicó de manera indiferente, por otro lado, el 40% y el 5% de los usuarios indicaron sentirse entre satisfecho y muy satisfecho respecto al costo del servicio brindado en la zona.

**Tabla 30 Costo del servicio brindado**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada Satisfecho	2	2,5	2,5
Poco satisfecho	23	28,7	31,3
Indiferente	19	23,8	55,0
Satisfecho	32	40,0	95,0
Muy satisfecho	4	5,0	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 30 Costo del servicio brindado**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

#### 4.2.4.5.-Resumen del resultado de la gestión para la satisfacción de las personas en la Zona registral N° IX – Sede Lima.

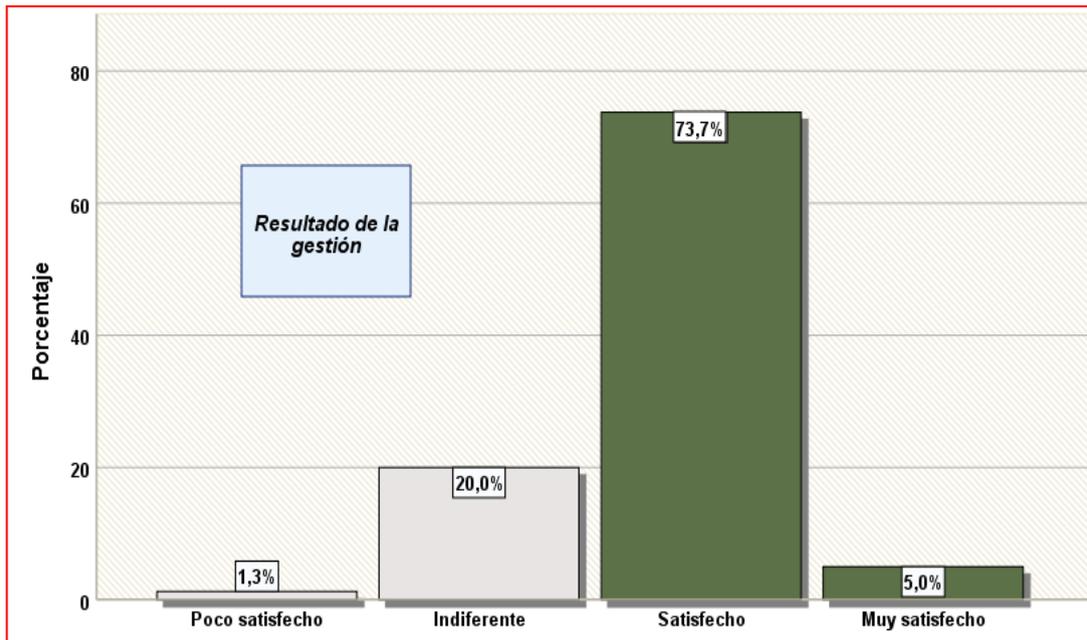
De manera descriptiva, se aprecia en la tabla 31 y figura 31 que, el 1,3% y el 20% de los usuarios que, utilizan los servicios de la zona registral N.º IX, expresaron sentirse entre poco satisfechos e indiferentes con el resultado de la gestión respecto a los conductores para la satisfacción de las personas. Por otro lado, el 73,7% y el 5% indicó sentirse entre satisfecho, y muy satisfecho respecto a los resultados de la gestión.

**Tabla 31 Resumen del resultado de la gestión**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	1	1,3	1,3
Indiferente	16	20,0	21,3
Satisfecho	59	73,7	95,0
Muy satisfecho	4	5,0	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 31 Resumen del resultado de la gestión**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

#### 4.2.5.-Accesibilidad para la satisfacción de las personas en la Zona registral N° IX

– Sede Lima.

Consecutivamente, se presentan los resultados referentes a la accesibilidad, respecto a los conductores para la satisfacción de las personas, según los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

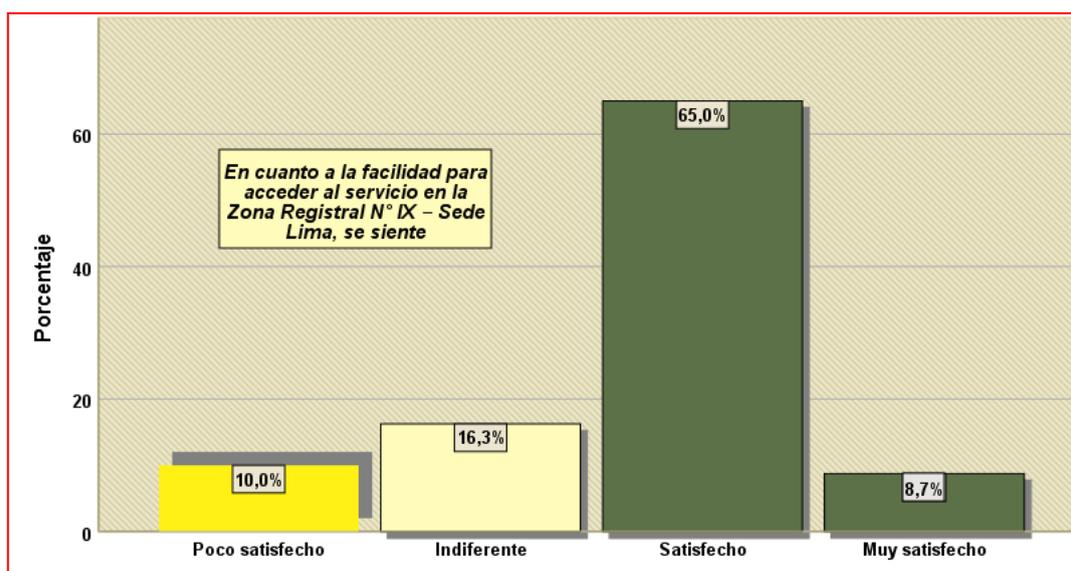
##### 4.2.5.1.- Facilidad para acceder al servicio.

Se aprecia en la tabla 32 y figura 32 que, el 10% y el 16,3% de los entrevistados expresaron estar entre poco satisfechos e indiferentes respecto a la facilidad para acceder al servicio en la Zona Registral. Por otro lado, el 65% y el 8,7% indicó sentirse entre satisfecho y muy satisfecho respecto a la facilidad para acceder al servicio.

**Tabla 32 Facilidad para acceder al servicio**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	8	10,0	10,0
Indiferente	13	16,3	26,3
Satisfecho	52	65,0	91,3
Muy satisfecho	7	8,7	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia



**Figura 32 Facilidad para acceder al servicio**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia

#### 4.2.5.2.- Infraestructura de la zona registral.

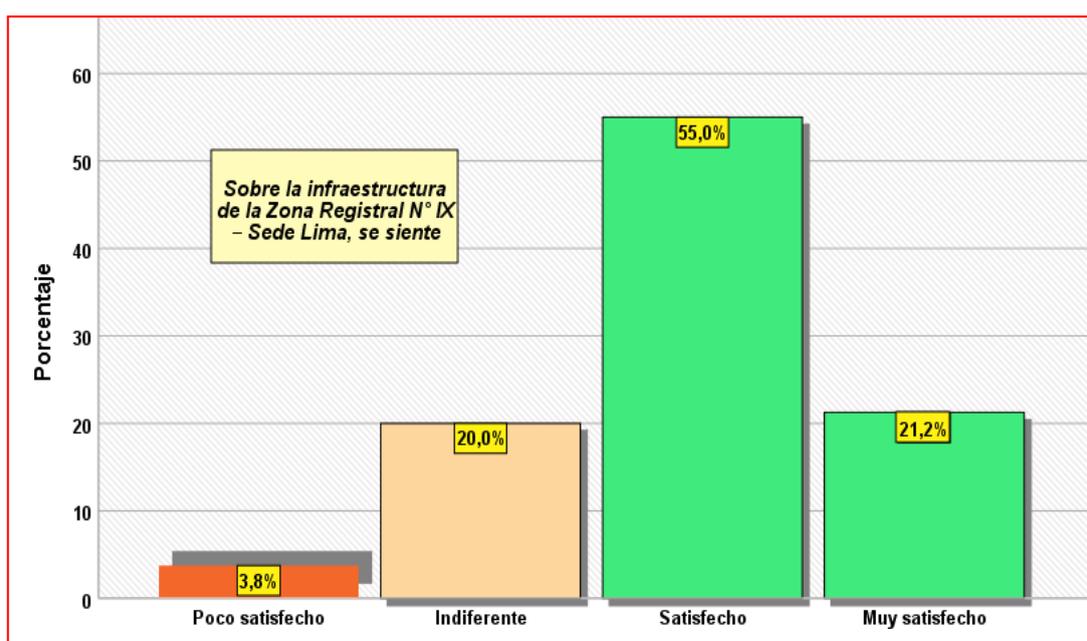
En la tabla 33 y figura 33 se observa que, el 3,8% y el 20% de los usuarios entrevistados indicaron estar entre poco satisfechos e indiferentes respecto a la infraestructura de la zona registral. En cambio, el 55% y el 21,2% indicó sentirse entre satisfecho y muy satisfecho respecto a la infraestructura de la zona.

**Tabla 33 Infraestructura de la zona registral**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	3	3,8	3,8
Indiferente	16	20,0	23,8
Satisfecho	44	55,0	78,8
Muy satisfecho	17	21,2	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 33 Infraestructura de la zona registral**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

#### 4.2.5.3.- Horarios de atención en la zona registral.

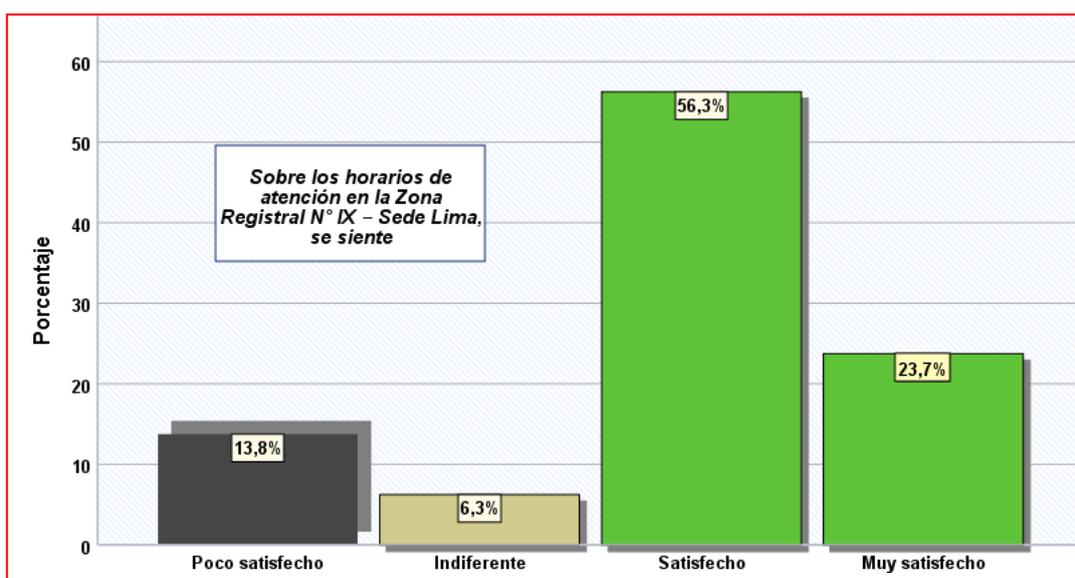
Se presenta en la tabla 34 y figura 34 que, el 13,8% y el 6,2% de los usuarios indicaron estar entre poco satisfechos e indiferentes respecto a los horarios de atención de la zona registral. Sin embargo, el 56,3% y el 23,7% indicó sentirse entre satisfecho y muy satisfecho respecto a los horarios de atención de la zona.

**Tabla 34 Horarios de atención en la zona registral**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	11	13,8	13,8
Indiferente	5	6,2	20,0
Satisfecho	45	56,3	76,3
Muy satisfecho	19	23,7	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 34 Horarios de atención en la zona registral**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

#### 4.2.5.4.-Resumen de la accesibilidad para la satisfacción de las personas en la Zona registral N° IX – Sede Lima.

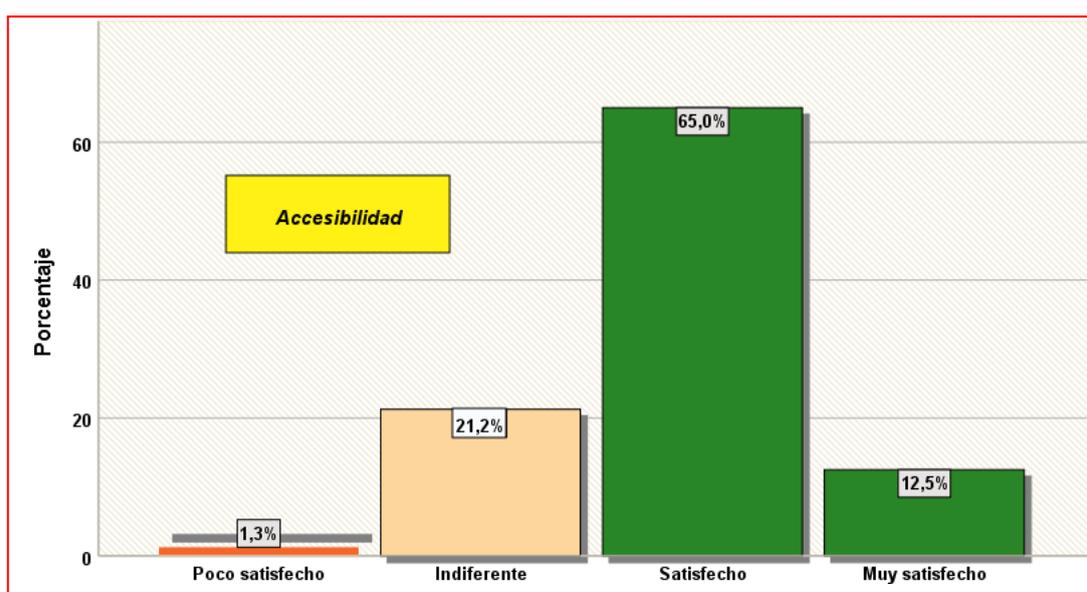
Se visualiza en la tabla 35 y figura 35 que, el 1,3% y el 21,2% de los usuarios que, utilizan los servicios de la zona registral, expresaron sentirse entre poco satisfechos e indiferentes con la accesibilidad respecto a los conductores para la satisfacción de las personas. En cambio, el 65% y el 12,5% indicó sentirse entre satisfecho, y muy satisfecho respecto a la accesibilidad en la zona.

**Tabla 35 Resumen de la accesibilidad**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	1	1,3	1,3
Indiferente	17	21,2	22,5
Satisfecho	52	65,0	87,5
Muy satisfecho	10	12,5	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 35 Resumen de la accesibilidad**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

#### 4.2.6.-Confianza para la satisfacción de las personas en la Zona registral N° IX – Sede Lima.

A continuación, se presentan los resultados concernientes a la confianza, respecto a los conductores para la satisfacción de las personas, según los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

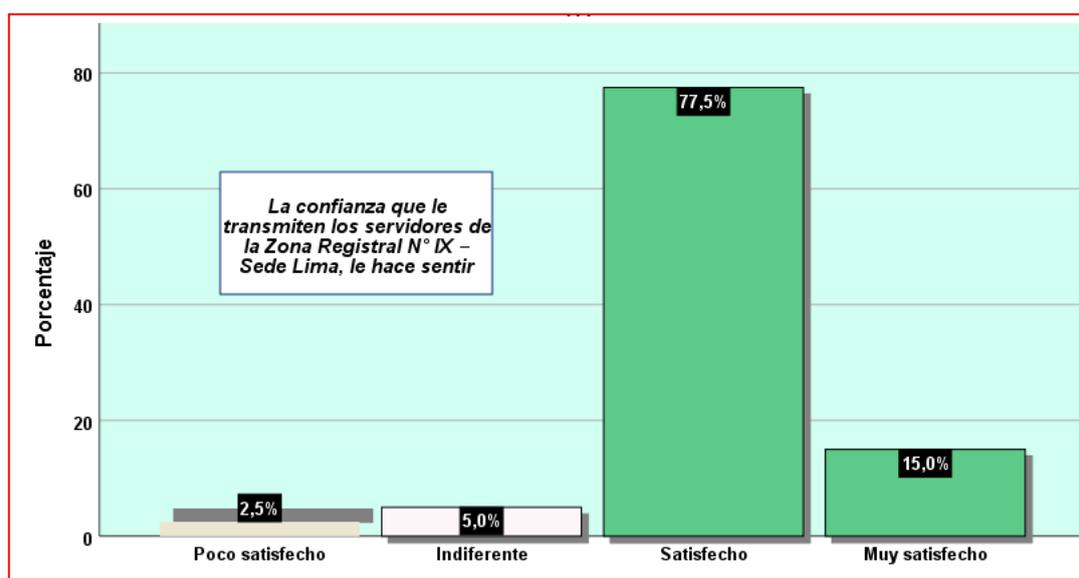
#### 4.2.6.1.- Confianza que le transmiten los servidores.

Se encontró en la tabla 36 y figura 36 que, el 2,5% y el 5% de los usuarios entrevistados, indicaron sentirse entre poco satisfechos, e indiferentes respecto a la confianza que le transmiten los servidores de la zona registral. Por otro lado, el 77,5% y el 15% expresaron sentirse entre satisfechos y muy satisfechos con la confianza que les transmiten los servidores.

**Tabla 36 Confianza que le transmiten los servidores**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	2	2,5	2,5
Indiferente	4	5,0	7,5
Satisfecho	62	77,5	85,0
Muy satisfecho	12	15,0	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia



**Figura 36 Confianza que le transmiten los servidores**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia

#### 4.2.6.2.- Resultados de los servicios demandados.

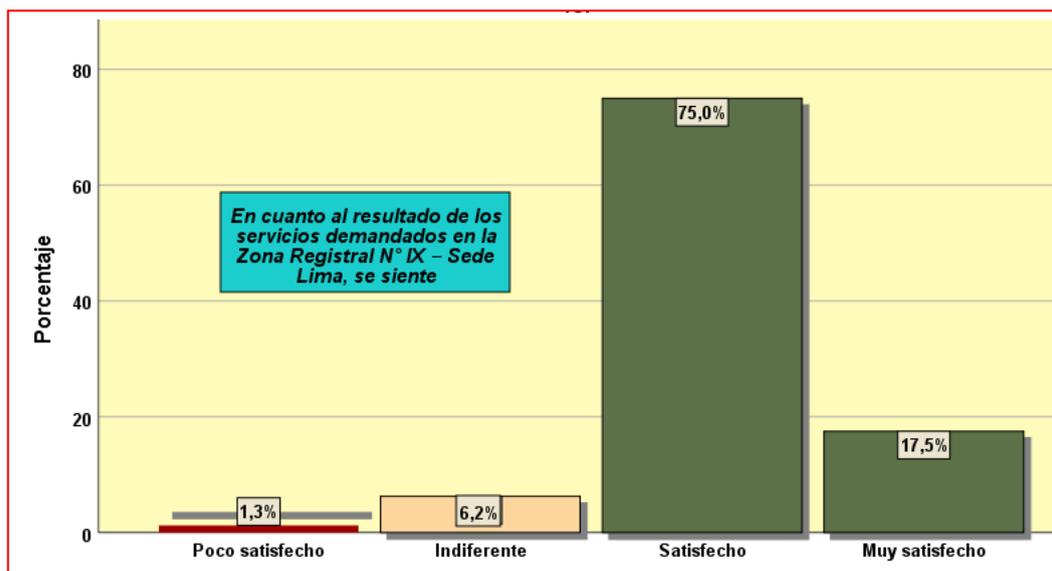
Se aprecia en la tabla 37 y figura 37 que, el 1,3% y el 6,2% de los usuarios entrevistados, expresaron estar entre poco satisfechos e indiferente, respecto a los resultados de los servicios demandados en la zona registral. Mientras que, el 75% y el 17,5% indicaron sentirse satisfechos y muy satisfechos con los resultados de los servicios en la zona.

**Tabla 37 Resultados de los servicios demandados**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	1	1,3	1,3
Indiferente	5	6,2	7,5
Satisfecho	60	75,0	82,5
Muy satisfecho	14	17,5	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 37 Resultados de los servicios demandados**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

4.2.6.3.-Resumen de la confianza para la satisfacción de las personas en la Zona registral N° IX – Sede Lima.

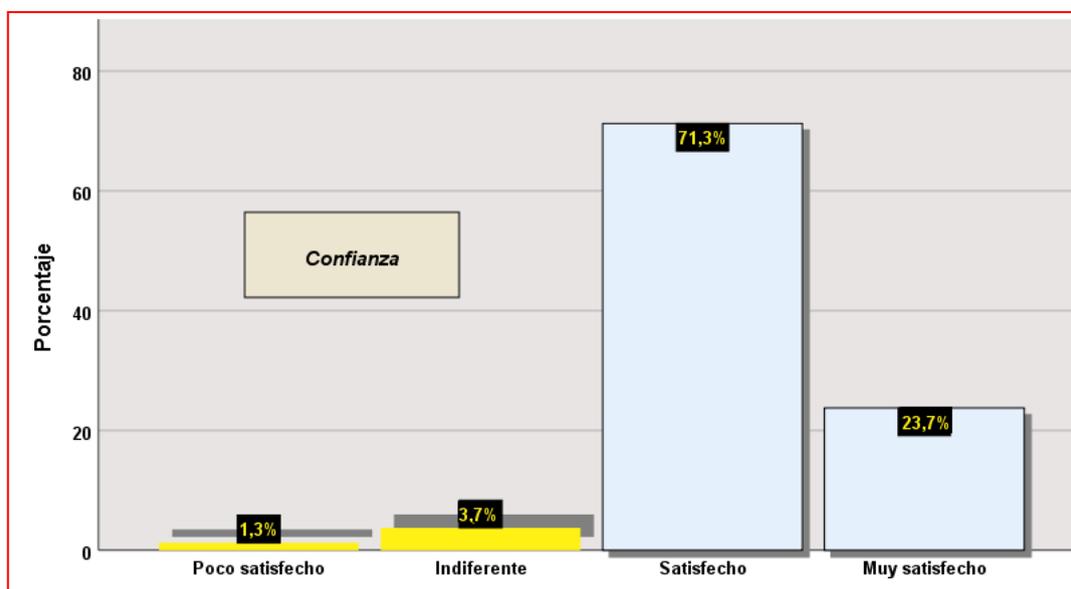
En el siguiente resumen se observa que, el 1,3% y el 3,7% de los usuarios que, utilizan los servicios de la zona registral, expresaron sentirse entre poco satisfechos e indiferentes con la confianza respecto a los conductores para la satisfacción de las personas. Sin embargo, el 71,3% y el 23,7% indicó sentirse entre satisfecho, y muy satisfecho respecto a la confianza que les transmiten en la zona registral.

**Tabla 38 Resumen de la confianza**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	1	1,3	1,3
Indiferente	3	3,7	5,0
Satisfecho	57	71,3	76,3
Muy satisfecho	19	23,7	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 38 Resumen de la confianza**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

#### 4.2.7.-Resumen general de los conductores para la satisfacción de las personas.

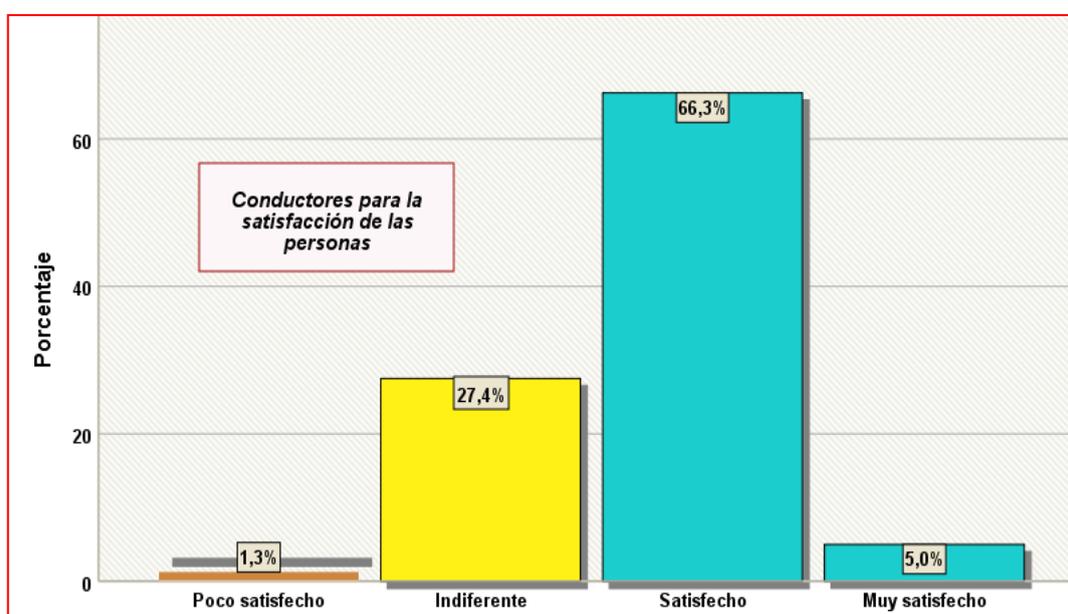
De manera general se encontró en la tabla 39 y figura 39 que, el 1,3% y el 27,4% de los usuarios que, utilizan los servicios de la zona registral, manifestaron sentirse entre poco satisfechos e indiferentes respecto a los conductores para la satisfacción de las personas. En cambio, el 66,3% y el 5% indicó sentirse entre satisfecho, y muy satisfecho respecto a los conductores para la satisfacción de las personas en la zona registral.

**Tabla 39 Resumen general de los conductores para la satisfacción de las personas**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	1	1,3	1,3
Indiferente	22	27,4	28,7
Satisfecho	53	66,3	95,0
Muy satisfecho	4	5,0	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia



**Figura 39 Resumen general de los conductores para la satisfacción de las personas**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

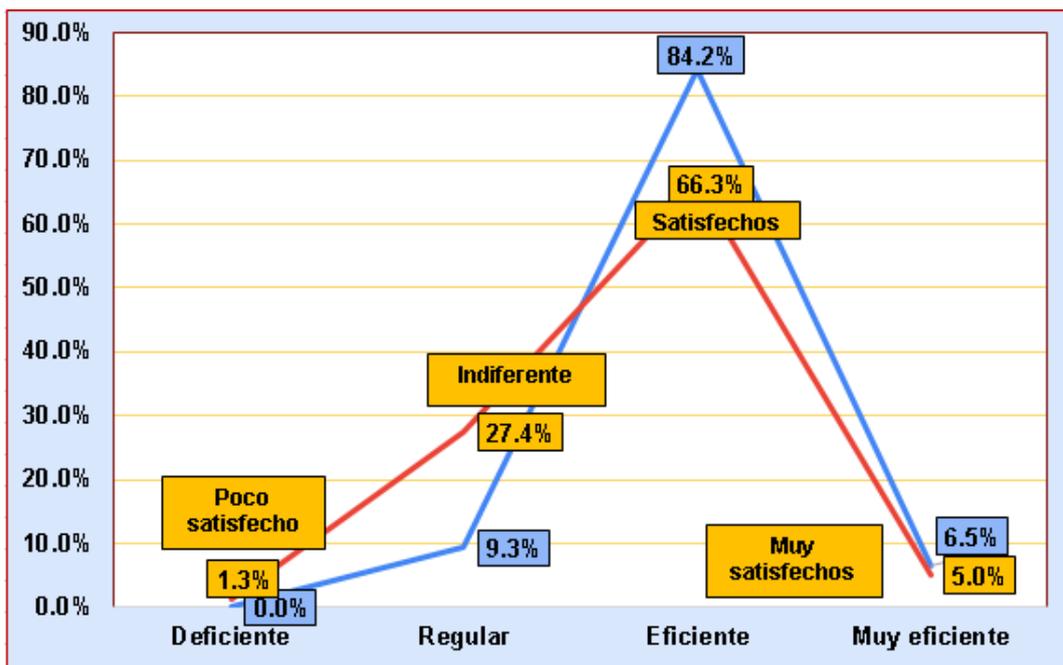
**4.3.- Análisis de los procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021.**

Se encontró de manera general que, para el 9,3% de los servidores de Zona Registral, los procesos del sistema de gestión de calidad, son regulares. Por otro lado, el 1,3% y el 27,4% de los usuarios que, utilizan los servicios de la zona registral, manifestaron sentirse entre poco satisfechos e indiferentes respecto a los conductores para la satisfacción de las personas.

**Tabla 40 Análisis de los procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima**

Valor Cualitativo	Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Valor Cualitativo	Conductores para la satisfacción de las personas
Deficiente	0,0%	Poco satisfecho	1,3%
Regular	9,3%	Indiferente	27,4%
Eficiente	84,2%	Satisfecho	66,3%
Muy eficiente	6,5%	Muy satisfecho	5,0%

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia



**Figura 40 Análisis de los procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

En los resultados obtenidos de manera descriptiva entre los procesos del sistema de gestión de calidad, y los conductores para la satisfacción de las personas, se puede apreciar que, existe una relación positiva alta, entre estos elementos, en el que se puede notar una correlación de Pearson de 0,951 como se observa en la tabla 41.

**Tabla 41 Análisis de Pearson de los procesos del sistema de gestión de calidad y los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima**

		Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Conductores para la satisfacción de las personas
Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,951*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	5	5
Conductores para la satisfacción de las personas	Correlación de Pearson	,951*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	5	5

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

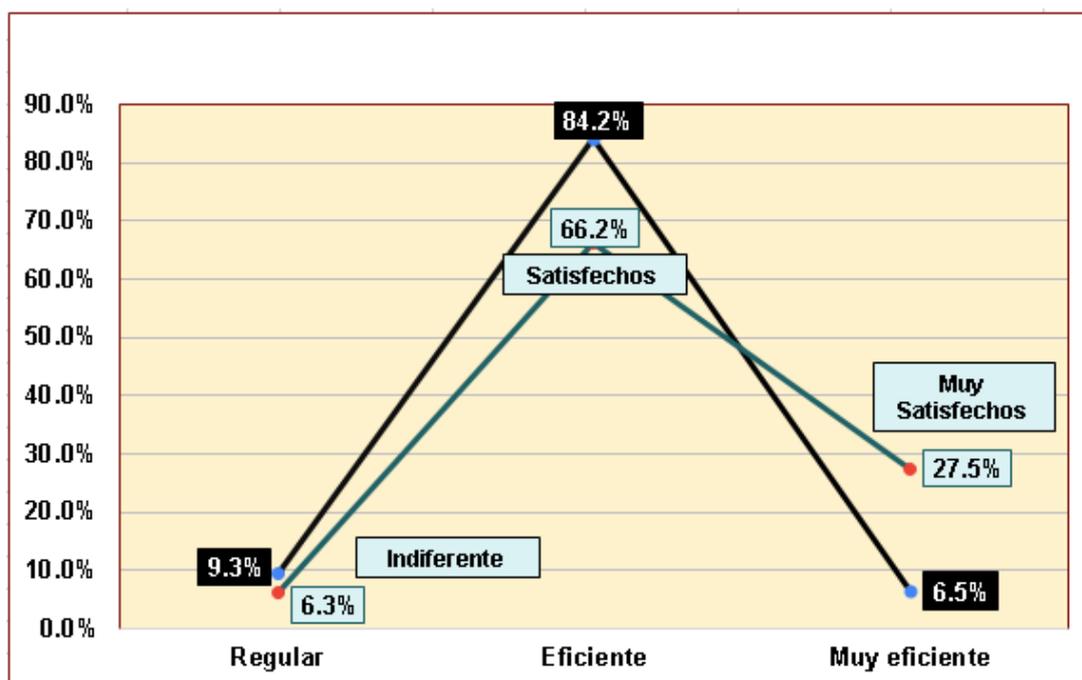
4.3.1.- Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el trato profesional durante la atención en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021.

Se observa en la tabla 42 y figura 41 que, para el 9,3% de los servidores de Zona Registral, los procesos del sistema de gestión de calidad, son regulares. En cambio, el 6,3% de los usuarios que, utilizan los servicios de la Zona registral N.º IX, expresaron sentirse de manera indiferente respecto al trato profesional de los servidores durante la atención respecto a los conductores para la satisfacción de las personas.

**Tabla 42 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el trato profesional durante la atención en la zona**

Valor Cualitativo	Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Valor Cualitativo	Trato Profesional durante la atención
Regular	9,3%	Indiferente	6,3%
Eficiente	84,2%	Satisfechos	66,2%
Muy Eficiente	6,5%	Muy Satisfechos	27,5%

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia



**Figura 41 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el trato profesional durante la atención en la zona**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia

En los conseguidos de manera descriptiva entre los procesos del sistema de gestión de calidad, y el trato profesional durante la atención en la Zona Registral, se puede apreciar que, existe una relación positiva alta, con una correlación de Pearson de 0,936 como se observa en la tabla 43.

**Tabla 43 Análisis de Pearson de los procesos del sistema de gestión de calidad y el trato profesional durante la atención en la zona**

		Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Trato Profesional durante la atención
Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,936*
	Sig. (bilateral)		,019
	N	5	5
Trato Profesional durante la atención	Correlación de Pearson	,936*	1
	Sig. (bilateral)	,019	
	N	5	5

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

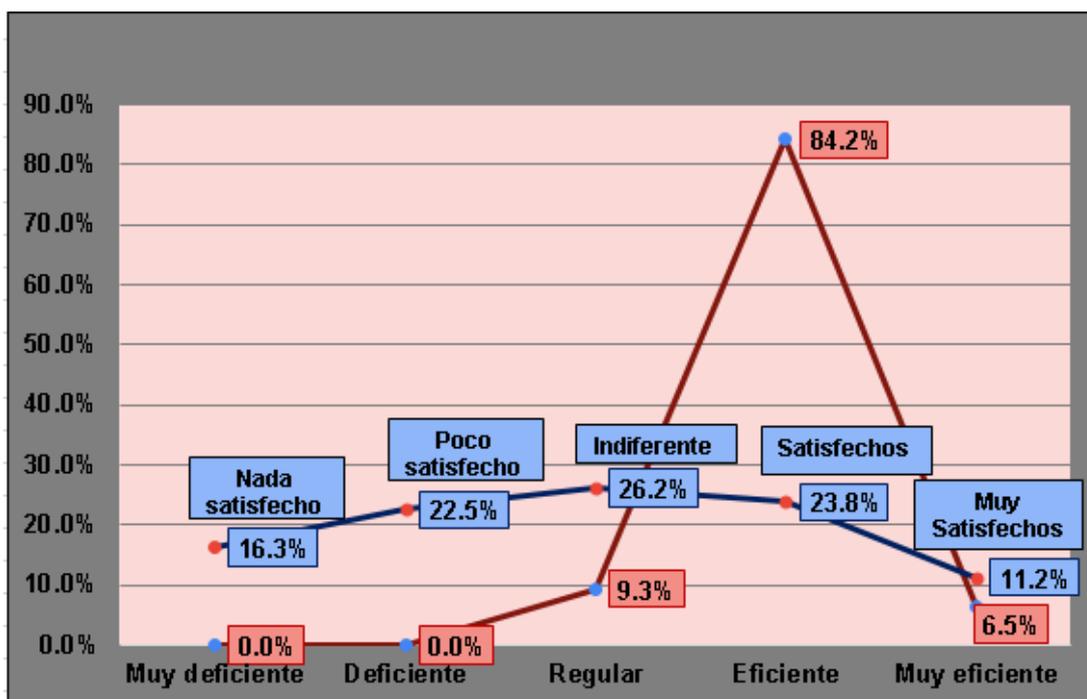
4.3.2.- Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la información en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021.

Se aprecia en la tabla 44 y figura 42 que, para el 9,3% de los servidores de Zona Registral, los procesos del sistema de gestión de calidad, son regulares. El 16,3% y el 22,5% de los usuarios que, utilizan los servicios de la zona registral N.º IX, expresaron sentirse entre nada satisfechos y poco satisfechos con la información respecto a los conductores para la satisfacción de las personas, y el 26,2% lo expresó de manera indiferente.

**Tabla 44 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la información en la Zona**

Valor Cualitativo	Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Valor Cualitativo	Información
Muy deficiente	0,0%	Nada Satisfecho	16,3%
Deficiente	0,0%	Poco satisfecho	22,5%
Regular	9,3%	Indiferente	26,2%
Eficiente	84,2%	Satisfecho	23,8%
Muy eficiente	6,5%	Muy satisfecho	11,2%

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia



**Figura 42 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la información en la Zona**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia

Se presenta en la tabla 45, la asociación obtenida entre los procesos del sistema de gestión de calidad, y la información recibida en la Zona Registral, donde se puede apreciar que, existe una relación baja, con una correlación de Pearson de 0,362.

**Tabla 45 análisis de Pearson de los procesos del sistema de gestión de calidad y la información en la Zona**

		Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Información
Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,362
	Sig. (bilateral)		,550
	N	5	5
Información	Correlación de Pearson	,362	1
	Sig. (bilateral)	,550	
	N	5	5

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia

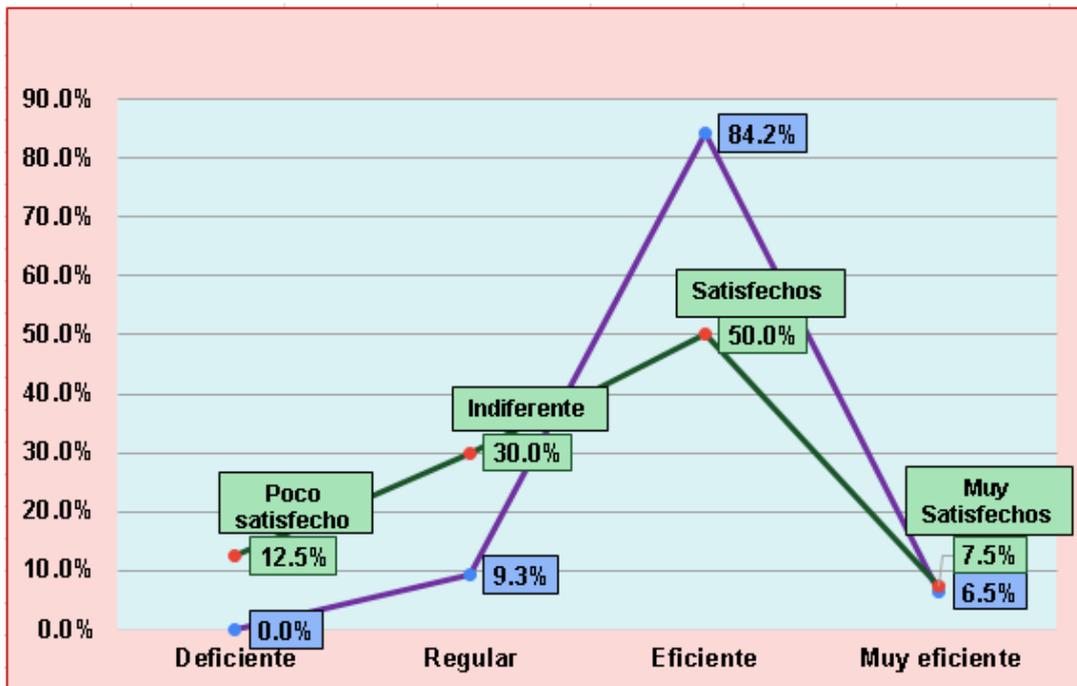
4.3.3.- Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el tiempo de atención en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021.

Se muestra en la tabla 46 y figura 43 que, para el 9,3% de los servidores de Zona Registral, los procesos del sistema de gestión de calidad, son regulares. Mientras que, el 12,5% y el 30% de los usuarios que, utilizan los servicios de la Zona registral N.º IX, expresaron sentirse entre poco satisfechos e indiferentes con el tiempo de atención respecto a los conductores para la satisfacción de las personas.

**Tabla 46 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el tiempo de atención en la Zona**

Valor Cualitativo	Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Valor Cualitativo	Tiempo de atención
Deficiente	0,0%	Poco satisfecho	12,5%
Regular	9,3%	Indiferente	30,0%
Eficiente	84,2%	Satisfecho	50,0%
Muy eficiente	6,5%	Muy satisfecho	7,5%

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia



**Figura 43 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el tiempo de atención en la Zona**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

Se observa en la tabla 47, la asociación obtenida entre los procesos del sistema de gestión de calidad, y el tiempo de atención en la Zona Registral, donde se puede apreciar que, existe una relación alta, con una correlación de Pearson de 0,875.

**Tabla 47 análisis de los procesos del sistema de gestión de calidad y el tiempo de atención en la Zona**

		Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Tiempo de atención
Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,875
	Sig. (bilateral)		,052
	N	5	5
Tiempo de atención	Correlación de Pearson	,875	1
	Sig. (bilateral)	,052	
	N	5	5

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

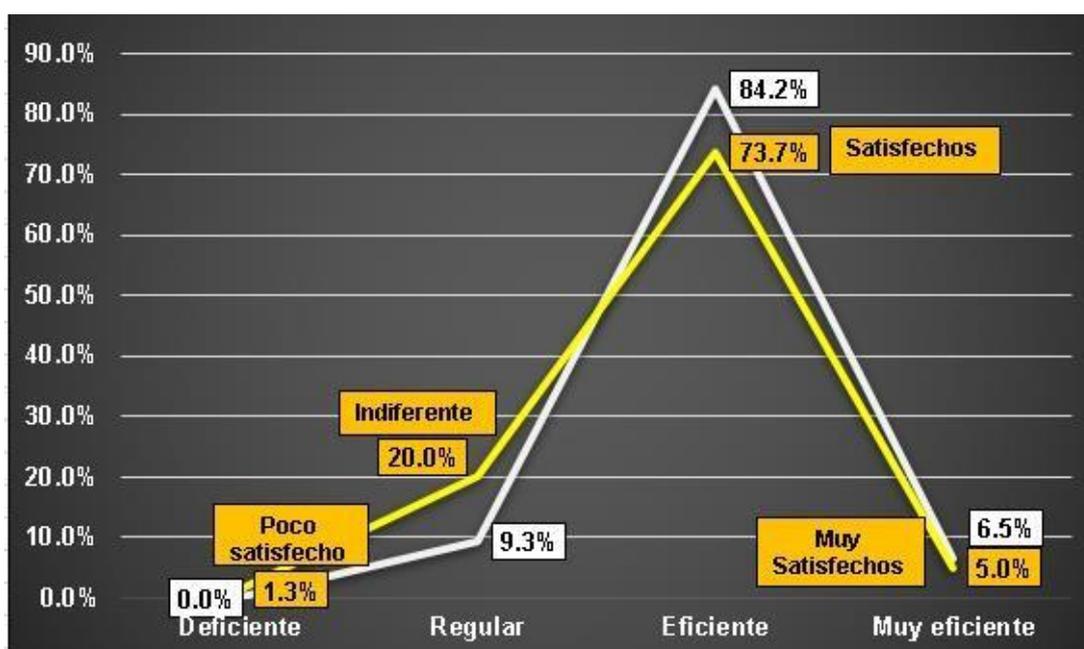
4.3.4.- Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el resultado de la gestión en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021.

En la tabla 48 y figura 44 se visualiza que, para el 9,3% de los servidores de Zona Registral, los procesos del sistema de gestión de calidad, son regulares. También se visualiza que, el 1,3% y el 20% de los usuarios que, utilizan los servicios de la zona registral N.º IX, expresaron sentirse entre poco satisfechos e indiferentes con el resultado de la gestión respecto a los conductores para la satisfacción de las personas.

**Tabla 48 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el resultado de la gestión en la Zona**

Valor Cualitativo	Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Valor Cualitativo	Resultado de la gestión
Deficiente	0,0%	Poco satisfecho	1,3%
Regular	9,3%	Indiferente	20,0%
Eficiente	84,2%	Satisfecho	73,7%
Muy eficiente	6,5%	Muy satisfecho	5,0%

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia



**Figura 44 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con el resultado de la gestión en la Zona**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia

Se encontró en la tabla 49, la asociación obtenida entre los procesos del sistema de gestión de calidad, y el resultado de la gestión en la Zona Registral, donde se puede apreciar que, existe una relación alta, con una correlación de Pearson de 0,986.

**Tabla 49 análisis de Pearson de los procesos del sistema de gestión de calidad y el resultado de la gestión en la Zona**

		Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Resultado de la gestión
Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,986**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	5	5
Resultado de la gestión	Correlación de Pearson	,986**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	5	5

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia

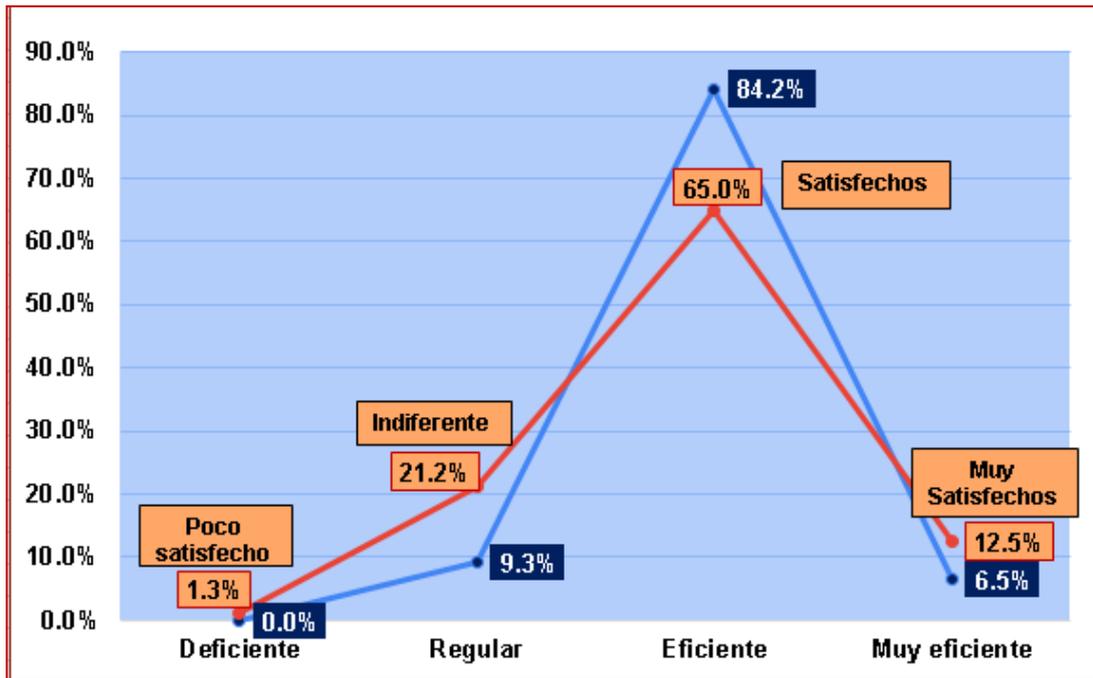
4.3.5.- Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la accesibilidad en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021.

Se aprecia en la tabla 50 y figura 44 que, para el 9,3% de los servidores de Zona Registral, los procesos del sistema de gestión de calidad, son regulares. El 1,3% y el 21,2% de los usuarios que, utilizan los servicios de la zona registral, expresaron sentirse entre poco satisfechos e indiferentes con la accesibilidad respecto a los conductores para la satisfacción de las personas.

**Tabla 50 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la accesibilidad en la Zona**

Valor Cualitativo	Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Valor Cualitativo	Accesibilidad
Deficiente	0,0%	Poco satisfecho	1,3%
Regular	9,3%	Indiferente	21,2%
Eficiente	84,2%	Satisfecho	65,0%
Muy eficiente	6,5%	Muy satisfecho	12,5%

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia



**Figura 45 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la accesibilidad en la Zona**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia

En los resultados obtenidos de manera descriptiva entre los procesos del sistema de gestión de calidad, y la accesibilidad de los usuarios en la zona registral, se puede visualizar que, existe una relación positiva alta, entre estos elementos, en el que se puede notar una correlación de Pearson de 0,976 como se observa en la tabla 51.

**Tabla 51 análisis de Pearson de los procesos del sistema de gestión de calidad y la accesibilidad en la Zona**

		Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Accesibilidad
Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,976**
	Sig. (bilateral)		,005
Accesibilidad	Correlación de Pearson	,976**	1
	Sig. (bilateral)	,005	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia

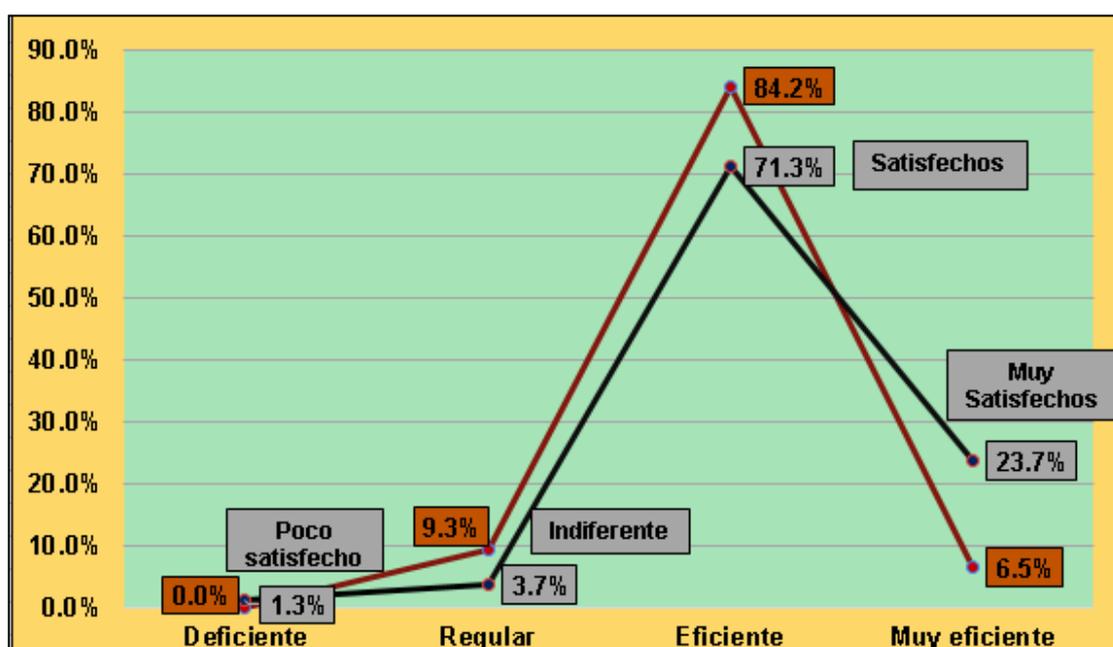
4.3.6.- Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la confianza en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021.

De manera general se observa en la tabla 52 y figura 46 que, para el 9,3% de los servidores de Zona Registral, los procesos del sistema de gestión de calidad, son regulares. Por otro lado, el 1,3% y el 3,7% de los usuarios que, utilizan los servicios de la zona registral, expresaron sentirse entre poco satisfechos e indiferentes con la confianza respecto a los conductores para la satisfacción de las personas.

**Tabla 52 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la confianza en la Zona**

Valor Cualitativo	Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Valor Cualitativo	Confianza
Deficiente	0,0%	Poco satisfecho	1,3%
Regular	9,3%	Indiferente	3,7%
Eficiente	84,2%	Satisfecho	71,3%
Muy eficiente	6,5%	Muy satisfecho	23,7%

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia



**Figura 46 Procesos del sistema de gestión de calidad y su asociación con la confianza en la Zona**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.  
Elaboración: Propia

En los resultados alcanzados de manera descriptiva entre los procesos del sistema de gestión de calidad, y la confianza que transmiten los servidores a los usuarios en la zona registral, se puede visualizar que, existe una relación positiva alta, entre estos elementos, en el que se puede apreciar una correlación de Pearson de 0,959 como se observa en la tabla 53.

**Tabla 53 análisis de Pearson de los procesos del sistema de gestión de calidad y la confianza en la Zona**

		Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Confianza
Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,959**
	Sig. (bilateral)		,010
	N	5	5
Confianza	Correlación de Pearson	,959**	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	5	5

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicado a los servidores de Zona registral N.º IX sede Lima, y a los usuarios que utilizan los servicios de la zona registral N.º IX.

Elaboración: Propia

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el artículo de (Sotomayor, 2016) titulado “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014”, se encontró que:

En el caso de elementos tangibles, el 69,6% de los usuarios se distribuyen en el nivel alto, mientras que el 30,4% se ubican en el nivel medio.

En el presente estudio, el 20% de los usuarios entrevistados indicaron estar indiferentes respecto a la infraestructura de la zona registral, es decir, en el nivel medio, señalando que, en lo encontrado por (Sotomayor, 2016), existe mayor porcentaje en el nivel medio de la infraestructura, o elementos tangibles.

También, en el artículo de (Sotomayor, 2016) titulado “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014”, se encontró lo siguiente:

En el caso de la empatía, el 88,2% de los usuarios, se distribuyen en el nivel alto, mientras un el 10,8% del grupo, no supera el nivel medio.

Para el 86,2% de los usuarios, la empatía de los servidores en la Zona Registral, les hacen sentir entre satisfechos y muy satisfechos respectivamente, de manera similar a lo hallado por (Sotomayor, 2016) en su investigación.

En la investigación de (García, 2019), titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de publicidad – SUNARP Sede Iquitos, 2019”, se encontró que:

El 74,3% consideró que el nivel de calidad de servicio es alto, seguido del nivel muy alto con 25,71%.

Estos resultados presentan una pequeña diferencia con lo hallado en la presente investigación, donde el 92,5% de los usuarios entrevistados, expresaron estar entre satisfechos y muy satisfechos con los resultados de los servicios en la zona, porcentaje menor a lo encontrado por (García, 2019) en su investigación.

En una investigación de (Bustamante, 2021) titulada “La calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020”, se encontró que:

El nivel de la dimensión Confianza y expectativas, se ubica en un nivel baja con un 55,1%, en el nivel media un 18,4%, en el nivel alta con un 26,5%.

En el presente estudio, se encontró que el 95% de los usuarios que, utilizan los servicios de la zona registral, expresaron sentirse entre satisfecho, y muy satisfecho respecto a la confianza que les transmiten en la zona registral, porcentaje mayor a lo encontrado por (Bustamante, 2021) en su investigación.

Por su parte, (Merino, 2020) en su investigación “Los procesos registrales y su influencia en la calidad de servicio de la zona registral XIII - Oficina Tacna, Periodo 2020”, halló que:

El 32% de la población precisa que los empleados no son amables, no están suficientemente preparados para responder preguntas y finalmente no se sienten seguros de sus trámites.

En la presente investigación, el 11,3% de los usuarios, no se encuentran satisfechos con la actitud que muestran los servidores al momento de la atención, presentando diferencias con lo hallado por (Merino, 2020), donde existe mayor porcentaje de insatisfacción con la actitud de los trabajadores, sin embargo, es un aspecto que debe ser mejorado en ambas investigaciones.

Los autores (Barreto & Tolentino, 2020) realizaron un estudio titulado “Calidad de servicio de registros civiles y su incidencia en la satisfacción ciudadana, en la municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019”,

El 50.83% de los usuarios encuestados consideran en “término medio” la tecnología de la información, el 37.09% están entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, y solo el 12.08% consideran estar “en desacuerdo”.

Estos resultados difieren de la presente investigación, donde el 48,1% de los servidores, indicaron que la gestión de las tecnologías y comunicación en la Zona registral no es eficiente, es decir, en lo hallado por (Barreto & Tolentino, 2020), existe mejor gestión de las Tecnologías de la información y comunicación.

Desde otra perspectiva, (Tejada, 2020) en su estudio “Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019”, se encontró que:

La información es regular según el 52% de los usuarios de la SUNARP, para el 38.2% es bueno y para el 9.8% es malo.

En la presente investigación, el 38,8% de los usuarios que, utilizan los servicios de la zona registral, no se sienten satisfechos con la información respecto a los conductores para la satisfacción de las personas, encontrándose mayor porcentaje de insatisfacción en el presente estudio, en comparación con lo hallado por (Tejada, 2020).

También, en la investigación de (Tejada, 2020) titulada “Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019”, se halló lo siguiente:

La accesibilidad a los servicios de la SUNARP es buena de acuerdo al 59.8% de los usuarios, el 33.3% menciona que es regular y el 6.9% indican que la accesibilidad es mala.

En el presente estudio, el 1,3% de los usuarios que, utilizan los servicios de la zona registral, se sienten poco satisfechos con la accesibilidad respecto a los conductores para la satisfacción de las personas, porcentaje mejor a lo hallado por (Tejada, 2020), sin embargo, este aspecto debería mejorar en ambas instituciones.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Los procesos del sistema de gestión de calidad se encuentran asociados con los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima. Esto se refleja en el 31,5% de los servidores entrevistados, quienes indicaron que la gestión de modernización es regular. Según el 35,2%, el proceso para la gestión registral en la zona no es eficiente. También, el 35,2% señaló que el proceso de inscripción registral en la zona registral no es eficiente. Para el 48,1% de los servidores entrevistados, la gestión de las tecnologías y comunicación en la Zona registral no es eficiente.

**SEGUNDA:** Los procesos del sistema de gestión de calidad se encuentran asociados con el trato profesional durante la atención en la Zona Registral N.º IX sede Lima. Esto se ve reflejado en el 11,3% de los usuarios que utilizan los servicios de la Zona registral, la actitud que muestran los servidores al momento de la atención, no les hacen sentir satisfechos. Por otro lado, el 13,8% de los usuarios, no se encuentran satisfechos con la empatía de los servidores.

**TERCERA:** Los procesos del sistema de gestión de calidad están asociados con la información en la Zona Registral N.º IX sede Lima. A su vez, se tiene que el 76,2% de los usuarios, no se encuentran satisfechos con la atención de reclamos virtuales en la Zona Registral. También, el 61,3% manifestó sentirse insatisfecho respecto a la información recibida sobre la mejora de los servicios en la Zona Registral.

**CUARTA:** Los procesos del sistema de gestión de calidad se encuentran asociadas con el tiempo de atención en la Zona Registral N.º IX sede Lima. Encontrándose que, el 35% de los usuarios entrevistados, no se sienten satisfechos con el tiempo de espera para la atención en la zona registral. Así como el 40% tampoco siente satisfecho con el tiempo dispuesto para obtener resultados en la gestión en la zona registral.

**QUINTA:** Los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con el resultado de la gestión en la Zona Registral N.º IX sede Lima. Encontrándose que, el 20% de los usuarios encuestados, no se sienten satisfechos con los procedimientos en la zona registral. Por su parte, el 55% de los usuarios no se encuentran satisfechos sobre el costo del servicio brindado en la zona registral.

**SEXTA:** Los procesos del sistema de gestión de calidad se encuentran asociados con la accesibilidad en la Zona Registral N.º IX sede Lima. Asimismo, se tiene que, el 26,3% de los usuarios encuestados no se sienten satisfechos con la facilidad para acceder al servicio en la Zona Registral. El 23,8% tampoco se sienten satisfechos con la infraestructura de la zona registral.

**SÉPTIMA:** Los procesos del sistema de gestión de calidad se encuentran asociados con la confianza en la Zona Registral N.º IX sede Lima. Asimismo, se tiene que el 7,5% de los usuarios entrevistados, indicaron sentirse insatisfechos, respecto a la confianza que le transmiten los servidores de la zona registral.

## RECOMENDACIONES

A las autoridades de la Zona Registral N.º IX sede Lima, se les recomienda:

**PRIMERA:** Mejorar los procesos del sistema de gestión de calidad, a través de lo siguiente:

- Optimizar la gestión de planeamiento y presupuesto, de comunicaciones e imagen institucional, de modernización, y de inversiones en la Zona Registral.
- Supervisar el correcto funcionamiento del proceso para la gestión registral, el proceso de inscripción registral, y el proceso de publicidad registral.
- Optimizar la gestión logística, y la capacitación de los servidores, así como la gestión de las Tecnologías de la información y comunicación.

**SEGUNDA:** Mejorar el trato profesional durante la atención, ofreciendo capacitaciones a los servidores a fin de que estos puedan mejorar su actitud al momento de la atención, que estas capacitaciones les permitan mejorar su empatía, y la igualdad en el trato, ofreciéndoles a su vez conocimientos sobre los tramites en función de ofrecer una mejor orientación a los usuarios.

**TERCERA:** Optimizar la información de los Conductores para la satisfacción de las personas, mejorando la atención de reclamos virtuales, así como la información ofrecida sobre la mejora de los servicios.

**CUARTA:** Mejorar el tiempo de atención, solicitando a las autoridades pertinentes, el ingreso de servidores que puedan atender al usuario, reduciendo de esta manera, el tiempo de espera para la atención, así como el tiempo dispuesto para dar resultados, con la finalidad de reducir la cantidad de veces que debe asistir el usuario a la Zona, para obtener resultados.

**QUINTA:** Optimizar el resultado de la gestión en la Zona Registral, mejorando los procedimientos, y supervisando el correcto cumplimiento de las normativas en la Zona Registral. Por otro lado, se sugiere ajustar los requisitos exigidos en estos tiempos de pandemia para los tramites, así como, el costo del servicio brindado.

**SEXTA:** Mejorar la facilidad para acceder al servicio en la Zona Registral, así como su infraestructura, también se sugiere, flexibilizar los horarios de atención.

**SÉPTIMA:** Incentivar a los servidores a mejorar la confianza que les transmiten a los usuarios, optimizar también el resultado de los servicios demandados.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

Barreto, J., & Tolentino, R. (2020). *calidad de servicio de registros civiles y su incidencia en la satisfacción ciudadana, en la municipalidad provincial sánchez carrión, año 2019*. Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Trujillo,Perú. Obtenido de [http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/795/1/018200356E\\_018200109H\\_M\\_2020.pdf](http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/795/1/018200356E_018200109H_M_2020.pdf)

Bustamante, I. (2021). *La calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020*. Universidad César Vallejo, Trujillo,Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56858/Bustamante\\_QIN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56858/Bustamante_QIN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Delahoz, E., Fontalvo, T., & Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad. *Revista Formación Universitaria*, 13(2), 93-102. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>

Fontalvo, T., De la Hoz, E., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Revista Información Tecnológica*, 31(4), 27-34. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>

García, Ú. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de publicidad – SUNARP Sede Iquitos, 2019*. Universidad César Vallejo, Trujillo,Perú. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39091/garcia\\_  
su.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39091/garcia_su.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González, Ó., & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>

Merino, G. (2020). “*Los procesos registrales y su influencia en la calidad de servicio de la zona registral XIII - Oficina Tacna, Periodo 2020*”. Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1773/1/Merino-Alvino-Gabriela.pdf>

Montero, J., & Cantón, R. (2020). Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México). *Revista Innovaciones Educativa*, 22(32), 122-136. doi:<https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2727>

Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. *Revista Científica* , 6(3), 1118-1142. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Norma Técnica para la gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público. *Norma Técnica*. Lima. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (17 de enero de 2020). Decreto Supremo N°007-2020-PCM. *Decreto Supremo que establece disposiciones para la*

*gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública*. Lima. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-establece-disposiciones-para-la-gestion-decreto-supremo-n-007-2020-pcm-1846653-1>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). *Modernización de la gestión pública*. Lima. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/MODERNIZACION-GESTION-PUBLICA.pdf>

Sotelo, J. (2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 8(16), 1-33. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.329>

Sotomayor, A. (2016). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014. *Revista Ciencia y Tecnología para el desarrollo-UJCM*, 2(3), 58-67. Obtenido de <https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/41>

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. (2021). *Manual de Gestión de la Calidad*. Lima, Perú. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1813651/RES.%20140-2021-SUNARP-ZRN%20B0IX-JEF.pdf>

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. (2021). *SUNARP*. Obtenido de Información Institucional: <https://www.sunarp.gob.pe/nosotros.asp>

Tejada, J. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019*. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada\\_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)

## ANEXO 1: CUESTIONARIO A SERVIDORES

El cuestionario busca establecer cómo los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021. Para mejorar la calidad del servicio y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

**Instrucciones:** Debe seleccionar con (x) una opción de respuesta, por cada afirmación planteada, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para conocer su opinión respecto al tema de estudio.

Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
1.- La gestión de planeamiento y presupuesto en la Zona Registral N.º IX es					
2.- La gestión de comunicaciones e imagen institucional en la Zona Registral N.º IX es					
3.- La gestión de modernización en la Zona Registral N.º IX es					
4.- La gestión de inversiones en la Zona Registral N.º IX es					
5.- El proceso para la gestión registral en la Zona Registral N.º IX es					
6.- El proceso de inscripción registral en la Zona Registral N.º IX es					
7.- El proceso de publicidad registral en la Zona Registral N.º IX – Sede Lima es					
8.- La gestión logística en la Zona Registral N.º IX es					
9.- La capacitación de los servidores en la Zona Registral N.º IX es					
10.- La gestión de las Tecnologías de la información y comunicación en la Zona Registral N.º IX es					

**Elaboración:** Propia

## ANEXO 2: CUESTIONARIO A CIUDADANOS

El cuestionario busca establecer cómo los procesos del sistema de gestión de calidad se asocian con los conductores para la satisfacción de las personas en la Zona Registral N.º IX sede Lima, 2021. Para mejorar la calidad del servicio y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

**Instrucciones:** Debe seleccionar con (x) una opción de respuesta, por cada afirmación planteada, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para conocer su opinión respecto al tema de estudio.

Conductores para la satisfacción de las personas	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
1.- La actitud que muestran los servidores al momento de la atención en la Zona Registral N° IX – Sede Lima, le hace sentir					
2.- La empatía de los servidores de la Zona Registral N.º IX, le hacen sentir					
3.- La igualdad en el trato en la Zona Registral N.º IX, le hacen sentir					
4.- El conocimiento de los servidores al momento de orientarlo en los tramites en la Zona Registral N.º IX , le hacen sentir					
5.- Sobre la atención de reclamos virtuales en la Zona Registral N° IX – Sede Lima, se siente:					
6.- Sobre la información recibida sobre la mejora de los servicios en la Zona Registral N.º IX, se siente					
7.- El tiempo de espera para la atención en la Zona Registral N.º IX, le hace sentir					
8.- Sobre el tiempo dispuesto para obtener resultados en la gestión en la Zona Registral N° IX – Sede Lima, se siente					
9.- En cuanto a la cantidad de veces que debe asistir a la Zona Registral N.º IX para obtener resultados, se siente					
10.- Sobre los procedimientos en la Zona Registral N.º IX, se siente					
11.- El cumplimiento de las normativas en la Zona Registral N.º IX, le hacen sentir					
12.- Sobre los requisitos exigidos para los tramites en la Zona Registral N.º IX, se siente					

13.- Sobre el costo del servicio brindado en la Zona Registral N.º IX, se siente					
14.- En cuanto a la facilidad para acceder al servicio en la Zona Registral N.º IX, se siente					
15.- Sobre la infraestructura de la Zona Registral N.º IX, se siente					
16.- Sobre los horarios de atención en la Zona Registral N.º IX, se siente					
17.- La confianza que le transmiten los servidores de la Zona Registral N.º IX, le hacen sentir					
18.- En cuanto al resultado de los servicios demandados en la Zona Registral N.º IX, se siente					

**Elaboración:** Propia

## ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

#### I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU ASOCIACIÓN CON LOS CONDUCTORES PARA LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EN LA ZONA REGISTRAL N.º IX SEDE LIMA, 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: Luis Alberto Sánchez Ruiz
- Grado Académico: Profesional Licenciado en Arquitectura
- Institución en la que trabaja el experto: BBVA Perú
- Cargo que desempeña: Especialista de proyectos
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autores del instrumento: CLAUDIA PAOLA RIOJA MONGE  
JAVIER OSWALDO ROJAS TORRES
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

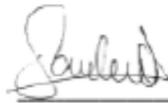
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, 03 de junio del 2021



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 425054204

## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

#### II. Datos Generales

- Título de la Investigación: "PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU ASOCIACIÓN CON LOS CONDUCTORES PARA LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EN LA ZONA REGISTRAL N.º IX SEDE LIMA, 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: Julio Cesar Oswaldo Sánchez Ruiz
- Grado Académico: Licenciado en Arquitectura
- Institución en la que trabaja el experto: Independiente
- Cargo que desempeña: Independiente
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autores del instrumento: CLAUDIA PAOLA RIOJA MONGE  
JAVIER OSWALDO ROJAS TORRES
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>					49	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 41145968

Lima, 03 de junio del 2021

## ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

III. Datos Generales

- Título de la Investigación: "PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU ASOCIACIÓN CON LOS CONDUCTORES PARA LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EN LA ZONA REGISTRAL N.º IX SEDE LIMA, 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: Odar Arévalo, José Williams
- Grado Académico: Abogado
- Institución en la que trabaja el experto: Zona Registral N° IX
- Cargo que desempeña: Analista Legal
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autores del instrumento: CLAUDIA PAOLA RIOJA MONGE  
JAVIER OSWALDO ROJAS TORRES
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
<b>SUBTOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 10883027

Lima, 03 de junio del 2021

## ANEXO 6: BASE DE DATOS – USUARIOS

	P1	P2	P3	P4	Ti.o.	Ti.o.	P5	P6	Ir.o	Ir.o	P7	P8	P9	T€	T€	P0.	P1.	P2.	P3.	R€	R€	P4.	P5.	P6.	A.c.	A.c.	P7.	P8.	C.nfi	C.nfi	C.o.n.	C.o.n.
1	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	5	5	4,67	5,00	5	5	5,00	5,00	4,28	4,00
2	5	5	5	4	4,75	5,00	2	4	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	4	4	3,75	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	5	4,50	5,00	4,00	4,00
3	4	4	4	4	4,00	4,00	2	3	2,50	3,00	2	2	4	2,67	3,00	4	3	3	2	3,00	3,00	3	3	2	2,67	3,00	4	4	4,00	4,00	3,17	3,00
4	4	5	5	5	4,75	5,00	2	4	3,00	3,00	4	4	2	3,33	3,00	4	4	4	4	4,00	4,00	2	4	4	3,33	3,00	5	4	4,50	5,00	3,89	4,00
5	4	4	4	4	4,00	4,00	2	3	2,50	3,00	3	2	4	3,00	3,00	3	4	4	4	3,75	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3,50	4,00
6	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
7	4	5	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,17	4,00
8	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,39	4,00
9	2	3	3	3	2,75	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3	2	2,67	3,00	3	2	3	1	2,25	2,00	2	3	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2,44	2,00
10	4	4	4	5	4,25	4,00	4	4	4,00	4,00	2	2	2	2,00	2,00	2	3	2	3	2,50	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,33	3,00
11	3	4	4	4	3,75	4,00	2	4	3,00	3,00	3	4	2	3,00	3,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	3	2	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3,44	3,00
12	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	5	4	4	4,33	4,00	5	5	5	5	5,00	5,00	5	4	5	4,67	5,00	5	5	5,00	5,00	4,56	5,00
13	3	3	4	5	3,75	4,00	2	3	2,50	3,00	4	4	4	4,00	4,00	5	5	3	4	4,25	4,00	2	5	5	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,83	4,00
14	4	4	5	5	4,50	5,00	1	2	1,50	2,00	4	2	2	2,67	3,00	4	5	4	3	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,56	4,00
15	2	2	3	4	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	4	3	4	3,67	4,00	3	4	2	3	3,00	3,00	2	4	5	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,17	3,00
16	3	3	4	4	3,50	4,00	1	1	1,00	1,00	4	4	2	3,33	3,00	4	4	2	3	3,25	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,28	3,00
17	4	4	3	4	3,75	4,00	4	2	3,00	3,00	2	3	3	2,67	3,00	4	4	3	2	3,25	3,00	2	3	3	2,67	3,00	4	3	3,50	4,00	3,17	3,00
18	4	4	3	5	4,00	4,00	2	3	2,50	3,00	4	4	3	3,67	4,00	4	3	4	2	3,25	3,00	4	3	2	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,44	3,00
19	5	5	4	5	4,75	5,00	2	5	3,50	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	3	3	2	3,00	3,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,72	4,00
20	5	5	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4,33	4,00
21	5	5	4	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	5	4,50	5,00	4,33	4,00
22	5	5	4	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	5	4	4	4,25	4,00	5	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4,39	4,00
23	5	4	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4,33	4,00	5	4	4	4	4,25	4,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4,28	4,00
24	5	5	4	4	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	4	5	5	4,67	5,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	5	4,50	5,00	4,50	5,00
25	4	5	4	4	4,25	4,00	3	4	3,50	4,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	4	2,50	3,00	4	3	2	3,00	3,00	4	5	4,50	5,00	3,22	3,00
26	5	5	5	5	5,00	5,00	2	5	3,50	4,00	2	3	3	2,67	3,00	3	3	2	3	2,75	3,00	3	3	2	2,67	3,00	4	5	4,50	5,00	3,50	4,00

## ANEXO 7: BASE DE DATOS – USUARIOS - CONTINUACIÓN

	P1	P2	P3	P4	Ti al o.	Ti al o.	P5	P6	Ir o m.	Ir o m.	P7	P8	P9	T ε m.	T ε m.	P0	P1	P2	P3	P1 s.	R e s.	R e s.	P4	P5	P6	A c c.	A c c.	P7	P8	C nfi.	C nfi.	C o n.	C o n.
27	4	4	4	4	4,00	4,00	1	2	1,50	2,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,72	4,00	
28	2	4	5	4	3,75	4,00	1	1	1,00	1,00	2	2	3	2,33	2,00	4	5	4	3	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,28	3,00	
29	5	4	4	4	4,25	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4	4,25	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,06	4,00	
30	4	4	5	4	4,25	4,00	3	3	3,00	3,00	2	2	4	2,67	3,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,72	4,00	
31	4	4	4	3	3,75	4,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4	2	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,44	3,00	
32	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	3	4	4	4	3,75	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4,06	4,00	
33	4	4	4	5	4,25	4,00	4	5	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	3	2	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,94	4,00	
34	5	4	4	4	4,25	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	3	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	
35	5	4	4	4	4,25	4,00	3	5	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	5	3	4,00	4,00	3	3	2	2,67	3,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	
36	5	4	4	4	4,25	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,06	4,00	
37	4	4	4	5	4,25	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	4	3	4	4	3,75	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	
38	5	5	5	4	4,75	5,00	3	4	3,50	4,00	5	3	3	3,67	4,00	3	3	4	3	3,25	3,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,72	4,00	
39	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
40	5	5	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,94	5,00	
41	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	5	5	4,75	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,33	4,00	
42	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3	4	4	3	3,50	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	5	4,50	5,00	3,61	4,00	
43	5	5	5	5	5,00	5,00	3	4	3,50	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	3	3	4	3,50	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,94	4,00	
44	4	3	4	5	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5	3	4,33	4,00	3	3	4	3	3,25	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,94	4,00	
45	5	5	3	4	4,25	4,00	3	4	3,50	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3	5	3	4	3,75	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	
46	3	3	4	3	3,25	3,00	4	5	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	5	5	5,00	5,00	4,06	4,00	
47	4	4	4	3	3,75	4,00	3	1	2,00	2,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4	4,25	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	3,83	4,00	
48	4	4	5	4	4,25	4,00	1	1	1,00	1,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4	2	3,50	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	3,61	4,00	
49	4	4	5	4	4,25	4,00	2	2	2,00	2,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	2	3,50	4,00	4	5	5	4,67	5,00	4	4	4,00	4,00	3,83	4,00	
50	5	5	5	5	5,00	5,00	2	2	2,00	2,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4	4,25	4,00	4	5	5	4,67	5,00	4	4	4,00	4,00	4,17	4,00	
51	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	2	2	2	2,00	2,00	4	4	4	2	3,50	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,39	3,00	
52	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4	2	3,75	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	3,89	4,00	

**ANEXO 8: BASE DE DATOS – USUARIOS - CONTINUACIÓN**

	P1	P2	P3	P4	Ti al o.	Ti al o.	P5	P6	Ir o m.	Ir o m.	P7	P8	P9	T e m.	T e m.	P 0.	P 1.	P 2.	P 3.	R s.	R s.	P 4.	P 5.	P 6.	A c.	A c.	P 7.	P 8.	C nfi.	C nfi.	C o n.	C o n.
53	4	3	4	4	3,75	4,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	2,00	2,00	3	4	3	3	3,25	3,00	2	4	4	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	2,89	3,00
54	4	4	4	4	4,00	4,00	1	1	1,00	1,00	3	4	3	3,33	3,00	4	4	4	2	3,50	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	3,50	4,00
55	4	4	4	4	4,00	4,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2	2,00	2,00	3	4	4	2	3,25	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,28	3,00
56	4	4	4	4	4,00	4,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	2,00	2,00	3	3	4	2	3,00	3,00	2	4	5	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	3,00	3,00
57	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	2	3,50	4,00	4	5	5	4,67	5,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00
58	4	4	2	3	3,25	3,00	1	1	1,00	1,00	5	5	5	5,00	5,00	4	5	4	3	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	3	4	3,50	4,00	3,67	4,00
59	5	5	5	4	4,75	5,00	2	2	2,00	2,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	2	3,50	4,00	4	5	5	4,67	5,00	4	4	4,00	4,00	3,94	4,00
60	4	3	4	4	3,75	4,00	1	2	1,50	2,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4	1	3,50	4,00	3	4	5	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,56	4,00
61	3	4	4	4	3,75	4,00	1	1	1,00	1,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	2	3,50	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,44	3,00
62	4	4	5	4	4,25	4,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	2,00	2,00	3	3	3	2	2,75	3,00	2	2	4	2,67	3,00	4	3	3,50	4,00	2,83	3,00
63	5	5	5	5	5,00	5,00	2	2	2,00	2,00	2	4	4	3,33	3,00	4	4	4	2	3,50	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,72	4,00
64	4	4	4	4	4,00	4,00	1	2	1,50	2,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4	2	3,50	4,00	4	2	2	2,67	3,00	4	4	4,00	4,00	3,33	3,00
65	4	4	5	4	4,25	4,00	2	1	1,50	2,00	5	5	4	4,67	5,00	4	4	4	2	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00
66	4	4	4	4	4,00	4,00	1	1	1,00	1,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	2	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,50	4,00
67	5	5	5	4	4,75	5,00	2	2	2,00	2,00	2	2	3	2,33	2,00	4	4	4	2	3,50	4,00	4	2	4	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3,44	3,00
68	2	2	4	4	3,00	3,00	1	1	1,00	1,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	2	3,50	4,00	4	5	2	3,67	4,00	2	4	3,00	3,00	3,17	3,00
69	4	4	4	4	4,00	4,00	2	2	2,00	2,00	5	5	4	4,67	5,00	4	5	4	3	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00
70	4	4	4	4	4,00	4,00	1	1	1,00	1,00	2	2	4	2,67	3,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	2	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3,33	3,00
71	5	5	5	5	5,00	5,00	2	2	2,00	2,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4	4,25	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,11	4,00
72	4	2	4	4	3,50	4,00	1	1	1,00	1,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	4	2	3,25	3,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	3,28	3,00
73	4	2	4	4	3,50	4,00	2	2	2,00	2,00	2	3	3	2,67	3,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,39	3,00
74	4	4	5	4	4,25	4,00	2	1	1,50	2,00	4	2	2	2,67	3,00	4	4	4	3	3,75	4,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	3,56	4,00
75	5	4	4	4	4,25	4,00	1	2	1,50	2,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00
76	4	4	5	4	4,25	4,00	3	4	3,50	4,00	3	4	3	3,33	3,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	5	4	4,33	4,00	5	5	5,00	5,00	4,00	4,00
77	4	4	5	4	4,25	4,00	2	3	2,50	3,00	2	2	3	2,33	2,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,61	4,00
78	4	4	5	4	4,25	4,00	2	2	2,00	2,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	3,83	4,00
79	4	4	5	4	4,25	4,00	3	2	2,50	3,00	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,72	4,00
80	5	4	5	4	4,50	5,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4	3	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00

**ANEXO 9: BASE DE DATOS – SERVIDORES**

	P1 Lige	P2 Lige	P3 Lige	P4 Lige	P5 Epr.	Pro ce: os	Pro ce: os	P6 Epr.	P7 Epr.	Pro ce: os	Pro ce: os	P8 Lige	P9 Lige	P10 Lige	Pro ce: os	Pro ce: os	P11 Lige	P12 Lige
1	3	3	4	3	3	3,20	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3	3,33	3,00	3,20	3,00
2	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	5	2	3,67	4,00	3,80	4,00
3	3	4	4	3	5	3,80	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3,70	4,00
4	4	3	3	4	3	3,40	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	2	3,33	3,00	3,40	3,00
5	4	4	4	4	5	4,20	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,10	4,00
6	4	4	3	4	5	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3,80	4,00
7	4	4	3	4	4	3,80	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4,00	4,00
8	4	3	3	4	4	3,60	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	2	3,67	4,00	3,70	4,00
9	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	3	3,67	4,00	3,70	4,00
10	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4,10	4,00
11	4	4	3	4	4	3,80	4,00	3	5	4,00	4,00	4	5	3	4,00	4,00	3,90	4,00
12	4	4	3	4	5	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4	5	4	4,33	4,00	4,20	4,00
13	5	4	3	5	4	4,20	4,00	4	3	3,50	4,00	5	5	2	4,00	4,00	4,00	4,00
14	4	4	5	4	4	4,20	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,10	4,00
15	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
16	5	4	5	4	5	4,60	5,00	4	5	4,50	5,00	4	5	4	4,33	4,00	4,50	5,00
17	3	3	4	3	4	3,40	3,00	5	4	4,50	5,00	3	4	3	3,33	3,00	3,60	4,00
18	5	5	3	3	3	3,80	4,00	4	5	4,50	5,00	4	4	3	3,67	4,00	3,90	4,00
19	5	5	4	3	4	4,20	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4,60	5,00
20	4	3	3	3	3	3,20	3,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3	3,33	3,00	3,30	3,00
21	3	4	4	4	3	3,60	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3	3,33	3,00	3,60	4,00
22	3	2	4	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	2	3	2	2,33	2,00	2,90	3,00
23	5	4	5	4	4	4,40	4,00	4	5	4,50	5,00	4	4	5	4,33	4,00	4,40	4,00
24	4	3	3	3	3	3,20	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3,20	3,00
25	2	2	3	3	3	2,60	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	2,90	3,00
26	4	4	3	3	3	3,40	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,60	4,00

## ANEXO 10: BASE DE DATOS – SERVIDORES - CONTINUACIÓN

	P1 Lige	P2 Lige	P3 Lige	P4 Lige	P5 Epr.	Prc ce:os	Prc ce:os	P6 Epr.	P7 Epr.	Prc ce:os	Prc ce:os	P8 Lige	P9 Lige	P10 Lige	Prc ce:os	Prc ce:os	P...	P...
27	2	2	3	2	2	2,20	2,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	2,70	3,00
28	5	5	4	4	4	4,40	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,20	4,00
29	3	4	4	3	4	3,60	4,00	3	4	3,50	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3,50	4,00
30	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3,70	4,00
31	4	4	5	5	5	4,60	5,00	4	5	4,50	5,00	4	5	4	4,33	4,00	4,50	5,00
32	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
33	3	4	3	3	4	3,40	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,70	4,00
34	3	4	4	4	4	3,80	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,90	4,00
35	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
36	3	3	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3,30	3,00
37	4	4	4	3	3	3,60	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3,60	4,00
38	4	3	3	3	3	3,20	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,60	4,00
39	3	4	4	4	3	3,60	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3,70	4,00
40	4	3	4	4	3	3,60	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3,40	3,00
41	4	4	3	2	4	3,40	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,70	4,00
42	4	4	3	4	4	3,80	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3,80	4,00
43	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
44	4	3	3	4	3	3,40	3,00	3	4	3,50	4,00	4	5	3	4,00	4,00	3,60	4,00
45	5	4	4	5	4	4,40	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,20	4,00
46	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	2	3,67	4,00	3,90	4,00
47	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	2	3,67	4,00	3,90	4,00
48	4	3	4	4	3	3,60	4,00	3	4	3,50	4,00	4	5	2	3,67	4,00	3,60	4,00
49	4	4	3	4	3	3,60	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	2	3,33	3,00	3,50	4,00
50	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
51	4	3	3	4	3	3,40	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3,50	4,00
52	5	4	5	5	4	4,60	5,00	4	4	4,00	4,00	4	5	3	4,00	4,00	4,30	4,00

**ANEXO 11: BASE DE DATOS – SERVIDORES - CONTINUACIÓN**

	P1 Lige	P2 Lige	P3 Lige	P4 Lige	P5 Epr.	Pro cesos	Pro cesos	P6 Epr.	P7 Epr.	Pro cesos	Pro cesos	P8 Lige	P9 Lige	P10 Lige	Pro cesos	Pro cesos	P...	P...
53	4	3	3	4	4	3,60	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3,60	4,00
54	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
55	4	4	3	4	3	3,60	4,00	2	3	2,50	3,00	4	5	2	3,67	4,00	3,40	3,00
56	4	4	3	4	3	3,60	4,00	3	4	3,50	4,00	5	5	4	4,67	5,00	3,90	4,00
57	4	3	4	4	3	3,60	4,00	3	3	3,00	3,00	4	5	3	4,00	4,00	3,60	4,00
58	4	3	4	4	3	3,60	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3,60	4,00
59	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
60	4	3	3	4	3	3,40	3,00	3	4	3,50	4,00	4	5	3	4,00	4,00	3,60	4,00
61	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
62	3	4	4	3	4	3,60	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,80	4,00
63	4	4	4	4	3	3,80	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	2	3,67	4,00	3,80	4,00
64	4	4	3	4	3	3,60	4,00	3	4	3,50	4,00	4	5	3	4,00	4,00	3,70	4,00
65	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
66	4	3	3	4	3	3,40	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3,50	4,00
67	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
68	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
69	4	3	4	4	3	3,60	4,00	3	4	3,50	4,00	5	5	3	4,33	4,00	3,80	4,00
70	4	4	4	4	3	3,80	4,00	3	4	3,50	4,00	4	5	3	4,00	4,00	3,80	4,00
71	4	4	4	5	4	4,20	4,00	4	5	4,50	5,00	4	4	3	3,67	4,00	4,10	4,00
72	5	4	4	5	4	4,40	4,00	4	4	4,00	4,00	5	5	4	4,67	5,00	4,40	4,00
73	2	4	3	5	5	3,80	4,00	3	4	3,50	4,00	5	5	2	4,00	4,00	3,80	4,00
74	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
75	5	4	4	5	3	4,20	4,00	3	4	3,50	4,00	5	5	4	4,67	5,00	4,20	4,00
76	4	3	4	4	3	3,60	4,00	3	4	3,50	4,00	4	5	3	4,00	4,00	3,70	4,00
77	5	4	5	5	4	4,60	5,00	4	4	4,00	4,00	4	5	3	4,00	4,00	4,30	4,00
78	4	3	4	4	4	3,80	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	3	4,00	4,00	3,90	4,00

**ANEXO 12: BASE DE DATOS – SERVIDORES - CONTINUACIÓN**

	P1 _L_ _ge	P2 _L_ _ge	P3 _L_ _ge	P4 _L_ _ge	P5 _E_ _pr.	Pro ce: os	Pro ce: os	P6 _E_ _pr.	P7 _E_ _pr.	Pro ce: os	Pro ce: os	P8 _L_ _ge	P9 _L_ _ca	P1 0_1 _a_g	Pro ce: os	Pro ce: os	P...	P...
79	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
80	4	4	5	4	4	4,20	4,00	4	4	4,00	4,00	5	5	4	4,67	5,00	4,30	4,00
81	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
82	4	3	4	4	3	3,60	4,00	3	3	3,00	3,00	4	5	3	4,00	4,00	3,60	4,00
83	4	4	4	4	3	3,80	4,00	3	3	3,00	3,00	4	5	3	4,00	4,00	3,70	4,00
84	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3,80	4,00
85	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4	5	4	4,33	4,00	4,20	4,00
86	4	4	5	5	3	4,20	4,00	3	3	3,00	3,00	5	5	2	4,00	4,00	3,90	4,00
87	5	4	3	5	3	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	5	5	3	4,33	4,00	4,00	4,00
88	4	3	3	4	3	3,40	3,00	3	4	3,50	4,00	4	5	2	3,67	4,00	3,50	4,00
89	5	4	5	5	4	4,60	5,00	4	4	4,00	4,00	5	5	4	4,67	5,00	4,50	5,00
90	4	4	4	3	5	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4	3	3	3,33	3,00	3,90	4,00
91	3	4	4	4	4	3,80	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,90	4,00
92	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,90	4,00
93	3	3	3	4	4	3,40	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,70	4,00
94	3	4	4	3	3	3,40	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,70	4,00
95	3	4	4	4	3	3,60	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,80	4,00
96	3	4	3	4	4	3,60	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,70	4,00
97	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
98	3	3	4	4	4	3,60	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,70	4,00
99	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
100	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
101	3	4	3	5	5	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	3	4	4	3,67	4,00	4,10	4,00
102	5	5	3	4	4	4,20	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4,20	4,00
103	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
104	5	4	4	4	4	4,20	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,10	4,00
105	3	4	4	4	5	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	3	4	3,67	4,00	3,80	4,00
106	4	4	4	3	4	3,80	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,90	4,00
107	3	4	4	4	4	3,80	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,90	4,00
108	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3,80	4,00