

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



TESIS

**TEORÍA DE COLAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN
DE LOS USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N° X - SEDE CUSCO -
2022**

PRESENTADO POR:

Br. Dora Erica Flores Cuba

Br. Juan Santana Alvarez

Para optar al Título Profesional de
Licenciado en Administración

ASESOR:

Dr. Gabriel Suyo Cruz

**CUSCO – PERÚ
2024**

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: TEORIA DE COSAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCION DE LOS USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N° X SEDE CUSCO - 2022

presentado por: DORA ERICA FLORES CUBA con DNI Nro.: 45728033 presentado por: JUAN SANTANA ALVAREZ con DNI Nro.: 46.005693 para optar el título profesional/grado académico de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 3 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 14 de AGOSTO de 2024

Firma

Post firma... DIR. GABRIEL SUYO CRUZ

Nro. de DNI... 23942696

ORCID del Asesor... 0000 - 0002 - 9490 - 403 X

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:372820505

NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis_PRE_EP_Teoría_de_Colas_y_Admi
nistracion_Calidad_2024 FINAL.docx

RECUENTO DE PALABRAS

44303 Words

RECUENTO DE CARACTERES

235205 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

200 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

10.6MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 13, 2024 11:18 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 13, 2024 11:21 PM GMT-5

● **9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 18 palabras)
- Material citado

Dedicatoria

*A Dios, por estar siempre con nosotros
protegiéndonos y guiándonos por el camino
correcto.*

*A nuestros padres, quienes siempre estuvieron en
todo momento con nosotros, y nos han brindado
su apoyo incondicional para poder cumplir con
nuestros objetivos personales y académicos.
Quienes nos impulsan siempre a perseguir
nuestras metas y nunca abandonarlas frente a las
adversidades.*

*A nuestros hermanos por estar junto a nosotros,
siempre serán nuestro ejemplo a seguir, quienes
nos enseñan a conseguir lo que uno se propone
sin flaquear en el camino.*

Dora Erica Flores Cuba

Juan Santana Alvarez

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, a la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, a todos los docentes por impartir en nosotros sus conocimientos durante toda nuestra formación profesional.

A nuestro asesor de tesis, Dr. Gabriel Suyo Cruz, por su dedicación, paciencia, disposición y apoyo profesional en todo momento de la elaboración de la tesis.

Al personal administrativo de la Zona Registral N° X – Sede Cusco. Así mismo, a los usuarios que tuvieron la participación en llenado de los cuestionarios que para ello tuvieron conocer la administración pública.

A nuestros amigos que siempre nos estuvieron alentándonos para no desfallecer en el camino.

*Dora Erica Flores Cuba
Juan Santana Alvarez*

Presentación

Señor Decano de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Señores miembros del Jurado:

En concordancia con las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, presentamos ante ustedes el siguiente estudio, con el tema: **Teoría de colas y calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco - 2022**, con el propósito de optar al Título Profesional de Licenciados en Administración.

La pretensión principal de este estudio es determinar la relación entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco - 2022. Así mismo, la trascendencia que se discutirá en el contexto actual del análisis de la situación actual de la Zona Registral N° X - Sede Cusco.

Pretendiendo que el presente estudio de indagación en gestión que está relacionado con la administración pública, y expresa en los principios alcanzados en la vida académica.

Dora Erica Flores Cuba

Juan Santana Alvarez

Índice general

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice general	v
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	viii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Formulación de la problemática.....	8
1.2.1 Problema general.....	8
1.2.2 Problemas específicos	8
1.3 Justificación de la investigación	8
1.3.1 Justificación práctica	8
1.3.2 Justificación teórica.....	9
1.3.3 Justificación metodológica	9
1.3.4 Justificación social	9
1.4 Objetivos de la investigación	10
1.4.1 Objetivo general	10
1.4.2 Objetivos específicos	10
1.5 Delimitación de la investigación.....	11
1.5.1 Delimitación espacial	11
1.5.2 Delimitación temporal.....	11
1.5.3 Limitación de la investigación	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	12
2.1 Antecedentes empíricos de la investigación	12
2.1.1 A nivel internacionales.....	12
2.1.2 A nivel nacional	14
2.1.3 A nivel local	18
2.2 Bases teóricas.....	19

2.2.1	Teoría de colas	19
2.2.1.1	<i>Definición</i>	19
2.2.1.2	<i>Componentes de la cola</i>	21
2.2.1.3	<i>Funcionamiento del proceso de colas</i>	23
2.2.1.4	<i>Dimensiones de la teoría de colas</i>	24
2.2.2	Calidad de servicio	30
2.2.2.1	<i>Concepto</i>	30
2.2.2.2	<i>Fundamentos teóricos de la calidad</i>	32
2.2.2.3	<i>Modelos de medición de la calidad de servicio</i>	33
2.2.2.4	<i>Características de la calidad de servicio</i>	34
2.2.2.5	<i>Tipos de calidad de servicio</i>	35
2.2.2.6	<i>Atributos de la calidad de servicio</i>	38
2.2.2.7	<i>Dimensiones de la calidad de servicio</i>	40
2.3	Marco conceptual.....	49
2.4	Marco institucional	52
2.4.1	Visión	52
2.4.2	Misión	52
2.4.3	Objetivos estratégicos institucionales	52
2.4.4	Organigrama.....	53
2.4.5	Reseña histórica	54
CAPÍTULO III.....		55
HIPÓTESIS Y VARIABLES		55
3.1	Formulación de hipótesis	55
3.1.1	Hipótesis general.....	55
3.1.2	Hipótesis específicas	55
3.2	Identificar las variables e indicadores.....	55
3.2.1	Variables	55
3.2.2	Dimensiones.....	56
3.3	Operacionalización de las variables	57
CAPÍTULO IV		58
METODOLOGÍA		58
4.1	Tipo, nivel y diseño de investigación.....	58
4.1.1	Tipo de investigación	58
4.1.2	Nivel de investigación.....	58
4.1.3	Diseño de investigación	58
4.1.4	Enfoque de la investigación	59
4.1.5	Método de investigación	59

4.2	Unidad de análisis	60
4.3	Población de estudio	60
4.3.1	Población de los usuarios	60
4.3.2	Población de los jefes Zonal Registral N° X – Sede Cusco	61
4.4	Tamaño de muestra	61
4.5	Técnicas de selección de muestra	63
4.6	Técnica e instrumento de recolección de información.....	63
4.6.1	Técnicas.....	64
4.6.2	Instrumentos	64
4.6.3	Validez y confiabilidad de los instrumentos de medición.....	65
4.6.4	Clasificación y baremo de las variables	67
4.7	Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	70
4.8	Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis	71
	CAPÍTULO V.....	73
	ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	73
5.1	Procesamiento, análisis, interpretación	73
5.1.1	Presentación del instrumento	73
5.2	Resultados descriptivos.....	73
5.2.1	Características generales	73
5.2.2	Resultados descriptivos de la variable teoría de colas	76
5.2.3	Resultados estadísticos de la variable calidad de servicio	86
5.3	Resultados de la entrevista al personal administrativo de la Zona Registral N° X Sede – Cusco	100
5.4	Resultados de inferenciales.....	108
5.4.1	Prueba de normalidad.....	108
5.4.2	Contraste de la prueba de hipótesis general	110
5.4.3	Contraste de la prueba de hipótesis específicas.....	113
5.4.3.1	<i>Contraste de la hipótesis específica 1.....</i>	<i>113</i>
5.4.3.2	<i>Contraste de la hipótesis específica 2.....</i>	<i>116</i>
5.4.3.3	<i>Contraste de la hipótesis específica 3.....</i>	<i>119</i>
5.4.3.4	<i>Contraste de la hipótesis específica 4.....</i>	<i>122</i>
5.5	Propuesta.....	126
	CAPÍTULO VI.....	132
	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	132
6.1	Discusión de resultados.....	132
	CONCLUSIONES.....	135
	RECOMENDACIONES.....	137

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	139
Anexos	151
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	152
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	153
Anexo 3. Matriz de instrumento para la recolección de datos.....	154
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos.....	156
Anexo 5. Validación de los instrumentos.....	162
Anexo 6. Solicitud de autorización para el recojo de datos.....	180
Anexo 7. Muestra fotográfica.....	185

Lista de tablas

Tabla 1 Resumen de las principales dimensiones de la teoría de colas según autores.....	29
Tabla 2 Resumen de las principales dimensiones de la calidad de servicio según autores	48
Tabla 3 Operacionalización de las variables	57
Tabla 4 Número de atenciones en el año 2022.....	61
Tabla 5 Número de Jefes Zona Registral N° X – Sede Cusco	61
Tabla 6 Validación – Juicio de expertos	65
Tabla 7 Prueba de Confiabilidad – validación, teoría de colas	66
Tabla 8 Prueba de Confiabilidad – validación calidad de servicio	67
Tabla 9 Baremo para la variable de teoría de colas y sus dimensiones.....	68
Tabla 10 Baremo para la variable de calidad de servicios y sus dimensiones	69
Tabla 11 Resultados de la muestra según sexo de los encuestados.....	73
Tabla 12 Resultados de la muestra según edad de los encuestados	74
Tabla 13 Resultados de la muestra según la variable teoría de colas	76
Tabla 14 Resultados de la muestra según la dimensión llegada de clientes.....	78
Tabla 15 Resultados de la muestra según la dimensión, factores del sistema de fila.....	80
Tabla 16 Resultados de la muestra según la dimensión disciplina de la fila.....	82
Tabla 17 Resultados de la muestra según la dimensión salida de sistema	84
Tabla 18 Resultados de la muestra según la variable de calidad de servicio	86
Tabla 19 Resultados de la muestra según la dimensión de tangibilidad	88
Tabla 20 Resultados de la muestra según la dimensión de capacidad de respuesta.....	91
Tabla 21 Resultados de la muestra según la dimensión de fiabilidad	93
Tabla 22 Resultados de la muestra según la dimensión de seguridad.....	95
Tabla 23 Resultados de la muestra según la dimensión empatía.....	98
Tabla 24 Análisis de entrevista al personal administrativo de la Zona Registral N° X-Sede Cusco	101
Tabla 25 Análisis de la distribución normal – prueba estadística “Kolmogorov-Smirnov” para las variables	109
Tabla 26 Resultados contingentes entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios.....	111
Tabla 27 Cálculo de prueba de Chi-Cuadrado entre la teoría de colas y la calidad de servicio.....	113
Tabla 28 Resultados contingentes entre la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio	114
Tabla 29 Cálculo de prueba de Chi-Cuadrado la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio	116
Tabla 30 Resultados contingentes entre la dimensión factores del sistema de fila y la calidad de servicio	117
Tabla 31 Cálculo de prueba de Chi-Cuadrado de la dimensión factores del sistema de fila y la calidad de servicio.....	119

Tabla 32 Resultados contingentes entre la dimensión disciplina de la fila y la calidad de servicio	120
Tabla 33 Cálculo de prueba de Chi-Cuadrado entre la dimensión disciplina de la fila y la calidad de servicio	122
Tabla 34 Resultados contingentes entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio..	123
Tabla 35 Cálculo de prueba de Chi-Cuadrado entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio	125
Tabla 36 Presupuesto de la propuesta	130
Tabla 37 Cronograma de la propuesta.....	131

Lista de figuras

Figura 1 Funcionamiento básico del proceso de colas	24
Figura 2 Estructura orgánica y funcional de la Registral N° X Sede Cusco	53
Figura 3 Distribución de la muestra según sexo de los encuestados	74
Figura 4 Distribución de la muestra según edad de los encuestados.....	75
Figura 5 Distribución de la muestra según la variable teoría de colas	76
Figura 6 Distribución de la muestra según la dimensión llegada de clientes	78
Figura 7 Distribución de la muestra según la dimensión factores del sistema de fila.....	80
Figura 8 Distribución de la muestra según la dimensión disciplina de la fila.....	82
Figura 9 Distribución de la muestra según la dimensión salida del sistema	84
Figura 10 Distribución de la muestra según la variable de calidad de servicio	86
Figura 11 Distribución de la muestra según la dimensión de tangibilidad.....	89
Figura 12 Distribución de la muestra según la dimensión capacidad de respuesta.....	91
Figura 13 Distribución de la muestra según la dimensión de fiabilidad	93
Figura 14 Distribución de la muestra según la dimensión de seguridad	96
Figura 15 Distribución de la muestra según la dimensión empatía.....	98

Resumen

El presente estudio titulado: “Teoría de colas y calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco - 2022”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco -2022. La metodología tomó el enfoque mixto, de tipo aplicada, nivel descriptivo – correlacional; el diseño de estudio es no experimental - transversal, para la recolección de datos tomó el instrumento que fue el cuestionario y la guía de entrevista sobre la teoría de colas y calidad de servicio. La población de estudio fue seleccionada de acuerdo a las características que contribuyen en integrar en el instrumento. Los resultados respecto a la variable Teoría de Colas, se muestra que los encuestados tienen entre las edades de 51 a 60 años indicaron que la variable teoría de colas de la SUNARP – Cusco es calificada con una alta afluencia, con el valor más alto que es 96.6%, y sobre la variable calidad de servicio y edad, mostro que, los encuestados que tienen entre las edades de 51 a 60 años indicaron que la variable calidad de servicio en la SUNARP – Cusco es de nivel medio, con el valor más alto que es 74.6%. Se concluye que realmente la teoría de colas se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, esto implica que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables. Estos hallazgos respaldan la existencia de una asociación entre las variables bajo estudio. Los resultados de la prueba de Chi-cuadrado indican que existe una asociación directa y significativa entre las variables analizadas. Por lo tanto, esto indica que la satisfacción de un usuario o no, se ve relacionada con el ingreso al sistema de atención por parte de la entidad. Esto permite afirmar que al aplicar la teoría de colas permitirá obtener mayor, calidad de servicio en los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco o viceversa.

Palabras clave: Teoría de colas, calidad de servicio, disciplina de la fila, fiabilidad.

Abstract

The present study titled: "Queuing theory and quality of service in the care of users of Registry Zone No. X - Cusco Headquarters - 2022". Its objective was to determine the relationship between queuing theory and quality of service in the care of users of Registry Zone No. X - Cusco Headquarters -2022. The methodology took the mixed approach, of applied type, descriptive - correlational level; the study design is non-experimental - cross-sectional, for data collection it took the instrument that was the questionnaire and the interview guide on queuing theory and quality of service. The study population was selected according to the characteristics that contribute to integrating into the instrument. The results regarding the Queuing Theory variable show that respondents between the ages of 51 and 60 indicated that the SUNARP - Cusco queuing theory variable is rated with a high influx, with the highest value being 96.6%, and regarding the service quality and age variable, it showed that respondents between the ages of 51 and 60 indicated that the service quality variable at SUNARP - Cusco is medium level, with the highest value being 74.6%. It is concluded that the queuing theory is actually directly and significantly related to the quality of service in the care of users of Registry Zone No. X - Cusco Headquarters -2022, this implies that there is a statistically significant relationship between the variables. These findings support the existence of an association between the variables under study. The results of the Chi-square test indicate that there is a direct and significant association between the variables analyzed. Therefore, this indicates that the satisfaction of a user or not, is related to the entry into the attention system by the entity. This allows us to affirm that applying the queuing theory will allow obtaining a higher quality of service for users of Registry Zone No. X-Cusco Headquarters or vice versa.

Keywords: Queuing theory, quality of service, queue discipline, reliability.

Introducción

La presente tesis nos permite comprender la problemática que surgió a partir del esbozo de los inconvenientes en el diagnóstico de la investigación, los cuales son: Teoría de colas y calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco - 2022.

En la actualidad, podemos asegurar que existen diversos estudios que han analizado la problemática de las esperas en diferentes servicios, revelando cómo la ineficiencia en la atención puede generar insatisfacción y otros inconvenientes significativos.

El estudio de investigación viene a ser muy significativo en el espacio de la propuesta de concientizar al personal y a la población sobre la importancia de la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco - 2022, concluyendo que la falta de atención rápida lleva a los usuarios tener cuadros de estrés y fatiga, lo cual provoca insatisfacción entre los usuarios. Este fenómeno puede tener un impacto negativo en la calidad de servicio de dicha institución.

Por otro lado, las esperas en el servicio de transporte, encontrando que estas demoras causan problemas en el proceso productivo. Durante la temporada de cosecha, las maquinarias se llenan de grano y los transportes no llegan a tiempo para abastecerse, lo que resulta en un estancamiento tanto de la cosecha como de los medios de transporte. Esta situación genera pérdidas económicas y retrasos en la cadena productiva. No obstante, se puede inferir que la investigación también contribuye a la comprensión de cómo las demoras en diferentes servicios afectan tanto a los usuarios como a los procesos operativos.

El actual estudio está compuesto en seis capítulos que se señalan en los apartados:

La primera parte, muestra el planteamiento del problema de investigación, la situación problemática, formulación de los problemas con objetivos de investigación y justificación de la investigación.

En la segunda parte, podemos apreciar el marco teórico conceptual, que comprende los antecedentes de la investigación; bases teóricas; el marco conceptual y finalmente el marco institucional.

La tercera parte, presenta la hipótesis junto a las variables del estudio que respalda una posible solución al problema planteado, y, por último, la operacionalización de las variables.

En la cuarta parte, se encuentra la metodología que examina: El tipo y nivel de estudio de investigación, unidad de análisis, población con la muestra de investigación, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, técnicas de análisis e interpretación de la información, y, por último, se muestran las técnicas para validar las hipótesis planteadas.

La quinta parte, se presentan los resultados del estudio, en consideración de la población y la muestra de investigación. A continuación, se presenta el análisis de las encuestas a los usuarios de la Zona Registral N° X – Sede Cusco. de igual forma se presentan los resultados de análisis de la entrevista al personal administrativo de la Zona Registral N° X - Sede Cusco, luego presentamos el contraste de las hipótesis planteadas del trabajo de investigación. Y como último punto, se presenta la propuesta.

La sexta parte, se muestra la discusión de los resultados encontrados en los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco.

Por último, se muestran las conclusiones y recomendaciones correspondientes, de igual forma están las referencias bibliográficas empleadas en el estudio de investigación y los anexos que sustentan el trabajo, evidenciando de forma clara la congruencia de la tesis.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

La calidad de los servicios ofrecidos está estrechamente relacionada con la atención al usuario, que se instituye como un pilar fundamental. Por lo tanto, la calidad insuficiente de los servicios públicos se atribuye, en parte, a la falta de implementación adecuada de protocolos que garanticen una gestión eficaz en la atención al usuario.

Como explica Ning (2020), el valor de la calidad en los organismos públicos a nivel global es un factor fundamental para promover un vínculo amigable entre organismo y ciudadano; en este contexto, se resalta la necesidad de que todos los organismos realicen evaluaciones continuas a su personal para avalar la atención ofrecida a los beneficiarios. Por su parte, Liu (2020), señala que, a pesar del incremento en la cantidad de personal en las instituciones gubernativas chinas, el Estado sigue enfrentando dificultades considerables para disminuir la cantidad de quejas presentadas por los usuarios, principalmente debido al trato inadecuado que experimentan de parte de los colaboradores y funcionarios de las instituciones.

Por otro lado, en países industrializados, la adopción de sistemas informáticos especializados ha permitido a varias entidades públicas y sectores como el financiero, el comercio de alimentos y ropa, entre otros, reemplazar las tradicionales colas con sistemas de atención digital (Linares, Vilalta, & Garza, 2020). No obstante, en naciones en crecimiento, aún persisten numerosos sectores con un bajo nivel de desarrollo tecnológico, especialmente en el ámbito público, donde las colas siguen siendo predominantes. Por lo tanto, este fenómeno se agrava con el crecimiento de

la población, como lo ha señalado la “Agenda Digital para América Latina y el Caribe” (2021), lo que resulta en colas cada vez más largas.

En Ecuador, lamentablemente, persiste una percepción de baja calidad en los servicios públicos. Esto es evidente en el “Municipio del cantón de Pueblo Viejo”, donde los colaboradores siguen las directrices establecidas por los directivos en su plan de trabajo. No obstante, los trabajadores se han encontrado con la carencia de equipos necesarios para llevar a cabo sus labores de manera efectiva. Por tanto, esta situación ha dado lugar a que las tareas establecidas no se ejecuten apropiadamente, lo que a su vez ha ocasionado retrasos en la prestación del servicio al usuario o incluso en la incapacidad de brindar el servicio cuando se necesita (Paz, 2022). Entonces, dicho contexto genera esperas innecesarias en la fase de prestación de servicios, asimismo, la inexistencia de recursos apropiados afecta negativamente la eficacia de la solicitud al beneficiario.

Por consiguiente, la extensa espera en los servicios representa uno de los obstáculos más notables que enfrentan los gerentes, directores y tomadores de decisiones que desean mejorar la percepción de los usuarios. Esto, a su vez, se traduce en una respuesta efectiva a las quejas de los usuarios y permite a las instituciones avanzar hacia una mejora continua en los servicios de calidad que proporcionan (Satama, Bernal, & Montenegro, 2021).

A nivel nacional, las interacciones entre los usuarios y el personal de los organismos públicos muestran deficiencias respecto al espacio y mobiliario proporcionado. Además, los colaboradores a menudo carecen de calidad en su comunicación, lo que dificulta la comprensión de los procedimientos necesarios para llevar a cabo trámites administrativos. Asimismo, no prestan atención a diversas inquietudes o sugerencias que se les hace. Por ende, se genera la disconformidad por

parte de los usuarios a los servicios presentados por sus funcionarios y empleados (Puican, 2021).

Del mismo modo, en la Sede Jesús María de la “Superintendencia Nacional de los Registros Públicos” (SUNARP), se ha identificado problemas relacionados con la documentación que se ofrece a los usuarios. Por tanto, dichos problemas se centran en las largas esperas y las colas que se forman. También, la molestia de los usuarios es cotidiana. Por tanto, conlleva emociones negativas como irritación, quejas, pérdida de tiempo, angustia y frustración. Por consiguiente, afecta a la calidad de la experiencia del servicio ofrecido por los colaboradores. De esta manera, la alta demanda de servicios para cada actividad se encuentra en riesgo debido a las variadas necesidades de los usuarios. Por ende, dicha situación se traduce a la generación de largas colas que dan como resultado una imagen perjudicial, pérdida de fidelización e ingresos (Mercado & Munarriz, 2019).

En el contexto de la “Empresa Municipal de Agua Potable de Ica”, se presentan colas largas de forma cotidiana, siendo más pronunciadas en los días de servicio y en las fechas de vencimiento de los recibos. Igualmente, se evidencia una mala orientación al usuario, ya que, no los derivan a áreas pertinentes. Puesto que, en las ocasiones en donde estos realizan una consulta son redirigidos de manera ineficaz o simplemente, se les insta a consultar con el encargado de seguridad del establecimiento. En la misma línea, otro problema presentado en la entidad se da cuando el beneficiario no trae su recibo en físico. En tanto, en lugar de tomar el tiempo necesario para buscar la información en el sistema a partir de la ubicación del domicilio o el nombre del titular, esto ocasiona que el usuario se enoje la mala atención. De tal forma, al usuario no se les indica que sus recibos pueden pagarse en diferentes entidades financieras (Quispe, 2020).

Concerniente a la región del Cusco, la teoría de colas es utilizada sobre todo por las empresas más reconocidas tales como: KFC, El Tablón, Bombos, Popeyes; cadenas de supermercados y entidades financieras. Por lo tanto, en lo que respecta a las entidades públicas, por ser las únicas para poder realizar trámites, se genera una mayor concurrencia de usuarios. En tanto, origina largas colas generando malestar en sus usuarios, como es en el caso de la “Superintendencia Nacional de los Registros Públicos” (SUNARP), pues es la única entidad pública en el Cusco encargada de publicitar actos, contratos, titularidades de las personas y derechos.

La Oficina principal de la Zona Registral N° X Sede Cusco, está ubicada en la Av. Manco Inca 210, el cual posee un aforo de 132 personas, donde existen días en los cuales el aforo sobrepasa. Por tanto, esto sucede después de los feriados y genera las colas, lo cual ocasiona incomodidad en los usuarios, estableciendo un ambiente hostil dentro de la oficina. Al mismo tiempo, los colaboradores y usuarios se sienten incómodos. Puesto que empiezan a gritar los usuarios solicitando la apertura de más ventanillas de caja para una atención más rápida. En algunos casos se genera discusiones entre cajeros y usuarios aduciendo que pueden estar realizando otras actividades y no estar perdiendo el tiempo haciendo colas.

Así mismo, dicha institución cuenta con el área de atención al usuario, el cual está subdividido en: Informes, mesa de partes, trámite documentario, defensoría del usuario, archivo, orientación y cajas, todos estos ubicados en el primer y segundo nivel del edificio principal. En tanto, el área en la que se presenta la problemática, es decir, en las cajas, se experimenta una saturación de usuarios, por lo que, ocasiona la formación de largas filas. Además, son muchos los actos que se realizan y tienen que ser de manera presencial y personal. Sin embargo, los usuarios pasan por alto el

área de informes, por falta de conocimiento y se van de frente a las ventanillas de caja, generando colas.

Por otra parte, la SUNARP tiene un número limitado de usuarios, ya que, la jornada de atención se establece de L - V de 8:15 a 16:45 horas. Durante este tiempo, se realizan los servicios de inscripción de títulos en los diferentes registros “Registro de personas jurídicas, personas naturales, bienes muebles e inmuebles y minería”, cambio de características vehiculares, inscripción de viviendas, divorcios, sucesiones intestadas y constitución de empresas, entre otros. Por otra parte, en lo que concierne a publicidad registral se tiene la búsqueda catastral, duplicados de tarjeta, copia literal, certificado de vigencia, Certificado Registral Inmobiliaria (CRI), así como boletas informativas, visualización de partidas, copias de títulos archivados, verificadores catastrales, entre otros. En cambio, los sábados, el horario de atención se reduce de 9:00 am a 12:00 pm y en este período solo se atiende en el área de cajas, brindando servicios de publicidad registral. En este sentido, los usuarios hacen una sola cola y varios trámites a la vez. Por lo tanto, el problema en cuestión radica en la necesidad de los usuarios de esperar para acceder al servicio. En tanto, esto se agrava debido a la alta demanda y la capacidad limitada para brindar una atención eficiente y efectiva. Por ende, esta situación contribuye a una negativa percepción de los usuarios en relación con los procesos de registro.

Es relevante destacar que, la SUNARP cuenta con oficinas descentralizadas a nivel local, contando con Oficina de Propiedad Vehicular ubicada en Av. Infancia, la “Oficina Receptora de Santiago”, “Oficina Receptora de San Sebastián” y la “Oficina Receptora de San Jerónimo”. Adicionalmente, es evidente que un número reducido de usuarios posee información acerca de la descentralización de las oficinas, lo que repercute en su falta de conocimiento para llevar a cabo sus trámites.

Esto, a su vez, resulta en una mayor afluencia de usuarios en la oficina principal, lo que genera largas filas de espera. Además, la desconfianza de los usuarios al acudir a las oficinas receptoras también influye en esta situación.

En la misma línea, en la SUNARP, existen dos políticas de atención en las ventanillas de caja. Por un lado, una está destinada a la atención preferencial para personas con discapacidad, adultos mayores, gestantes y padres con niños pequeños; mientras que, por otro lado, la otra va dirigida al público en general. A pesar de esto, la institución enfrenta un problema de disciplina de cola, pues, en el segundo nivel, se sigue la disciplina FIFO (primeras entradas primeras salidas) para el público en general, atendiendo a quienes llegan primero. Sin embargo, en el primer nivel se brinda atención preferencial. No obstante, la falta de una adecuada ubicación y señalización lleva a que muchos usuarios de atención preferencial hagan la cola en el segundo nivel. Por consiguiente, esto genera un malestar similar a una disciplina de cola tipo LIFO (el último en llegar es el primero en ser atendido).

Así mismo, no se dispone de una sala de espera, lo que obliga a los usuarios a formar filas, generando así incomodidades y aburrimiento debido a las esperas prolongadas, reflejando un modelo similar al sistema M/M/1, donde un solo cajero atiende a los usuarios en una cola única preferencial. Por otro lado, los inconvenientes surgen al interactuar con la RENIEC y al emplear el lector biométrico para validar la identidad de los usuarios, ocasiona demoras en el proceso de atención, emulando un sistema Paralelo M/M/C, donde varios cajeros operan en paralelo, pero la variabilidad en la eficiencia de los servidores puede causar retrasos en el proceso. Como medida temporal, se proporciona un formulario al usuario para que complete manualmente sus datos en la ventanilla. No obstante, esta solución provisional suele ocasionar demoras en la atención, lo que afecta el flujo del servicio.

Cabe señalar que, si existen estas demoras en el tiempo de atención en el área de caja, es porque hay otros factores tales como: En primer lugar, la falta de experiencia de los cajeros nuevos o están en inducción, servidores de la tercera edad, equipos y maquinarias poco modernos. Además, se puede mencionar las situaciones extralaborales que se presentan en la entidad, tales como: Los permisos, licencias, vacaciones, descansos médicos, entre otros.

De continuar con esta situación dentro de la SUNARP, exclusivamente en el área de cajas, podría causar malestar e insatisfacción en los usuarios y colaboradores. Además, estas pueden conllevar otros problemas como: Discusiones entre ambos, desorden, caos en las colas, retrasos en los trámites de los usuarios y estrés en los usuarios. Por otro lado, esta situación afectaría a los colaboradores, dañando así la imagen de la SUNARP.

Para abordar los problemas identificados. Se debe buscar mejorar la eficiencia y la calidad de la atención. Además, se debe aumentar el personal en el área de cajas, promover los canales digitales, realizar convenios interinstitucionales con la RENIEC, promocionar las oficinas receptoras, permitir el pago en bancos o agentes, y mejorar el espacio físico y la señalización.

Como posible solución se debe mejorar la atención al usuario como el ambiente de trabajo de los colaboradores. Estas iniciativas buscan proporcionar un servicio de mayor calidad, eficiencia y eficacia, al mismo tiempo que reducen costos y tiempos de espera, con el propósito de alcanzar la satisfacción de los usuarios.

1.2 Formulación de la problemática

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco - 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Cusco - 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión factores del sistema de fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco - 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre la dimensión disciplina de la fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco - 2022?
- d) ¿Cuál es la relación entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco - 2022?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación práctica

El actual estudio se justifica prácticamente debido a la creciente problemática que enfrenta la “Superintendencia Nacional de los Registros Públicos” (SUNARP), Sede Cusco, en cuanto a la atención de sus usuarios. Por consiguiente, la incomodidad, las largas colas y la insatisfacción de los usuarios son problemas palpables que afectan directamente la eficiencia y la calidad del servicio público. Abordar esta problemática práctica es esencial para mejorar la experiencia de los

ciudadanos al interactuar con entidades gubernamentales, lo que a su vez fortalece la relación en las entidades públicas y contribuye a la mejora de la percepción general de la administración pública.

1.3.2 Justificación teórica

Desde una perspectiva teórica, este estudio se fundamenta en los conceptos de la teoría de colas con la mejora de la calidad de los servicios. La aplicación de conceptos de teoría de colas proporciona una base sólida para analizar y comprender las dinámicas de espera y la eficiencia en la atención al usuario. Además, al abordar estas cuestiones desde una perspectiva teórica, se contribuye al enriquecimiento de la literatura académica de la gestión pública, proporcionando un marco conceptual valioso para futuros estudios y aplicaciones en contextos similares.

1.3.3 Justificación metodológica

Desde una perspectiva metodológica, este estudio se justifica al proporcionar un marco para la implementación efectiva de la teoría de colas en un contexto gubernamental. El desarrollo y la evaluación de soluciones prácticas para abordar los problemas identificados en la SUNARP Sede Cusco requieren enfoques metodológicos sólidos. Esta investigación contribuirá a la construcción de metodologías específicas para perfeccionar la gestión de colas y la atención al usuario en entidades gubernamentales, lo que puede resultar beneficioso para proyectos futuros de naturaleza similar.

1.3.4 Justificación social

Desde una perspectiva social, este estudio se justifica debido a su repercusión inmediata en los habitantes. Por tanto, la mejora de la calidad y la disminución de los tiempos de espera en la SUNARP tendrán un efecto positivo en los individuos que dependen de los servicios de esta entidad. Al abordar estos problemas sociales,

el estudio contribuirá al bienestar de la comunidad, mejorando su acceso a servicios gubernamentales esenciales y reduciendo las tensiones y conflictos en el entorno de atención al usuario. En última instancia, dicho estudio podría servir como referencia para mejorar la administración de los servicios gubernamentales en otras regiones y entidades similares, lo que tendría un impacto social más amplio.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco - 2022.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Establecer la relación entre la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco - 2022.
- b) Analizar la relación entre la dimensión factores del sistema de fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X -Sede Cusco - 2022.
- c) Identificar la relación entre la dimensión disciplina de la fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco - 2022.
- d) Demostrar la relación entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco - 2022.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación espacial

Se efectuó en la Zona Registral N° X - Sede Cusco (SUNARP), ubicada en la Av. Manco Inca 210. En tanto, esta sede se seleccionó debido a su relevancia como entidad gubernamental y a la problemática identificada en la atención de usuarios en dicho lugar.

1.5.2 Delimitación temporal

El presente estudio se desarrolló en el periodo 2024, en el cual se recolecto datos principales de la población, los cual son usuarios que acuden a la SUNARP Sede Cusco y jefes de Unidad y jefes de área de la entidad en mención.

1.5.3 Limitación de la investigación

La limitación importante de este estudio se encuentra en su alcance geográfico y temporal, lo que podría dificultar la extrapolación de los resultados a otras locaciones o periodos. Además, el estudio se centrará en la teoría de colas y la calidad de servicio en el contexto de una entidad gubernamental, por lo que, los resultados y recomendaciones puede no ser aplicables directamente a otros sectores o entornos.

Igualmente, se debe considerar como otra limitación la posibilidad de acceso y disponibilidad de los datos y recursos. Además, la obtención de información detallada sobre la operación interna de la SUNARP y la percepción de los usuarios puede estar sujeta a limitaciones logísticas y de acceso a la información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes empíricos de la investigación

2.1.1 A nivel internacionales

Muñoz (2021) quien presentó un estudio en la “Universidad de Pamplona”, con el tema: *“Análisis de los tiempos de espera en el servicio de la Cooperativa Utrahuilca del Municipio de San Agustín Huila basado en la aplicación de Teoría de Colas”*. El propósito es comprender y aplicar dicha teoría, identificando las deficiencias específicas en su funcionamiento y proponiendo soluciones efectivas. La parte metodológica se enmarca en la categoría de investigación aplicada, descriptiva, diseño no experimental y cuantitativo. Por tanto, la población está compuesta por 700 usuarios y la muestra por 248 usuarios, se empleó un cuestionario. Por lo tanto, se llegó a los siguientes resultados:

- La teoría de colas representa el método apropiado que cualquier empresa puede emplear para tomar decisiones y buscar estrategias destinadas a optimizar las demoras.
- La impresión de los usuarios con respecto a la asistencia proporcionada por la sede de Utrahuilca en San Agustín, Huila, oscila entre bueno y regular. Sin embargo, se observa una valoración negativa en lo que concierne a los tiempos de espera para recibir atención en las instalaciones y la manera en que el personal de la cooperativa aborda las quejas, recomendaciones y consultas.
- Al aplicar el modelo M/M/C, se ha determinado que la calidad de atención cumple con los estándares de servicio establecidos por la cooperativa, dado que los tiempos de espera se mantienen en niveles satisfactorios.

Guizhca (2021) quien ostentó una investigación en la “Universidad Nacional de Chimborazo”, con el tema: “*Estudio de teoría de colas en el área de Matriculación Vehicular en la Dirección de Movilidad Tránsito y Transporte del Gadm-Colta*”. El propósito es aplicar la teoría de colas. La metodología es descriptiva, con un diseño transversal. La población y muestra fue de 65 usuarios, se empleó el cuestionario y la guía de observación. Por lo tanto, se llegó a los siguientes resultados:

- Según la encuesta, el 78% de las personas indicaron que esperan un tiempo estimado de 1 a 2 horas, y en lo que respecta a la satisfacción con el servicio, el 48% expresaron insatisfacción en relación con el tiempo de espera.
- La mayoría de los encuestados (39 de 65), identificaron la implementación de un nuevo servidor como la principal área de mejora, seguida de cerca por la optimización de los métodos de procesos, que fue seleccionada por el 28% de los participantes.
- Se ha observado que el sistema de un solo canal resulta inútil en términos de tiempo de servicio, ya que los datos operativos proyectan resultados negativos que carecen de relevancia.

Loor *et al.* (2022), quienes presentaron una investigación en la Universidad de Guayaquil, con el tema: “*Teoría de colas y optimización de proceso de atención al usuario*”. El propósito principal fue demostrar la contribución de la teoría de colas en la optimización del servicio al cliente. El enfoque metodológico aplicado en esta investigación es de carácter descriptivo, centrado en un análisis cuantitativo. La muestra representativa fue de 340 usuarios, se empleó el registro de observación. Por lo tanto, se llegó a los siguientes resultados:

- La teoría de colas en este contexto se tradujo en una notable mejora en la tasa de servicio al cliente. Antes de la implementación, el tiempo medio de espera de los usuarios era de 10,52 minutos. Sin embargo, con la ampliación de las ventanillas, este tiempo se redujo a 2,56 minutos por usuario.
- A través de la implementación de la teoría, se tuvo un impacto positivo en la optimización de atención al usuario. Esta estrategia ha llevado a una notable reducción en el tiempo de espera en la fila, lo que a su vez ha generado un aumento en la satisfacción.
- Se ha cumplido con el fin propuesto, y estos descubrimientos han abierto la puerta a futuros estudios centrados en la mejora continua de los procesos de atención.

2.1.2 A nivel nacional

Mercado y Munarriz (2019) quienes presentaron un estudio en la “Universidad César Vallejo”, con el título: *“La teoría de colas y la calidad de servicio al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP, Jesús María”*. El propósito es establecer la relación entre la teoría de colas y calidad de servicio. El enfoque metodológico empleado corresponde al tipo aplicado, con un nivel descriptivo y correlacional. En cuanto a la población está compuesta por 300 usuarios y la muestra por 169 usuarios, como instrumento se empleó el cuestionario. Por ende, se llegó a los resultados siguientes:

- Existe relación entre las variables a un nivel medio positivo ($Rho = 0,500$), y el valor de p menor a 0,05, respalda la aceptación de la hipótesis planteada.
- Se ha observado un nivel medio positivo ($Rho = 0,475$), y el valor de p menor a 0,05. Esto corrobora la relación entre la calidad del servicio y la llegada de clientes.

Silvera (2019) quien presentó una investigación en la “Universidad César Vallejo”, con el tema: “*Análisis de la teoría de colas y su relación con el servicio de calidad en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos— SUNARP, Zonal La Molina, 2019*”. El propósito es identificar la relación entre la teoría y la calidad del servicio. El enfoque metodológico empleado es de tipo aplicado, descriptivo y correlacional, de diseño no experimental. Se consideró una población y muestra están compuestas por 68 usuarios, como instrumento se empleó el cuestionario. Por lo tanto, se llegó a los siguientes resultados:

- Se ha constatado una relación entre las variables respaldada por una correlación de Rho igual a 0.958, con un valor de p de 0.000, lo que demuestra una significancia a un nivel de $p \leq 0.05$.

Quispe (2020) quien presentó una investigación en la “Universidad Alas Peruanas”, con el tema: “*La teoría de colas y el servicio al cliente en el área de caja, de la empresa Municipal de Agua Potable de Ica, 2019*”. El objetivo es proporcionar una descripción de la relación entre la teoría y la calidad. La metodología empleada corresponde a un enfoque aplicado, correlacional y descriptivo, de diseño no experimental - transversal. La población de estudio consta de 4,500 usuarios, y la muestra se compone de 355 usuarios. Se utilizó un cuestionario. Por lo tanto, se llegó a los siguientes resultados:

- Se ha identificado una relación entre el servicio al cliente y la teoría, pues el valor de Chi-cuadrado es de 9,488, lo que indica una relación. Además, el valor p es inferior a 0,000.
- Se ha confirmado una relación entre la calidad del servicio al cliente y la evaluación del servicio, pues el valor de Chi-cuadrado es de 9,488, o que muestra una relación. Además, el valor p es menor que 0,000.

- Se ha confirmado la relación entre el valor percibido y la calidad del servicio, pues el valor de Chi-cuadrado es de 9,488, lo que muestra una relación. Además, el valor p es menor que 0,000.

Mosquera y Vásquez (2020) quienes presentaron un estudio en la “Universidad César Vallejo”, con el título: “*Líneas de espera y desarrollo de servicios de calidad en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*”. El propósito es dar a entender cómo la teoría se relaciona con el servicio. La metodología es de carácter aplicado y se enmarca en un nivel correlacional - descriptivo con un enfoque cuantitativo, se consideró una población de 179 usuarios y se seleccionó una muestra de 122 usuarios. Se utilizó un cuestionario como instrumento. Por lo tanto, se llegó a los siguientes resultados:

- Se ha calculado un valor de 0.274 utilizando la estadística Rho de Spearman. Además, el valor de sig., fue de 0.002. Estos resultados llevan al rechazo de la hipótesis nula.
- Se alcanzó un valor sig. de 0.001, por lo tanto, se respalda la presencia de una correlación entre la fuente de entrada y calidad del servicio.
- Existe dependencia entre la dimensión de disciplina de colas y la calidad del servicio, pues el valor de relación es 0.290.

Calle y Sullon (2021) quienes presentaron un estudio en la Universidad Científica del Perú, titulado: “*Impacto del Sistema de Gestión de Colas en el Servicio de Atención al Público de la Corte Superior de Loreto 2017*”. El propósito es describir el “Sistema de Gestión de Colas” en el servicio de atención. El método es de tipo aplicado con un diseño pre experimental. La población está establecida por 5,000 usuarios y como muestra a 358 usuarios. Se utilizó el cuestionario. Por lo tanto, se llegó a los siguientes resultados:

- La ejecución del “Sistema de Gestión de Colas” conlleva una significativa reducción en el tiempo de espera de los usuarios en la fila.
- La ejecución del “Sistema de Gestión de Colas” no produce una disminución en el tiempo de espera de los usuarios.
- Se comprobó que la ejecución del “Sistema de Gestión de Colas” conlleva una reducción significativa en la cantidad de usuarios en espera.

Herquínigo (2022) quien presentó una investigación en la “Universidad Nacional del Centro del Perú”, titulado: *“Aplicación de la teoría de colas para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a la plataforma de chat en línea de una entidad de Administración Tributaria”*. El propósito es analizar hasta qué punto la aplicación de la teoría contribuirá a la satisfacción del cliente. La metodología es de tipo aplicada, cuantitativa y nivel explicativo. La población y muestra incluyen a todos los usuarios del servicio, y se utilizó la encuesta. Por ende, se llegó a los siguientes resultados:

- La implementación de la teoría ha conseguido aumentar la satisfacción de manera significativa, pasando de un promedio del 88% a un 91.5% y de un 89% a un 92%.
- El incremento de consultas respondidas, a llegando a un 96.6% y ha desempeñado un rol mejor en la satisfacción de los usuarios.
- La eficacia en la gestión y la formación de los asesores beneficia la productividad del chat electrónico. Esto resulta en una disminución del tiempo de atención, un incremento en los casos manejados y un incremento en el nivel de satisfacción.

Daviran (2022) quien presentó un estudio en la “Universidad César Vallejo”, con el título: “*Calidad de servicio y tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021*”. El propósito es analizar la relación entre la calidad del servicio y el tiempo de atención. El método utilizado es básico, correlacional y descriptivo, siguiendo un diseño no experimental - transversal con un enfoque cuantitativo. La población se compone de 750 personas, mientras que, la muestra consta de 255 individuos. Se emplearon cuestionarios y una guía de análisis documental. Por lo tanto, se llegó a los siguientes resultados:

- Existe correlación entre el tiempo de servicio y la calidad del servicio, pues el valor de significancia es menor a 0,05 ($p < 0,05$).
- Existe relación entre el tiempo de atención y la capacidad de respuesta, pues la correlación es 0.658 y el valor de significación es menor a 0.05.
- Se ha observado una relación entre el tiempo de atención y la fiabilidad. Los datos indican que el coeficiente es de 0.567 y el valor de significación bilateral (p) es menor a 0.05, respaldando la importancia de esta relación.

2.1.3 A nivel local

Tupayachi (2023) quien presentó una investigación en la “Universidad César Vallejo”, titulado: “*Calidad de servicio y tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022*”. El propósito principal es identificar y comprender la relación entre el tiempo de espera y la calidad. En relación con la metodología, se caracteriza por ser aplicada, con un nivel descriptivo y correlacional, y se trata de un estudio de corte transversal. La población está conformada por 5000 usuarios, mientras que, la muestra seleccionada, incluyó a 357 usuarios, se empleó como instrumento al cuestionario. Por lo tanto, se llegó a los siguientes resultados:

- Existe correlación entre el tiempo de espera y la calidad del servicio, pues la Rho arrojó un valor de 0,457.
- Existe correlación entre aspectos físicos y tiempo de espera con un valor positivo de 0,323, confirmando dicha relación.
- Los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman muestran una correlación entre el tiempo de espera y la seguridad, con un valor de 0,457.

Es decir, los estudios que anteceden y/o descritas como parte de antecedentes, se recogen al empleo de la tesis, pues mantiene la investigación de la relación de la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco – 2022. Por consiguiente, el compromiso de la tesis tiene un factor preponderante de las variables de estudio; de teoría de colas empleado para las entidades públicas, específicamente Zona Registral, con sus dimensiones llegada de clientes, factores del sistema de fila, disciplina de la fila, salida del sistema en la Zona Registral N° X-Sede Cusco – 2022, base fundamental para una adecuada aplicación de la calidad de servicio en estas instituciones públicas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría de colas

2.2.1.1 Definición

Jacobs y Chase (2019), señalaron que la teoría de colas no se limita únicamente a ser un componente de un sistema operativo, sino que también involucra la gestión a través de la dirección y el diseño del sistema. En ese sentido, la teoría se centraliza en el diagnóstico y la modelización de la espera y el flujo de personas o elementos en sistemas de servicio. En esencia, se trata de una disciplina que se emplea para comprender y optimizar cómo las personas o elementos son atendidos o procesados en una serie de puntos de servicio.

Asimismo, consiste en un análisis matemático de situaciones de espera. Por lo tanto, las empresas toman decisiones acerca de la cantidad de servicios o productos que pueden ofrecer en un momento dado, con el propósito de maximizar la satisfacción del cliente en la medida de lo posible (Cadevilla & Mora, 2022).

Del mismo modo, es una de las metodologías más apropiadas para evaluar la eficacia, a través del análisis de rendimiento. La velocidad de atención es un indicador crucial que debe ser considerado en la planificación estratégica de cualquier organización que ofrece servicios, debido a las consecuencias sociales y económicas que pueden surgir cuando los clientes insatisfechos optan por abandonar el sistema en busca de alternativas, debido a los largos tiempos de espera. (Linares, Vilalta, & Garza, 2020).

Yáñez y Hernández (2017), mencionaron que en términos generales, una fila representa un sistema que consta de diversos recursos y una secuencia de espera, donde las solicitudes de una población de usuarios esperan a que alguno de los recursos esté disponible para ser atendidas.

Así mismo, Hillier y Lieberman (2010), la definen como “el estudio de la espera en las distintas modalidades” (p. 708). Este mismo hace uso de modelos que representan los tipos de sistemas de líneas de espera.

Según, Taha (2012), está relacionado con la medición del fenómeno de la espera mediante indicadores de rendimiento representativos, como la longitud promedio de la cola, el tiempo de espera promedio en la cola y la utilización promedio de la instalación.

Por su parte, Peraza (2013), “existe un sistema al que llegan clientes demandando cierto servicio. Los clientes que han arribado y que aún no han sido atendidos esperan en una cola” (p. 35).

De acuerdo a Carro (2009), comprende un conjunto de modelos matemáticos diseñados para describir sistemas específicos de líneas de espera o colas. Estos modelos se utilizan para analizar el comportamiento en estado estacionario, incluyendo la longitud promedio de la cola y el tiempo de espera promedio en un sistema determinado.

En síntesis, la teoría se centra en el análisis y la gestión, y el flujo de clientes en sistemas de servicio. Su objetivo principal es comprender y mejorar la eficiencia de estos sistemas al examinar factores como la llegada de clientes, la cantidad de servidores, las políticas de atención y la satisfacción del cliente.

2.2.1.2 Componentes de la cola

La cola y su capacidad están definidos por la cantidad máxima de elementos que consigue albergar, lo cual incluye tanto al servicio y capacidad de gestión, que deben analizarse a través del estudio de tres componentes esenciales (Vilalta, Linares-Cos, & Garza, 2020):

A. Tiempo de servicio

Se refiere al intervalo que transcurre desde que una unidad inicia la recepción de un servicio hasta que se completa. También se conoce como eficiencia del servicio. Un aspecto crucial es su organización de posibilidad, en donde la más común la distribución exponencial. En particular, el tiempo de ejecución es un indicador fundamental en cualquier sistema de servicios, ya que, representa la duración que un cliente pasa interactuando con el proveedor de servicios una vez que el servicio ha iniciado. Se ha notado que cuando los tiempos de servicio son expuestos, se pueden modelar de manera efectiva utilizando la distribución exponencial, lo que facilita la evaluación de la capacidad para atender a una cantidad determinada por unidad de tiempo (Vilalta, Linares-Cos, & Garza, 2020).

B. Disciplina del Servicio

La política más ampliamente adoptada es la FIFO, que se basa en la premisa de “El primero que entra es el primero en salir”. En algunas situaciones, la política de atención se vuelve aleatoria, lo que implica asignar o seleccionar a los clientes de manera no predecible (Vilalta, Linares-Cos, & Garza, 2020).

C. Cantidad de Estaciones de Servicio

Es un número de estaciones o servidores disponibles en un sistema de atención o servicio. Estos puestos son responsables de atender a los clientes en una cola de espera y completar sus solicitudes o transacciones (Vilalta, Linares-Cos, & Garza, 2020).

Por otro lado, Hillier y Lieberman (2010), detallan a cuatro componentes, los cuales son:

- **Fuente de entrada o población potencial**

“Es el número total de clientes que pueden requerir servicio en determinado momento, es decir, el número total de clientes potenciales” (Hillier & Lieberman, 2010, p. 709).

- **Cola**

“Es donde los clientes esperan antes de recibir el servicio. Una cola se caracteriza por el número máximo permisible de clientes que puede admitir” (Hillier & Lieberman, 2010, p. 710).

- **Disciplina de la cola**

“Se refiere orden en el que sus miembros se seleccionan para recibir el servicio” (Hillier & Lieberman, 2010, p. 710).

- **Mecanismo de Servicio**

“Consiste en una o más estaciones de servicio, cada una de ellas con uno o más canales de servicio paralelos, llamados servidores” (Hillier & Lieberman, 2010, p. 710).

Por su parte, Taha (2012), data los siguientes componentes:

- **Cliente**

Individuo o entidad que solicita un servicio y entra en el sistema de colas para ser atendido.

- **Servidor**

Elemento del sistema de colas encargado de proporcionar el servicio solicitado por los clientes.

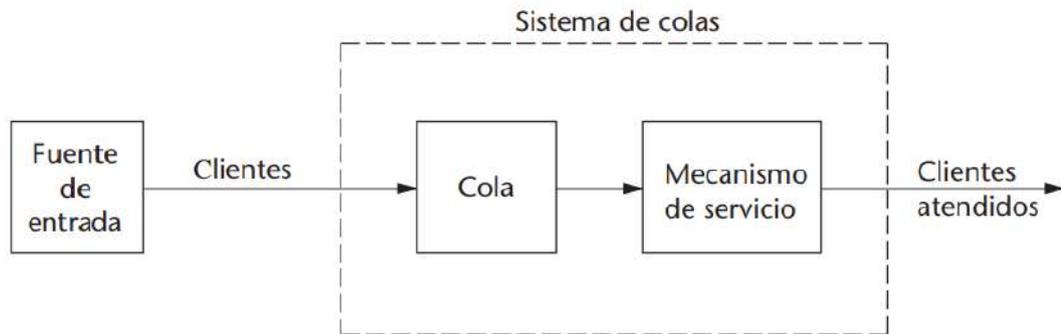
- **Instalación**

Espacio físico o entidad donde tiene lugar el proceso de atención a los clientes y la interacción entre clientes y servidores en el marco de la teoría de colas.

2.2.1.3 Funcionamiento del proceso de colas

Para Hiller y Lieberman (2010), como se citó en Muñoz-Vergara (2019), el proceso de una cola sigue esta secuencia: En primer lugar, los clientes requieren servicio y son una fuente de información; ingresan al sistema y se unen a la cola. En un momento dado, los clientes son seleccionados de la cola para recibir servicio de acuerdo con un conjunto de reglas de disciplina de cola. Luego, se proporciona el servicio a través de un mecanismo particular, y finalmente, el cliente sale del sistema de colas.

Figura 1
Funcionamiento básico del proceso de colas



Nota. Elaborado por Hiller y Liberman (2010).

2.2.1.4 Dimensiones de la teoría de colas

Jacobs y Chase (2019), enfatizaron la naturaleza dinámica de las líneas de espera en los sistemas productivos. Su observación clave es que las colas no son condiciones inmutables, sino que se pueden gestionar y diseñar de manera efectiva para optimar la eficiencia y la satisfacción. En este contexto, la evaluación y gestión de las líneas de espera se realizan a través de dimensiones fundamentales, que incluyen el arribo de clientes, disciplina de la fila, factores del sistema de fila y salida del sistema. Esta perspectiva proporciona una base sólida para comprender y optimizar la gestión de colas en diversos entornos y sectores.

Por lo tanto, se tiene a las siguientes dimensiones:

A. Arribo de clientes

Las llegadas pueden originarse en una población con un número limitado de individuos o en una población de tamaño indeterminado. Esta distinción es crucial, ya que los análisis se basan en premisas diversas y, como resultado, las soluciones requieren ecuaciones diferentes (Jacobs & Chase, 2019).

También esto implica la necesidad de definir la distribución de probabilidad para la cantidad de llegadas en un tiempo determinado. Por

tanto, en escenarios de espera, las llegadas ocurren de manera aleatoria e independiente entre sí, y no podemos anticipar cuándo sucederán (Bonfante, Carrillo, Silva, & Pulido, 2020).

En síntesis, se refiere a cómo y cuándo los usuarios llegan al sistema. Implica el estudio de los patrones de llegada, como la distribución de llegadas aleatorias o programadas, y cómo estos patrones afectan la eficiencia del sistema y los tiempos de espera.

Los indicadores de la dimensión son:

- **Población finita**

Hace referencia al grupo restringido de usuarios que utilizarán el servicio y, en ciertas oportunidades, podrán formar una cola. El porqué de la relevancia de esta categorización radica en que cuando un cliente se retira de la población de usuarios disponible (Lara, Naranjo, & Arteaga, 2021).

- **Población infinita**

Es lo suficientemente amplia de manera que el tamaño que resulta de aumentos o disminuciones en ella no tengan un impacto significativo en las probabilidades del sistema (Lara, Naranjo, & Arteaga, 2021).

- **Demanda de servicio**

Se refiere a la cantidad y el patrón de llegada de clientes a un sistema de servicio. La demanda de servicio puede variar ampliamente según el tipo de servicio, el sector de la industria y las circunstancias (Martínez, Pérez, & Caamal, 2020).

B. Factores del sistema de fila

Se compone principalmente de la cantidad de servidores disponibles y las líneas de espera. Además, se plantean cuestiones relacionadas con las cualidades y la gestión, la velocidad del servicio y la estructura de las líneas (Jacobs & Chase, 2019).

En síntesis, son los elementos dentro del sistema de servicio que predominan en la eficiencia y la percepción del cliente. Incluyen la cantidad de servidores disponibles, la capacidad del sistema, las políticas de servicio, como el orden de atención, y cómo estos factores afectan la duración de las colas y el tiempo de espera.

Los factores en dicha investigación serán considerados como indicadores de la dimensión, por tanto, son las siguientes:

- **Longitud**

Desde un punto de vista práctico, una fila infinita simplemente equivale a una fila que es extremadamente larga con relación a la capacidad del sistema de servicio (Lara, Naranjo, & Arteaga, 2021).

- **Número de líneas**

Se trata de colas separadas formadas frente a dos o más servidores, o colas aisladas que confluyen en un punto de redistribución central (Buzón, 2019).

- **Patrón**

Esta variable se caracteriza por su naturaleza probabilística, lo que significa que está sujeta a la incertidumbre, y la venida de clientes a las distintas estaciones de servicio que se produce de manera aleatoria (Lara, Naranjo, & Arteaga, 2021).

C. **Orden de la cola**

Se trata de las normas establecen el orden en las colas. Por lo tanto, las reglas seleccionadas tienen un impacto significativo en el rendimiento general del sistema (Jacobs & Chase, 2019).

Además, es la eficiencia de un sistema de colas y la capacidad de gestión del servicio. Sin embargo, cuando la fila de espera supera la capacidad del sistema, se produce una congestión que puede llevar a la insatisfacción del cliente y, en última instancia, a que el usuario abandone la cola (Lara, Naranjo, & Arteaga, 2021).

En síntesis, se refiere a las reglas o políticas que rigen cómo los clientes deben unirse y avanzar en la cola. Puede incluir políticas de prioridad, como la atención a personas mayores o discapacitadas, y cómo se aplican estas políticas para garantizar un trato equitativo a todos los clientes.

Los indicadores de la dimensión son:

- **Grado de paciencia**

Se relaciona con la tolerancia de los clientes hacia los tiempos de espera. Algunos clientes pueden ser más pacientes y estar dispuestos a esperar más tiempo, mientras que otros pueden ser impacientes y desear una atención más rápida. Depende del tipo de servicio específico (Cadevilla & Mora, 2022).

- **Primero entra primero sale**

Esta política establece que el cliente que llega primero a la cola es el primero en ser atendido. Es una regla equitativa que se fundamenta en el orden de llegada y previene la discriminación arbitraria (Cadevilla & Mora, 2022).

- **Menor tiempo de procesamiento**

Es cuando se priorizan a los clientes cuyos servicios requieren menos tiempo de procesamiento. Esto puede acelerar la atención de aquellos con necesidades simples, permitiendo una mayor rotación de clientes (Jacobs & Chase, 2019).

- **Urgencias primero**

Es cuando se da prioridad a los clientes con necesidades médicas o situaciones de emergencia. Esto asegura que aquellos que requieren atención inmediata sean atendidos primero (Jacobs & Chase, 2019).

- **Necesidades limitadas**

Se refiere a los clientes con necesidades simples o limitadas pueden ser atendidos de manera más rápida y eficiente. Esto puede incluir servicios específicos diseñados para satisfacer necesidades básicas (Jacobs & Chase, 2019).

D. Salida de sistema

Es la situación en la que, después de recibir un servicio, un cliente tiene dos resultados: o bien regresa a la población original de manera inmediata, compitiendo nuevamente por recibir otro servicio, o existe una probabilidad baja de que necesite otro servicio en el futuro. El primer caso se da cuando, por ejemplo, una máquina que se ha reparado puede volver a averiarse pronto. El segundo caso se aplica a situaciones donde es poco probable que se necesite otro servicio en un futuro cercano (Jacobs & Chase, 2019).

En síntesis, se refiere a cómo los clientes dejan el sistema de servicio cuando que han sido atendidos. Esto puede incluir la velocidad de servicio de

los servidores y la manera en que los clientes abandonan el sistema después de completar su transacción.

Los indicadores de la dimensión son:

- **Poca probabilidad de otro servicio**

Se relaciona con la probabilidad de que un cliente, una vez atendido, necesite regresar al sistema para recibir otro servicio inmediato.

Cuando hay una baja probabilidad de otro servicio, significa que el cliente no tiene que regresar a la fila o buscar atención adicional de inmediato después de su primera interacción (Jacobs & Chase, 2019).

- **Regreso a la población fuente**

Es cuando un cliente abandona el sistema y regresa a la población fuente, significa que ha completado su transacción o servicio y no tiene necesidad inmediata de volver al sistema (Jacobs & Chase, 2019).

Tabla 1

Resumen de las principales dimensiones de la teoría de colas según autores

Autor	Dimensiones	Campo de aplicación
Jacobs y Chase (2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Arribo de clientes - Factores del sistema de fila - Orden de la cola - Salida de sistema 	Aplicado a sistemas productivos y de servicio.
Miranda <i>et al.</i> (2016)	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico - Tasa de arribo - Tasa de servicio - Tiempo entre llegadas 	Aplicado a programas sociales
Taha (2012)	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de servicio - Tamaño de la cola - Disciplina en colas 	Aplicado a sistemas de manufactura
Portilla <i>et al.</i> (2010)	<ul style="list-style-type: none"> - Llegadas - Capacidad de cola - Disciplina de la cola - Tiempo de servicio - Cantidad de servidores 	Aplicado a sistemas productivos

Nota. Elaboración propia.

En resumen, en la selección de autores para la teoría de colas, Jacobs y Chase (2019) se destacan por abordar dimensiones cruciales como el arribo de clientes, factores del sistema de fila, orden de la cola y salida del sistema, aplicando sus conceptos tanto a sistemas productivos como de servicio. Por otro lado, Miranda *et al.* (2016) se centran en el diagnóstico, la tasa de arribo y la tasa de servicio, aplicando su enfoque en programas sociales. Taha (2012) contribuye con la consideración de variables como el tiempo entre llegadas, tiempo de servicio, tamaño de la cola y disciplina en colas, aplicándolas a sistemas de manufactura. Finalmente, Portilla *et al.* (2010) aportan a la comprensión de llegadas, capacidad de cola, disciplina de la cola, tiempo de servicio y cantidad de servidores, aplicando su enfoque a sistemas productivos. Cada autor, con su énfasis específico, contribuye a una comprensión integral de la teoría de colas en diversos contextos de aplicación.

2.2.2 Calidad de servicio

2.2.2.1 Concepto

Se valora como un aspecto esencial que se busca de manera implícita en la mayoría de las operaciones empresariales, especialmente cuando se trata de la atención al usuario. Esto se debe a que los usuarios evalúan con rigor el servicio proporcionado. Como resultado, las organizaciones dentro de este sector dedican recursos considerables para asegurar la calidad del servicio que ofrecen en el momento de atender a un nuevo usuario. Esto se traduce en la capacidad de cumplir sus expectativas y brindar una experiencia positiva en sus interacciones (Flores-Zavala, Villegas-Cayllahua, & Napán-Yactayo, 2021).

Asimismo, explica la forma en que muchas empresas miden y evalúan el servicio, es esencial aplicar esta dirección, ya que, permite generar nuevas estrategias; una de estas implica la motivación y capacitación de sus trabajadores con

la meta de obtener un mejor desempeño en el alcance de las metas empresariales (Ramos, Mogollón, Santur, & Cherre, 2020).

También, es el grado en el que los servicios proporcionados por el gobierno satisfacen las demandas de los ciudadanos. Esto implica que se avoca a garantizar que los bienes y servicios ofrecidos a las personas se entreguen de manera completa y efectiva para los fines y propósitos deseados por los mismos, en ese contexto se espera que las entidades públicas se organicen de manera eficaz y logren los resultados deseados mediante el uso eficiente de los recursos (Armas, 2022).

Por su parte, Castillo *et al.* (2020), refieren que se obtiene al cumplir las perspectivas de los usuarios, y el gobierno lo lleva a cabo mediante diversos organismos y en cumplimiento de sus normativas actuales.

Asimismo, Silva *et al.* (2021), “se le considera como una alternativa para que las empresas puedan obtener una ventaja competitiva y sostenible en un entorno económico globalizado” (p. 85).

Según Nunkoo *et al.* (2019), “la calidad de la atención es uno de los principales determinantes de la lealtad del consumidor, es un desarrollo multidimensional, cuyas medidas contrastan partiendo de un área y luego hacia la siguiente” (p. 3).

Según Rojas *et al.* (2020), es un método altamente aplicado por las empresas que buscan su posicionamiento y liderazgo en el mercado, asimismo, la satisfacción de los consumidores. Es así que, Izquierdo (2021), indica que la calidad de servicio se encuentra enlazada con la satisfacción del usuario, sirve como pronóstico para saber si los consumidores regresarán al establecimiento.

De la misma forma, Castillo *et al.* (2020), “deben ser percibidos a través de la satisfacción del ciudadano, las cuales aportará en el futuro la búsqueda de soluciones para incrementar la calidad de vida y los niveles de satisfacción” (p. 902).

En síntesis, la calidad satisface las expectativas de sus usuarios. Además, son aspectos en busca crear una experiencia positiva y satisfactoria para los usuarios al brindar un servicio que cumple con estándares de calidad, es confiable, rápido, personalizado y seguro.

2.2.2.2 Fundamentos teóricos de la calidad

Según Denton en 1991, la calidad son características que describen un servicio o producto. Estas características se obtienen mediante un sistema de producción y distribución diseñado con el fin de efectuar con las perspectivas de los usuarios, que son el grupo de interés clave (Vergíu, 2021).

Feigenbaum en 1986 plantea que la noción de calidad representa un sistema que opera de carácter eficaz, con el fin fundamental de unificar todos los esfuerzos de mejora, orientados hacia los diferentes grupos de interés. Este enfoque busca ofrecer productos y servicios que cumplan con los estándares que garantizan la satisfacción del cliente, al tiempo que minimiza los costos económicos para la empresa (Vergíu, 2021).

De igual manera, Crosby en 1987 sostiene que, dado que el cliente es el protagonista central en cualquier organización, esta debe aspirar a la producción de productos completamente libres de defectos. Un aspecto esencial en el Enfoque de Calidad es su alineación total con el Plan Estratégico, con el fin de obtener los fines empresariales. En cambio, Deming en 1989 introduce un elemento esencial en el proceso de “Gestión de la Calidad”, el ciclo PDCA “Planificar, Hacer, Verificar, Actuar”. Este enfoque requiere que los gerentes planifiquen, ejecuten, evalúen y

tomen medidas, con el objetivo de lograr niveles previsibles de uniformidad y confiabilidad a un costo reducido, alineado con las demandas del mercado (Vergíu, 2021).

Juran en 1993 aporta otro enfoque, definiendo los sistemas de calidad como la manera de satisfacer a los usuarios. Por lo tanto, implica que la calidad se manifiesta en la capacidad de efectuar con las necesidades y evitar deficiencias (Vergíu, 2021).

El autor Puig-Duran en 2006 afirma que la calidad es una idea compleja, a menudo arduo de definir. No obstante, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) destacan que la calidad se basa en el conocimiento de los usuarios. Para Drucker (1990), la calidad se concierne con lo que los usuarios experimentan al recibir un bien o servicio, más que con los componentes internos de estos. De esta manera, la calidad se manifiesta en la manera en que los usuarios sienten la satisfacción de sus expectativas al utilizar el producto o servicio (Vergíu, 2021).

2.2.2.3 Modelos de medición de la calidad de servicio

Modelo Servqual: En 1985, Berry, Zeithaml y Parasuraman introdujeron un modelo para calcular la calidad de un servicio, centrándose en los discernimientos y las perspectivas del usuario. Por lo tanto, la percepción del usuario se relaciona con la entidad en términos de la entrega del servicio y su satisfacción con lo recibido. Las expectativas del cliente reflejan sus ideas sobre cómo debería ser el servicio, y se basan en experiencias pasadas, necesidades, recomendaciones y fuentes externas de información (Castellano & Peña, 2019).

Modelo ServPerf: En 1992, Cronin y Taylor introdujeron un enfoque crítico al modelo SERVQUAL. Identificaron una posible redundancia en el instrumento de medición, ya que, se valoraban dos veces los mismos atributos. Los autores

argumentaron que las percepciones de los usuarios están asociadas por sus expectativas, lo que podría generar confusiones en las respuestas de los encuestados (Castellano & Peña, 2019).

Modelo de calidad percibida de Gronroos: Este enfoque de la calidad es conocido como “calidad objetiva” o “calidad experimentada” (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019):

Calidad esperada

- Imagen
- Comentarios de boca a boca
- Comunicación de publicidad y marketing.
- Necesidades del cliente
- Ideología
- Influencias externas por tradiciones

Calidad experimentada

- Imagen
- Calidad funcional “el cómo”.
- Calidad técnica “el que”

2.2.2.4 Características de la calidad de servicio

Según Parasuraman *et al.*, (1993), en Castellano y Peña (2019), estas cualidades de los servicios incluyen consecuencias relevantes en la investigación de la calidad del mismo, entre estas se tienen:

- a) Evaluar la cantidad de los servicios resulta más completo en comparación con la de los bienes.

- b) La naturaleza del servicio significa que su calidad varía más que la mayoría de los bienes, lo que a su vez desarrolla el nivel de riesgo percibido por el cliente.
- c) Evaluar la calidad brindada a los usuarios comparando sus expectativas con el servicio real recibido.
- d) La evaluación de la calidad incluye los resultados como el proceso de prestación de servicios.

2.2.2.5 Tipos de calidad de servicio

Según Ramírez (2008) como se referenció en Chamoly y Palomino (2021) existen tres tipos:

A. Calidad esperada:

Se aplica cuando los consumidores tienen ciertas expectativas sobre las características y cualidades que deberían encontrar en un producto o servicio. Cuando esas expectativas se cumplen, los consumidores experimentan satisfacción. Sin embargo, cuando no se cumplen, experimentan insatisfacción.

B. Calidad satisfactoria:

Este tipo de situación se produce cuando los consumidores tienen demandas específicas en cuanto a ciertas características y atributos del producto o servicio. Al momento de que estas cualidades específicas están presentes, los usuarios se sienten satisfechos.

C. Calidad que agrada:

Este tipo de situación ocurre cuando existen características que los consumidores no han solicitado previamente debido a su desconocimiento, pero que, cuando las experimentan y resultan cómodas, generan una alta

satisfacción en los consumidores. Sin embargo, si no encuentran estas características, no experimentan necesariamente insatisfacción.

Asimismo, según Pérez (2001), existen tres tipos:

- **Calidad requerida:**

Se enfoca en la medida en que un servicio cumple con las especificaciones establecidas. Se trata de evaluar si el servicio se ajusta a los estándares predefinidos y a las características técnicas y funcionales esperadas. Este aspecto de la calidad es esencial para garantizar que el servicio cumpla con los requisitos y normativas establecidos, asegurando así su conformidad con las expectativas predeterminadas.

- **Calidad esperada:**

Por otro lado, la calidad esperada aborda la satisfacción de aspectos que no han sido expresamente especificados, pero que se dan por entendidos o se esperan de manera implícita por parte del cliente.

- **Calidad subyacente:**

Se refiere a la satisfacción de las expectativas que son intrínsecas o inherentes a cualquier consumidor, incluso si no están claramente definidas. Es esencial para construir relaciones a largo plazo, ya que aborda las necesidades y deseos subyacentes que pueden no ser fácilmente articulados, pero que influyen de manera significativa en la lealtad del cliente.

Además, Atencio y Gonzáles (2007), mencionan cuatro tipos:

- **Calidad real:**

Se fundamenta en las expectativas o necesidades inherentes al servicio. Representa la medida en que el servicio cumple con las expectativas previas o satisface las necesidades identificadas por el cliente. Este aspecto refleja la verdadera capacidad del servicio para cumplir con su propósito y proporcionar los beneficios deseados.

- **Calidad sustituta:**

Se deriva de la calidad real y se vincula directamente con las condiciones del servicio en términos de características específicas de calidad. Se trata de elementos tangibles o aspectos específicos del servicio que pueden influir en la percepción general de calidad. Estos elementos sustitutos pueden actuar como indicadores visibles o medibles que impactan en la evaluación global del servicio por parte del cliente.

- **Calidad percibida:**

Va más allá de las características tangibles y se centra en la impresión general que el servicio ha dejado en la mente del cliente. Es el impacto subjetivo que el servicio tiene en la percepción del cliente, incluyendo factores emocionales y psicológicos. La calidad percibida está estrechamente ligada a la experiencia global del cliente y puede influir en su satisfacción y lealtad.

- **Calidad potencial:**

Se refiere a la capacidad inherente de la entidad para proporcionar calidad, considerando las condiciones que posee en un momento

dato. Esta calidad es dinámica y puede modificarse a través de procesos de análisis o mejoras continuas. Representa el potencial latente de la entidad para ofrecer un servicio de alta calidad, sujeto a ajustes y perfeccionamientos a lo largo del tiempo.

2.2.2.6 Atributos de la calidad de servicio

Según Verdú (2013), en Chamoly y Palomino (2021), los atributos son elementos fundamentales que deben seguirse para garantizar una asistencia de calidad adecuada. Seguidamente, se describen los siguientes atributos esenciales:

A. Personalizado

Se refiere a la autenticidad en las interacciones personales, demostrando un interés genuino por los problemas presentados.

B. Actividad

Se trata de ser dinámico y tener la disposición para tomar acción en diversas circunstancias, así como reaccionar rápida y eficazmente ante los problemas.

C. Aspiración:

Implica el deseo constante de mejorar y desarrollarse, buscando destacar y superarse continuamente.

D. Contención:

Es la aptitud de controlar las emociones y aspectos de la vida, demostrando autoridad sobre uno mismo.

E. Disposición de las administraciones:

Tiene un carácter amplio y decidido para ayudar y servir a los usuarios de manera amable y digna.

F. Presente para las personas:

Se trata de la capacidad de construir relaciones de calidad con los demás, apreciando y valorando esas conexiones.

G. Cooperación:

Implica ser un individuo que disfruta trabajando en equipo y colaborando con otros para alcanzar metas compartidas.

H. Metodología positiva

Consiste en la habilidad de ver el lado positivo de las situaciones con entusiasmo y optimismo.

I. Límite científico

Permite separar lo esencial de lo secundario, descomponer temas complejos en partes y ofrecer una comprensión global a través de un análisis minucioso.

J. Mente creativa:

Es la aptitud de generar ideas innovadoras y proporcionar soluciones creativas en diversas situaciones.

K. Activos:

Implica tener la capacidad y habilidad para superar y adaptarse a situaciones desafiantes.

L. Apariencia exterior

Subraya la relevancia de generar una impresión positiva en los primeros instantes de un encuentro, lo que contribuye a crear una predisposición favorable del cliente hacia la compra.

2.2.2.7 Dimensiones de la calidad de servicio

Según Berry, Parasuraman y Zeithaml, la calidad se evalúa mediante dimensiones que son esenciales para determinar la satisfacción del cliente. Por tanto, estas dimensiones incluyen: “Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”. En tanto, estas dimensiones juegan un papel fundamental en el discernimiento que los usuarios tienen acerca del servicio. Como resultado, este enfoque de evaluación se ha convertido en un marco ampliamente aceptado para mejorar los servicios en distintas organizaciones (Armas, 2022).

Por consiguiente, se tiene a las siguientes dimensiones:

A. **Tangibilidad**

Son aquellos elementos que forman parte de la parte visible o física de un servicio o producto, es decir, son componentes que pueden ser percibidos a través de los sentidos y pertenecen al proceso de prestación del servicio (Barragán, García, & Medina, 2022).

Por su parte, Moreira *et al.* (2020), evalúan los aspectos físicos como equipos, presentaciones y materiales de comunicación.

Además, reflejan las características físicas y la apariencia del proveedor de servicios, es decir, el equipo, las instalaciones, el personal y otros elementos (Coronel, Basantes, & Vinueza, 2019).

Según Clemenza *et al.* (2010), es la parte física de la prestación del servicio, es decir, aspecto de la infraestructura. Asimismo, Palacios *et al.* (2016), se refiere a la existencia de material y tecnología con el objetivo de que los trabajadores efectúen sus labores.

En síntesis, la tangibilidad se refiere a notar la calidad de un servicio a través de aspectos físicos y visuales, como el personal, los equipos y el material relacionado

con el servicio. Es importante para crear una primera impresión positiva y transmitir confianza al usuario.

En tanto, los indicadores de la dimensión son:

- **Apariencia de las instalaciones**

Se describe a la apreciación visual y física que tienen los clientes del entorno en el que reciben un servicio. Esto incluye la limpieza, el orden, el mantenimiento y la comodidad de los espacios. Por tanto, una buena apariencia de las instalaciones crea una impresión positiva y acogedora, lo que contribuye a la satisfacción del usuario (Alfonzo, 2021).

- **Apariencia del personal**

Se relaciona con la presentación y el aspecto visual de los individuos que interactúan con los usuarios durante la prestación del servicio. Esto incluye factores como la vestimenta, la higiene personal y la cortesía. Una apariencia profesional y amigable del personal transmite confianza y crea una experiencia positiva para el usuario (Alfonzo, 2021).

- **Apariencia de equipos**

Se refiere a la calidad, el estado y la apariencia visual de las herramientas y dispositivos utilizados en la prestación del servicio. Esto abarca desde la tecnología utilizada hasta la condición de los equipos físicos. Una buena apariencia de los equipos puede contribuir a la eficiencia y la efectividad del servicio (Guatzoón, Canto, & Pereyra, 2020).

- **Apariencia del material**

Se relaciona con la calidad y la disponibilidad de cualquier material informativo o recursos adicionales proporcionados a los usuarios. Esto puede incluir folletos, formularios, documentos y otros elementos que

complementan la prestación del servicio. Una apariencia profesional y bien presentada de este material puede facilitar la comprensión y el uso del servicio por parte del usuario (Guatzoón, Canto, & Pereyra, 2020).

B. Capacidad de respuesta

Es la destreza para asistir a los usuarios y eliminar problemas de manera eficiente. Esto incluye cumplir con los tiempos acordados para la entrega, así también la garantía de ponerse en contacto con la organización (Barragán, García, & Medina, 2022).

Por su parte, Moreira *et al.* (2020), investiga las actitudes de la empresa al momento de cumplir los compromisos que han asumido.

Además, simboliza la predisposición de asistir a los consumidores y brindarles un pronto servicio (Coronel, Basantes, & Vinueza, 2019).

Por lo tanto, no se limita únicamente a la rapidez con la que se proporcionan respuestas a las cuestiones, sino que también involucra a la disposición para atender al cliente de manera efectiva, esto implica ofrecer un trato amable, es decir, que los trabajadores de servicio tengan actitudes positivas con el cliente; de esta forma la visión del cliente hacia la empresa mejora y es positiva (Díaz, Cajún, & Gómez, 2021).

Según Clemenza *et al.* (2010), se caracteriza por la disposición para asistir a los clientes y brindar el servicio de manera rápida.

En síntesis, está relacionada con la disposición y la habilidad para atender rápidamente a los usuarios. Incluye proporcionar información clara sobre el tiempo de servicio, ser ágil en la atención, mostrar disposición para ayudar y brindar una atención oportuna.

En tanto, los indicadores de la dimensión son:

- **Información del tiempo en que concluirá el servicio**

Es la capacidad de la entidad para proporcionar a los usuarios una estimación precisa del tiempo que llevará completar el servicio. Los usuarios valoran saber cuándo pueden esperar que se termine su interacción o trámite (Vilca, Vilca, & Armas, 2021).

- **Rapidez y agilidad en el servicio**

Este indicador se relaciona con la velocidad con la que se atienden las solicitudes de los usuarios y la capacidad de realizar el servicio de manera ágil, sin demoras innecesarias (Díaz, Cajún, & Gómez, 2021).

- **Disposición de ayuda del personal**

Es la actitud y disposición del personal para brindar asistencia y orientación a los usuarios durante todo el proceso de servicio. Implica estar dispuesto a responder preguntas, ofrecer ayuda y guiar a los usuarios cuando sea necesario (Vilca, Vilca, & Armas, 2021).

- **Atención oportuna**

Es la capacidad para brindar servicios a los usuarios en el momento y lugar adecuados. Por lo tanto, los usuarios valoran que sus necesidades se aborden de inmediato y que no tengan que esperar largos períodos para recibir atención o respuestas a sus preguntas (Díaz, Cajún, & Gómez, 2021).

C. Fiabilidad

Es la capacidad para facilitar un servicio o producto confiable, seguro y eficiente; esto implica la incorporación de elementos relacionados con el personal que aseguren la entrega adecuada. (Barragán, García, & Medina, 2022).

Por su parte, Moreira *et al.* (2020), indaga si el servicio se realiza correctamente como la primera vez.

Además, también significa que la organización tiene la capacidad de realizar de manera adecuada y consistente los servicios prometidos (Coronel, Basantes, & Vinueza, 2019).

Según Clemenza *et al.* (2010), consiste en la aptitud para cumplir con el servicio comprometido de manera formal y precisa. Implica ofrecer el servicio correctamente desde el inicio. Asimismo, Palacios *et al.* (2016), indica que es la agilidad, disposición, trato y velocidad de respuesta.

En síntesis, la fiabilidad se centra en la consistencia y el cumplimiento del servicio. Del mismo modo, implica ofrecer un servicio de calidad de manera constante, mostrar interés en resolver problemas y garantizar un desempeño adecuado por parte del personal.

En tanto, los indicadores de la dimensión son:

- **Servicio de calidad**

Es la capacidad para proporcionar un servicio que cumple con estándares de calidad establecidos. Los usuarios esperan que el servicio sea de calidad alta y que cumpla con sus expectativas en términos de eficacia y eficiencia (Pincay & Parra, 2020).

- **Interés de resolver problemas**

Se relaciona con la disposición de la organización para abordar y solucionar problemas o quejas de los usuarios de manera proactiva. Implica un enfoque en la resolución de inconvenientes y la mejora continua (Ruíz & Delgado, 2020).

- **Desempeño adecuado del trabajador**

Son acciones formadas por los colaboradores que contribuyen a los objetivos establecidos, también se puede considerar como un grupo de

atributos relacionados tanto con la naturaleza del trabajo como con la entidad en sí (Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, 2020).

D. Seguridad

Es la impresión que experimenta el cliente en relación con la manera en que se atienden sus requerimientos y desafíos, esta impresión se crea en los primeros momentos de un encuentro con un cliente, influye en la confianza que este deposita en la organización para resolver sus necesidades de manera completa, confiable y sincera (Barragán, García, & Medina, 2022).

Además, abarca el conocimiento y la diligencia demostrados por los empleados en relación con el servicio que brindan. En algunos casos, también implica el sentimiento de que el cliente se encuentra resguardado en sus actividades y operaciones relacionadas con el servicio (Coronel, Basantes, & Vinueza, 2019).

Según Clemenza *et al.* (2010), el cliente confía a la organización la resolución de sus problemas, teniendo la seguridad de que serán abordados de la mejor manera posible. Asimismo, Palacios *et al.* (2016), indica que es la evaluación de los trabajadores al momento de efectuar sus labores con una imagen de honestidad y confianza.

En síntesis, se relaciona con la confianza, credibilidad, amabilidad y competitividad en la atención al usuario. Se refiere a la sensación de seguridad que los usuarios experimentan al interactuar con la organización.

En tanto, los indicadores de la dimensión son:

- **Confianza**

Moreira *et al.* (2020), indican que son mecanismos que circulan credibilidad sobre los beneficios del usuario. En ese sentido, es la sensación de seguridad y confianza que los usuarios tienen en la organización.

- **Credibilidad**

Es la percepción de los clientes sobre la competencia y la idoneidad de la organización para proporcionar el servicio. Implica que los usuarios confíen en que la organización tiene la capacidad técnica para satisfacer sus necesidades (Gualda & Rúas, 2019).

- **Amabilidad**

Es cuando el cliente espera una comunicación amigable y atenta de parte de los empleados de una empresa. Sentirá confort al momento de un saludo acompañado con una sonrisa sincera y la demostración de interés en ayudarlo (Díaz, Cajún, & Gómez, 2021).

- **Competitivo**

Implica la capacidad de la organización para mantenerse actualizada y relevante en un entorno cambiante. Los usuarios deben sentir que la organización está dispuesta a adaptarse y mejorar constantemente sus servicios para satisfacer sus necesidades en un mercado competitivo (Cordero, Córdova, Moreira, & Quevedo, 2020).

E. Empatía

Capacidad de la organización para ofrecer atenciones personalizadas por encima de la cortesía, al tener conocimiento de las cualidades y necesidades específicas del servicio que espera el cliente (Barragán, García, & Medina, 2022).

Por su parte, Moreira *et al.* (2020), se centra en la disposición para brindar a los usuarios un cuidado y atención. Asimismo, es la atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus beneficiarios (Coronel, Basantes, & Vinueza, 2019).

Según Clemenza *et al.* (2010), implica prestar una atención detallada y personalizada, donde la organización transmite a sus clientes un servicio adaptado, generando la sensación de que son tratados de manera única y especial. Asimismo, Palacios *et al.* (2016), refiere a la disponibilidad, el servicio, entendiendo las necesidades de los clientes para así resolverlas.

En síntesis, la empatía implica la personalización del servicio según las necesidades individuales de cada usuario, el conocimiento de sus preferencias, la atención personalizada y la comprensión de sus preocupaciones y expectativas. Es fundamental para crear una conexión positiva con los usuarios.

En tanto, los indicadores de la dimensión son:

- **Personalización**

Implica adaptar el servicio de manera individualizada según las preferencias. En otras palabras, la organización trata a cada usuario como único y no sigue un enfoque de talla única para todos (Gil, 2020).

- **Tipo de atención**

Es la forma en que la organización se comunica y se asocia con sus usuarios. Puede incluir un enfoque amigable, respetuoso y considerado en todas las interacciones, mostrando interés genuino por el bienestar del usuario (López, 2020).

- **Comprensión del usuario**

Es la habilidad de la organización para ponerse en el lugar del usuario, comprender sus problemas y necesidades, y responder de manera empática.

Esto implica escuchar activamente y mostrar empatía hacia las preocupaciones del usuario (López, 2020).

Tabla 2

Resumen de las principales dimensiones de la calidad de servicio según autores

Autor	Dimensiones	Campo de aplicación
Armas (2022)	<ul style="list-style-type: none"> - Tangibilidad - Capacidad de respuesta - Fiabilidad - Seguridad - Empatía 	Aplicado a las municipalidades de Costa Rica.
Clemenza <i>et al.</i> (2010)	<ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad - Responsabilidad - Seguridad - Empatía - Tangibles 	Aplicado a municipalidades
Flores y Delgado (2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles 	Aplicado a entidades públicas
Palacios <i>et al.</i> (2016)	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de respuesta - Fiabilidad - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles 	Aplicado a entidades financieras municipales

Nota. Elaboración propia.

En resumen, en la presente investigación, diversos estudios sobre la calidad de servicio han identificado dimensiones clave para evaluarla, destacando factores como tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. Estos estudios, realizados por autores como Armas (2022), Clemenza *et al.* (2010), Flores y Delgado (2020), y Palacios *et al.* (2016), se han aplicado en distintos campos, tales como municipalidades de Costa Rica, entidades públicas y financieras municipales. Cada autor enfatiza diferentes aspectos de la calidad de servicio, proporcionando un marco valioso para evaluar y mejorar la prestación de servicios en contextos específicos.

2.3 Marco conceptual

Entorno agradable

Se refiere a un entorno agradable y cómodo en el que el cliente se siente a gusto. Esto incluye la consideración de elementos decorativos, la música ambiental y la iluminación adecuada para crear un ambiente acogedor (Díaz-Hernández, Cajún-Méndez, & Gómez-Xul, 2021).

Atención personalizada

Implica considerar los gustos y necesidades de cada cliente. Esto puede manifestarse en el diseño de productos que se adecúen a los gustos individuales de los clientes (Díaz-Hernández, Cajún-Méndez, & Gómez-Xul, 2021).

Calidad

Se centra en alcanzar los objetivos propuestos y, sobre todo, en satisfacer a los clientes. Cuando los clientes están satisfechos con un producto, bien o servicio, esto es un indicador de su buena calidad (Morales & Rueda, 2019).

Confiabilidad

Es la capacidad para entregar el servicio de manera precisa, cuidadosa y amable (Patrón-Cortés, 2021).

Capacidad de respuesta

Implica la disposición del personal para ayudar y brindar un servicio eficiente (Patrón-Cortés, 2021).

Distribución exponencial

Se utiliza para modelar la ocurrencia de eventos en el tiempo, como el tiempo entre llegadas de clientes a un sistema de colas (Jacobs & Chase, 2019).

Distribución de Poisson

Es una probabilidad discreta que modela eventos raros o inusuales que ocurren en un período de tiempo o en un espacio específico (Jacobs & Chase, 2019).

Elementos tangibles

Es la forma en que se presentan y se perciben las instalaciones y el personal de una organización que brinda un servicio (Patrón-Cortés, 2021).

Empatía

Es la forma en que una organización brinda un servicio personalizado y específico a cada uno de sus clientes (Patrón-Cortés, 2021).

Filas

Se refiere a una fila o secuencia de personas, trabajos, cosas u otros elementos que están esperando para ser atendidos o procesados en un orden secuencial (Jacobs & Chase, 2019).

La teoría de colas

Son modelos matemáticos y herramientas analíticas que se utilizan para estudiar y administrar las líneas de espera, así como para distribuir eficazmente los recursos en un sistema de servicio (Ángeles, 2023).

Patrón de llegada

Es un elemento común en las filas de espera, donde al principio es aleatorio. En esta situación, es crucial conocer la distribución de probabilidad entre las llegadas de usuarios consecutivos (Muñoz-Vergara, 2019).

Ritmo del servicio

Se refiere a su capacidad para procesar o atender un cierto número de unidades, clientes o transacciones en un período de tiempo determinado (Jacobs & Chase, 2019).

Servicio

Se refiere a una característica específica de un proceso o actividad en la que tanto la realización de la actividad como el resultado de la misma ocurren simultáneamente en el mismo lugar y momento (Patrón-Cortés, 2021).

Seguridad

Es la percepción que los clientes tienen sobre la capacidad de los trabajadores de una organización (Patrón-Cortés, 2021).

Sistema de filas

Es un proceso en el que los clientes esperan en una secuencia ordenada para recibir un servicio en una organización o negocio (Jacobs & Chase, 2019).

Sostenibilidad

Este enfoque está diseñado para satisfacer las necesidades de la sociedad actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras (Bernal, 2018).

Tasa de llegadas

Es la cantidad promedio de clientes que se espera que arriben a un sistema o lugar en un intervalo de tiempo específico (Jacobs & Chase, 2019).

Tiempo de espera en la fila

Es un concepto fundamental en la teoría de colas y se utiliza para medir cuánto tiempo pasa un cliente desde que llega a un sistema de atención hasta que recibe el servicio y se va (Lara, Naranjo , & Arteaga, 2021).

2.4 Marco institucional

2.4.1 Visión

“En el Perú se respetan los derechos humanos en un contexto de cultura de la legalidad y convivencia social, armónica, con bajas tasas de criminalidad y discriminación, donde toda persona goza de seguridad jurídica y tiene acceso a una justicia inclusiva y confiable, gracias a un Estado moderno y transparente”.

2.4.2 Misión

“Inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad accesible, oportuno y predecible”.

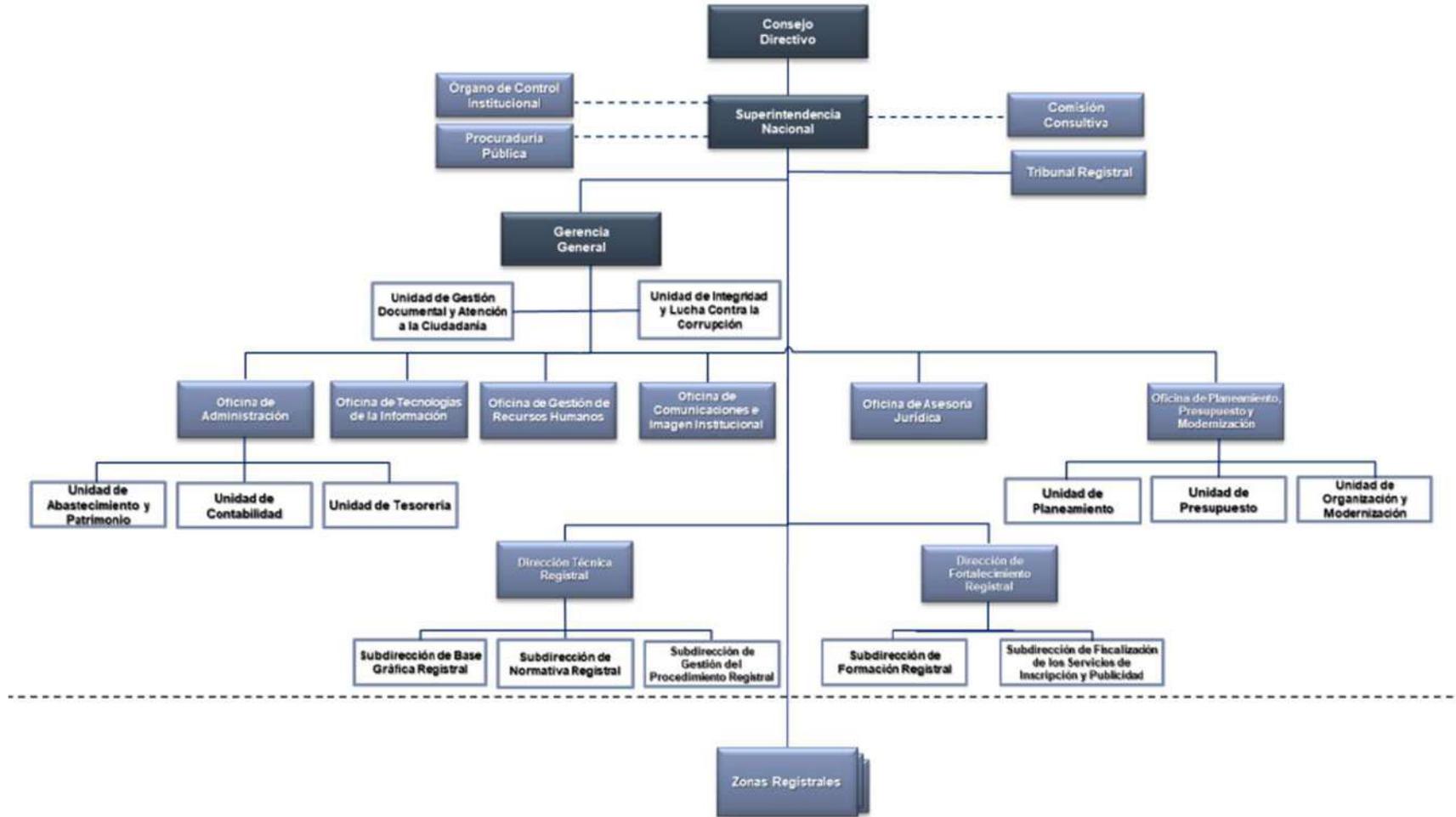
2.4.3 Objetivos estratégicos institucionales

Los “Objetivos Estratégicos Institucionales” (OEI), se alinean con el “Plan Estratégico Sectorial Multianual” (PESEM). Por tanto, el “Plan Estratégico Institucional” (PEI), comprende los siguientes objetivos estratégicos institucionales:

- **OEI 01.** Aumentar la disponibilidad de los servicios de registro.
- **OEI 02.** Asegurar que la administración de la institución esté enfocada en cumplir con las demandas de servicios de registro.

2.4.4 Organigrama

Figura 2
Estructura orgánica y funcional de la Registral N° X Sede Cusco



Nota: Adaptado de la Manual de Organización y Funciones.

2.4.5 Reseña histórica

La Ley N° 26366, promulgada el 16 de octubre de 1994, estableció la creación del (SUNARP) con el propósito de unificar y simplificar la función registral en todo el país, además de modernizar los procedimientos de gestión. Por lo tanto, esta ley también dio origen a la SUNARP como la entidad que lideraría este sistema, otorgándole independencia económica, financiera y administrativa (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2018).

A través del “Decreto Supremo N° 012-2013- JUS” se aprobó el nuevo “Reglamento de Organización y Funciones” (ROF) de la entidad. Por lo tanto, este Reglamento establece una nueva organización para ayudar a alcanzar los objetivos. En tanto, el artículo 58 establece que el área de registro es una institución descentralizada que tiene autonomía en materia de funciones registrales, administrativas y financieras dentro de los límites que fijen las propias leyes reglamentarias (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2018).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco – 2022.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a) Existe relación directa y significativa entre la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco – 2022.
- b) Existe relación directa y significativa entre la dimensión factores de sistema de fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco – 2022.
- c) Existe relación directa y significativa entre la dimensión disciplina de la fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco – 2022.
- d) Existe relación directa y significativa entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco – 2022.

3.2 Identificar las variables e indicadores

Se han identificado las siguientes variables.

3.2.1 Variables

Variable 1: Teoría de colas: Se centra en administrar cómo los clientes ingresan al sistema de atención, teniendo en cuenta la tasa de llegada, la forma en que se incorporan a la fila y las políticas para organizar la disciplina de la fila.

Variable 2: Calidad de servicio: Se refiere a la evaluación general de la excelencia y satisfacción que experimentan los usuarios al recibir un servicio o interactuar con una organización. Esta evaluación se basa en varios aspectos, como la eficiencia, la amabilidad, la confiabilidad y la capacidad de la organización.

3.2.2 Dimensiones

Variable 1: “Teoría de colas”.

Dimensiones:

- Llegada de clientes.
- Factores del sistema de fila.
- Disciplina de la fila.
- Salida del sistema.

Variable 2: “Calidad de servicio”.

Dimensiones:

- Tangibilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Fiabilidad.
- Seguridad.
- Empatía.

3.3 Operacionalización de las variables

Tabla 3

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Variable 1: Teoría de colas	Jacobs y Chase (2019) señalaron que: La característica fundamental de las líneas de espera es que no constituyen una condición inmutable de un sistema de producción, sino que son en gran medida gestionadas a través de la administración y el diseño del sistema. (p. 224).	La variable se llevará a cabo mediante las dimensiones: Llegada de clientes, factores del sistema de fila, disciplina de la fila y salida de sistema.	Llegada de clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Población finita. - Población infinita. - Demanda de servicio. 	Ordinal
			Factores del sistema de fila	<ul style="list-style-type: none"> - Longitud. - Número de líneas. - Patrón. 	
			Disciplina de la fila	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de paciencia. - Primero entra primero sale. - Menor tiempo de procesamiento. - Urgencias primero. - Necesidades limitadas. 	
			Salida de sistema	<ul style="list-style-type: none"> - Poca probabilidad de otro servicio. - Regreso a la población fuente. 	
Variable 2: Calidad de servicio	Se refiere a la medida en que los bienes y servicios ofrecidos por el gobierno satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. Esto implica que se avoca a garantizar que los bienes y servicios ofrecidos a las personas se entreguen de manera completa y efectiva para los fines y propósitos deseados por los mismos, en ese contexto se espera que las entidades públicas se organicen de manera eficaz y logren los resultados deseados mediante el uso eficiente de los recursos (Armas, 2022).	Según Parasuraman, Zeithaml y Berry la variable se llevará a cabo a través de las siguientes dimensiones: Tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia de las instalaciones. - Apariencia del personal. - Apariencia de equipos. - Apariencia del material asociado al servicio (folletos, formatos, etc.). 	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Información del tiempo en que concluirá el servicio. - Rapidez y agilidad en el servicio. - Disposición de ayuda del personal. - Atención oportuna. 	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de calidad. - Interés de resolver problemas. - Desempeño adecuado del trabajador. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza. - Credibilidad. - Amabilidad. - Competitivo. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Personalización. - Tipo de atención. - Comprensión del usuario. 	

Nota: Adaptación realizada del estudio realizado por Armas (2022), en referencia a la calidad de servicio; Jacobs y Chase (2019) con respecto a la teoría de colas.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo, nivel y diseño de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, pues según Carrasco (2019): “Esta investigación se realiza con el objeto inmediato de modificar, o producir cambios cualitativos en la estructura social, es decir, manipular la realidad social para dar tratamiento metodológico a un determinado sector o hecho” (p. 49). En el contexto de temas de investigación, esta investigación buscará proporcionar soluciones y estrategias que aborden la problemática actual, generando un impacto positivo en la atención a los usuarios en la SUNARP Cusco.

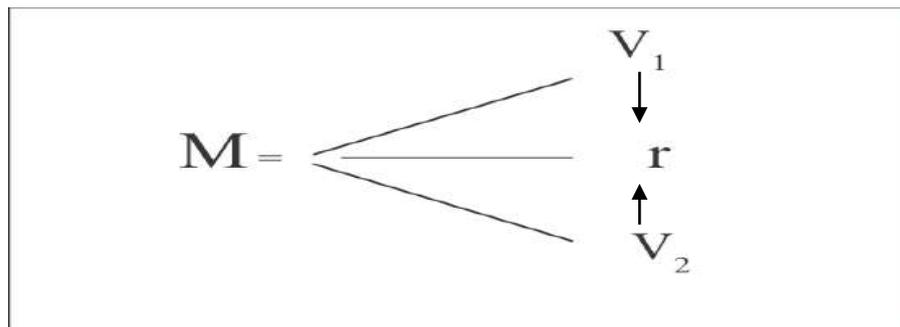
4.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación fue Descriptivo-correlacional, ya que, tiene la finalidad de poder detallar sus propiedades, peculiaridades de las variables dentro de un contexto determinado, en la investigación se estudió los datos para después obtener toda la información adecuada, asimismo, el propósito fue establecer la asociación entre conceptos en un contexto dado (Hernández & Mendoza, 2019). En el contexto del tema de investigación, se aplicó este nivel para analizar las correlaciones o relaciones entre las variables.

4.1.3 Diseño de investigación

No experimental- transeccional, ya que se observaron los fenómenos sin manipular las variables y se midieron los resultados en un momento específico (Calderón & Alzamora, 2018). En otras palabras, la investigación se centró en observar y medir los fenómenos en un punto específico en el tiempo sin manipular variables.

Por lo tanto, el esquema de investigación es el siguiente:



M= Muestra.

r= Relación.

V1= Teoría de colas.

V2= Calidad de servicio.

4.1.4 Enfoque de la investigación

Mixto lo que implicó la combinación de métodos cualitativos y cuantitativos para abordar la pregunta de investigación desde múltiples perspectivas y obtener una comprensión más completa del fenómeno estudiado (Hernández & Mendoza, 2019). Por lo tanto, este enfoque permitió recopilar y analizar datos cualitativos y cuantitativos, lo que enriqueció la investigación y proporcionó una visión más integral de los problemas y las oportunidades que enfrenta la SUNARP en la atención a sus usuarios.

4.1.5 Método de investigación

El presente estudio se guía con el método deductivo. Consiste en la totalidad de reglas y procesos, con cuya ayuda es posible deducir conclusiones finales a partir de unos enunciados supuestos llamados premisas, si de una hipótesis se sigue una consecuencia y esa hipótesis se da, entonces, necesariamente, se da la consecuencia (Hernández & Mendoza, 2019).

4.2 Unidad de análisis

Se llevo a cabo en el año 2024, para el presente estudio se tomó dos puntos de vista, iniciando con los usuarios que acuden a la SUNARP Sede Cusco para realizar trámites y recibir atención en las áreas de su interés, como las ventanillas de caja y otros servicios relacionados, los usuarios son agentes directos para poder comentar las falencias observadas en la institución, por otro lado también se consideró a los jefes de unidad de la SUNARP Sede Cusco, quienes son agentes internos y pueden indicar el funcionamiento y detectar los problemas desde su punto de vista.

4.3 Población de estudio

4.3.1 Población de los usuarios

Son grupos de elementos que contienen ciertas propiedades destinadas al estudio. Por lo tanto, es el número total de elementos de interés (Robles, 2019). Por consiguiente, la población de interés en esta investigación se estableció por el número de atenciones llevadas a cabo durante el año 2022 en cada caja, lo que equivale a un total de 163,560 usuarios.

Tabla 4
Número de atenciones en el año 2022

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	TOTAL	%
Caja 1	40												40	0.02%
Caja 2					5	72	40				15		132	0.08%
Caja 3				749	1461	64		647		88			3009	1.84%
Caja 4												575	575	0.35%
Caja 5	427	1176	2343	1748	2011	1610	924	2475	1818	1797	2258	1516	20103	12.29%
Caja 6	729	691	256	53		32	53			37	305	282	2438	1.49%
Caja 7	17	613	377				305	74	163				1549	0.95%
Caja 8								1894	1891	2091	1988	1756	9620	5.88%
Caja 9	2335	2920	2572	3171	3767	2666	2844	4369	2505	1494	2889	2968	34500	21.09%
Caja 10				81									81	0.05%
Caja 11	2659	2850	5152	2960	3988	3440	3939	2359	4190	4402	4879	3674	44492	27.20%
Caja 12	338	701	372	425	176	197	527	530	344	106	192	89	3997	2.44%
Caja 13	1768	2516	3191	2434	1569	1489	1633	121	2516	2048	1021	836	21142	12.93%
Caja 14		3											3	0.00%
Caja 15						1035	1467	1304	309	978	363	87	5543	3.39%
Caja 16	1104	1145	1839	1142	1405	1612	1549	1493	1782	1147	1259	859	16336	9.99%
	9,417	12,615	16,102	12,763	14,382	12,217	13,281	15,266	15,518	14,188	15,169	12,642	163,560	100.00%

Nota. Información recopilada de la Zona Registral N° X-Sede Cusco - 2022.

4.3.2 Población de los jefes Zonal Registral N° X – Sede Cusco

Por otro lado, dentro de la población también se consideró a los jefes de Unidad y jefes de área.

Tabla 5
Número de Jefes Zona Registral N° X – Sede Cusco

	Sexo		TOTAL	%
	M	F		
Jefe zonal	x		1	14.28
Jefe de Unidad Registral	x		1	14.28
Jefe de Unidad de Administración	x		1	14.28
Jefe de Personal		x	1	14.28
Jefe de Planeamiento y presupuesto	x		1	14.28
Jefe de Imagen Institucional		x	1	14.28
Jefe de Cajas		x	1	14.28
			7	100.00%

Nota. Información recopilada de la Zona Registral N° X-Sede Cusco – 2022.

4.4 Tamaño de muestra

Una muestra es un subgrupo de la población total del cual se recogen datos y que se utiliza para hacer inferencias sobre la población más amplia. En este caso, se utilizó un procedimiento probabilístico y no probabilístico para seleccionar la

muestra, lo que significa que la selección de los elementos de la muestra no se basó en la probabilidad de que un elemento particular sea seleccionado. Es importante reconocer que la validez de las conclusiones de un estudio puede verse afectada por el método de muestreo utilizado, ya que la muestra puede no ser completamente representativa de la población total (Valderrama, 2015, p. 184).

a) Tamaño de muestra de los usuarios

El tipo de muestreo a emplear fue “*Probabilístico*” método “*aleatorio simple*”, la muestra estuvo constituida por 383 usuarios y se empleó el muestreo probabilístico por técnica al azar y se estableció de la siguiente forma:

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 (163,560)}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 0.05^2 (163,560 - 1)}$$

n= 383 usuarios

N= 163,560

Z= 1.96: Límite de distribución normal

e= 0.05: error máximo permitido

q= 0.5: probabilidad que ocurra

P= 0.5: probabilidad de éxito

b) Tamaño de muestra de los jefes Zonal Registral N° X – Sede Cusco

El muestreo de los colaboradores es empleado por el método por conveniencia. Por otro lado, la muestra también estuvo conformada por 7 jefes de unidad y jefes de área. Para ello se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

4.5 Técnicas de selección de muestra

a) Técnica de selección de los clientes (usuarios)

En el presente estudio se aplicó el muestreo probabilístico, que consiste en seleccionar de manera aleatoria a la población, y que tengan las mismas oportunidades y características para ser seleccionados. En ese sentido mediante la fórmula para poblaciones finitas (Formula de Fisher y Navarro), se pudo determinar la cantidad de usuarios a considerar.

El muestreo probabilístico es un método de muestreo (muestreo se refiere al estudio o el análisis de grupos pequeños de una población) que utiliza formas de métodos de selección aleatoria (Hernández & Carpio, 2019).

b) Técnica de selección de los jefes Zonal Registral N° X – Sede Cusco

Respecto a la población compuesta por los jefes Zonal Registral N° X – Sede Cusco, se aplicó el muestreo no probabilístico, por conveniencia, el cual consisten en basarse en la decisión del investigador para considerar a su grupo de estudio, en este caso fueron 7 jefes de unidad y jefes de área de la institución.

El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular (Hernández & Mendoza, 2019).

4.6 Técnica e instrumento de recolección de información

Se basan en el tipo de investigación que se realiza, ya que cada tipo de investigación tiene diferentes métodos y herramientas. Por ello, en la tesis se utilizaron las siguientes técnicas: encuestas y entrevistas (Espinoza, 2019).

Para el desarrollo de la tesis, se emplearon dos técnicas: La encuesta, que fue aplicada a los usuarios, y la entrevista, que se utilizó para obtener información adicional de los jefes de unidad y de área. Como instrumentos de recopilación de datos, se utilizó el cuestionario, en el caso de la encuesta, y una guía de entrevista. Estas técnicas y herramientas se utilizaron para obtener una comprensión más completa y detallada del tema de investigación.

4.6.1 Técnicas

Según Sabino (2007), manifiesta que el cuestionario es una herramienta valiosa para recopilar datos en investigación cuantitativa, siempre y cuando se diseñe, se administre de manera adecuada.

- **Encuestas:** Se preparó una encuesta con la intención de conseguir la indagación de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco, en el año 2024.
- **Entrevista:** Se tomaron en cuenta la aplicación de entrevista a los jefes de la Zona Registral N° X-Sede Cusco, en el año 2024.
- **Análisis de documentos:** Se empleó la revisión de documentos sobre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco, en el año 2024.
- **Observación:** Se empleó la observación directa. Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

4.6.2 Instrumentos

Según Sabino (2007), el cuestionario de encuesta es una herramienta adecuada y eficaz en la investigación en ciencias sociales, ya que permite recolectar datos de manera directa, concreta y eficiente, facilitando así el análisis y la

interpretación de los resultados obtenidos.

- **Cuestionario de encuesta:** Se empleó el instrumento conveniente patentemente para los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco, en el año 2024.
- **Guía de entrevista:** La aplicación es netamente al personal administrativo de la Zona Registral N° X-Sede Cusco, en el año 2024.
- **Ficha de recopilación de datos:** Este es un instrumento percibe como la revisión de documentos sobre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco, en el año 2024.

4.6.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos de medición

Validación

Para tener una validez del instrumento, se tuvo que recurrir al denominado juicio de experto, que comprende realizar una evaluación exhaustiva de los principales criterios, que son necesarios para poder ser aptos para aplicar hacia la población de estudio.

Es necesario la revisión de algún experto en el tema a analizar, quien tiene experiencia y conocimiento en la metodología. Se recurre a este filtro para tener mayor seguridad en la elección y elaboración del instrumento, de forma que se aproxime a los hechos y a la verdad (Hernández & Mendoza, 2019).

Tabla 6

Validación – Juicio de expertos

	Nombres	Grado	Universidad
1	Paul Flórez Cardoso	Magister	Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
2	Emiliano Leoncio Haro Paz	Magister	Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
3	Alfonso Soncco Quispe	Magister	Universidad Cesar Vallejo.

Confiabilidad

Para la validez del instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

α : Alfa de Cronbach

k : Número de ítems del instrumento

V_i : Varianza de cada Ítem.

V_t : Varianza Total

Tabla 7

Prueba de Confiabilidad – validación, teoría de colas

Estadísticas de total de elementos				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Dimensión de llegada de clientes	67,3551	116,926	0,757	0,761
Dimensión de factores de sistema de fila	66,9138	117,660	0,744	0,763
Dimensión de disciplina de la fila	59,6971	101,772	0,793	0,722
Dimensión de salida de sistema	69,0731	135,597	0,551	0,817
Teoría de colas	37,5770	38,004	1,000	0,775

Tabla 8*Prueba de Confiabilidad – validación calidad de servicio*

Estadísticas de total de elementos				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Dimensión tangibilidad	110,5039	198,717	0,661	0,776
Dimensión de capacidad de respuesta	111,4700	192,344	0,746	0,763
Dimensión de fiabilidad	114,4700	200,904	0,757	0,774
Dimensión de seguridad	110,2715	190,518	0,759	0,759
Dimensión de empatía	114,3864	201,437	0,792	0,773
Calidad de servicio	62,3446	60,289	1,000	0,850

El valor de Alpha de Cronbach cuanto más se asemeje a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de escala. Del programa SPSS se obtuvo un Alfa de Cronbach para la variable Teoría de colas se obtuvo 0,775 y para la variable Calidad de servicio se obtuvo 0.850, según Pino (2007), nos señala que cuando el coeficiente alfa es $> 0,7$; es aceptable por tal motivo el instrumento es confiable y válido.

4.6.4 Clasificación y baremo de las variables

Se realizó baremo, para un mejor análisis de los resultados. Los instrumentos aplicados a los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco, en el año 2024. Todo esto, presentamos en la siguiente tabla:

Tabla 9*Baremo para la variable de teoría de colas y sus dimensiones*

Variable/ Dimensiones	Categorías de interpretación	Rango	Descripción
Teoría de colas	Alta afluencia	[13 - 29]	La percepción de los usuarios sobre la teoría de colas presenta un nivel pésimo, ya que no existe un mínimo de llegada de los usuarios en la línea de espera.
	Normal afluencia	[30 - 46]	La percepción de los usuarios sobre la teoría de colas presenta un nivel normal en la línea de espera en un tiempo determinado de la llegada de los usuarios.
	Baja afluencia	[47 - 65]	La percepción de los usuarios sobre la teoría de colas presenta un nivel excelente en la línea de espera en un tiempo determinado de la llegada de los usuarios.
Llegada de clientes	Alta afluencia	[03 - 06]	La dimensión de llegada de clientes que presenta un nivel pésimo, ya que las llegadas en un tiempo determinado de los usuarios en el servicio.
	Normal afluencia	[07 - 10]	La dimensión de llegada de clientes presenta un nivel normal, ya que a pesar refleja las llegadas en un tiempo determinado de los usuarios en el servicio.
	Baja afluencia	[11 - 15]	La dimensión de llegadas de clientes presenta un nivel excelente, ya que las llegadas en un tiempo determinado de los usuarios en el servicio son bajas.
Factores de sistema de fila	Alta afluencia	[03 - 06]	La dimensión de factores de sistema de fila presenta un nivel pésimo, ya que no cumplen con la cantidad de servidores disponibles en las llegadas en un tiempo determinado de los usuarios.
	Normal afluencia	[07 - 10]	La dimensión de factores de sistema de fila presenta un nivel normal, ya que ellos cumplen con la cantidad de servidores disponibles en las llegadas en un tiempo determinado de los usuarios.
	Baja afluencia	[11 - 15]	La dimensión de factores de sistema de fila presenta un nivel excelente, ya que las llegadas en un tiempo determinado de los usuarios en el servicio son bajas.
Disciplina de la fila	Alta afluencia	[05 - 10]	La dimensión disciplina de la fila presenta un nivel pésimo porque no señalan la eficiencia de un sistema de colas y capacidad de gestión de servicio en un tiempo determinado de los usuarios.
	Normal afluencia	[11 - 17]	La dimensión disciplina de la fila presenta un nivel normal, ya que ellos dan la eficiencia de un sistema de colas y capacidad de gestión de servicio en un tiempo determinado de los usuarios.
	Baja afluencia	[18 - 25]	La dimensión disciplina de la fila presenta un nivel excelente, ya que ellos demuestran eficiencia de un sistema de colas y capacidad de gestión de servicio en un tiempo determinado de los usuarios en el servicio son bajas.
Salida de sistema	Alta afluencia	[02 - 03]	La dimensión de salida de sistema presenta un nivel pésimo, ya que los servicios no regresan en un tiempo determinado de los usuarios.
	Normal afluencia	[04 - 06]	La dimensión de salida de sistema presenta un nivel normal, ya que regresan en un tiempo determinado de los usuarios.
	Baja afluencia	[07 - 10]	La dimensión de salida de sistema presenta un nivel excelente, ya que las llegadas en un tiempo determinado de los usuarios en el servicio son bajas.

Nota: Elaboración con base en la revisión de la literatura.

Tabla 10*Baremo para la variable de calidad de servicios y sus dimensiones*

Variable/ Dimensiones	Categorías de interpretación	Rango	Descripción
Calidad de servicio	Bajo	[18 - 41]	La calidad de servicio de los usuarios presenta un nivel pésimo, ya que no existe una adecuada atención de tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía; por lo que no existe una calidad de servicio.
	Regular	[42 - 65]	La calidad de servicio de los usuarios presenta un nivel regular, ya que a pesar de que existe una adecuada atención de tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía; esta calidad de servicio no siempre se atiende de manera expresiva.
	Alto	[66 - 90]	La calidad de servicio de los usuarios presenta un nivel excelente, ya que la calidad de servicio se desenvuelve de forma expresiva, creando una conexión con los usuarios.
Tangibilidad	Bajo	[04 - 08]	La dimensión tangible que presenta un nivel pésimo, ya que los aspectos físicos, instalaciones, materiales y entre otros no son transmitidas la confianza para la calidad de servicio en los usuarios.
	Regular	[09 - 14]	La dimensión tangible que presenta un nivel regular, ya que a pesar de que refleja los materiales de comunicación y otros elementos, son transmitidas la confianza para la calidad de servicio en los usuarios.
	Alto	[15 - 20]	La dimensión tangible que presenta un nivel excelente, ya que la calidad de servicio es observada de forma eficiente a los usuarios.
Capacidad de respuesta	Bajo	[04 - 08]	La dimensión de capacidad de respuesta que presenta un nivel pésimo, ya que no cumplen con la asistencia a solucionar los problemas en la calidad de servicio a los usuarios y no demuestran el compromiso de predisposición.
	Regular	[09 - 14]	La dimensión de capacidad de respuesta que presenta un nivel regular, ya que ellos tienen actitud a la institución en la calidad de servicio y transmite predisposición a asistir a los usuarios.
	Alto	[15 - 20]	La dimensión de capacidad de respuesta que presenta un nivel excelente, ya que los usuarios perciben de asistir y solucionar los problemas de manera eficiente.
Fiabilidad	Bajo	[03 - 06]	La dimensión de fiabilidad, que presenta un nivel pésimo porque no señalan una respuesta de manera adecuada y mucho menos no logran centrar la fiabilidad.
	Regular	[07 - 10]	La dimensión de fiabilidad que presenta un nivel regular, ya que ellos dan respuestas adecuadas en la calidad de atención a los usuarios.
	Alto	[11 - 15]	La dimensión de fiabilidad, que presenta un nivel excelente, demuestra consistencia y el cumplimiento de los servicios en dar la respuesta a los usuarios.
Seguridad	Bajo	[04 - 08]	La dimensión de seguridad de respuesta que presenta un nivel pésimo, ya que los servicios no demuestran credibilidad en la calidad de servicio a los usuarios.
	Regular	[09 - 14]	La dimensión de seguridad de respuesta que presenta un nivel regular, ya que refieren confianza, credibilidad en la calidad de servicio y transmite seguridad en la experimentación a los usuarios.
	Alto	[15 - 20]	La dimensión de seguridad de respuesta que presenta un nivel excelente, ya que presenta confianza y credibilidad en los servicios hacia los usuarios en la calidad de servicio.
Empatía	Bajo	[03 - 06]	La dimensión empatía que presenta un nivel pésimo, ya que las atenciones no manifiestan cualidades para la atención personalizada a los usuarios.
	Regular	[07 - 10]	La dimensión empatía que presenta un nivel regular, ya que la atención realizada es de manera personalizada en la calidad de servicio en los usuarios.
	Alto	[11 - 15]	La dimensión empatía que presenta un nivel excelente, ya que la calidad de servicio es observada con las cualidades y necesidades específicas del servicio.

Nota: Elaboración con base en la revisión de la literatura.

4.7 Técnicas de análisis e interpretación de la información

Hernández y Mendoza (2019) afirman que la estadística descriptiva tiene como objetivo describir información y mostrar escenarios ordenados, asimismo, se ocupa de detalles generales y específicos, características o elementos de un fenómeno. También dichos autores aluden que la estadística inferencial se utiliza para establecer similitudes y diferencias entre muestras, además, es conocida como estadística secundaria.

El proceso de datos se ejecutó de acuerdo a los datos disponibles y el cuestionario se sistematizó en hojas de cálculo de Microsoft Excel. Así mismo, la actual investigación, empleo la estadística descriptiva mediante tablas y figuras, además, se aplicó la estadística inferencial para comprobar las hipótesis planteadas, en este caso se hizo uso del coeficiente de correlación de Chi Cuadrado dependiendo de los criterios de normalidad de los datos.

Para realizar la presentación del producto se consideró la siguiente estructura:

El trabajo ha tomado los siguientes procesos:

a) Recolección del trabajo de campo

El trabajo de campo se ha ejecutado en el año 2024, con prioridad visita a la institución donde estaban dispuestos a colaborar en el llenado del cuestionario.

b) Estudio descriptivo

En primer lugar, se ha realizado estadística descriptiva donde se ha descrito las tablas y figuras respectivas, de acuerdo a las dimensiones de cada una de las variables de estudio.

c) Análisis bi variado y análisis inferencial

Para analizar los datos cuantitativos obtenidos a través de los cuestionarios estructurados de acuerdo a cada variable, se utilizaron técnicas estadísticas como análisis de correlaciones para evaluar el análisis bivariado se realizó mediante la correspondencia causal, entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco. Para comprobar las hipótesis se realizó el procesamiento de datos a través del estadístico SPSS V23, este brindó tablas y figuras que fueron interpretadas, y a partir de estos llegar a describir los respectivos hallazgos. Finalmente, el trabajo se completó con las conclusiones y sugerencias necesarias en la tesis.

4.8 Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis

La primera sesión muestra la exposición de la Baremación de las variables de tesis, para una mejor interpretación de los valores obtenidos mediante estadística descriptiva de la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco, -2022.

Para demostrar las hipótesis, se acudió a las técnicas del análisis estadístico, antes de escoger la estadística necesaria se procesarán los datos para obtener la prueba de normalidad, a partir de esta información, se tomó en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov; dada que la muestra es mayor a 50 individuos. De igual forma, la verificación correspondiente, se pudo establecer la prueba estadístico correspondiente, ya sea esta una prueba paramétrica o no paramétrica, a partir de esto se pudo contrastar las hipótesis planteadas.

La elección de incorporar estadística inferencial con un análisis de asociación o dependencia, se justifica por su capacidad para identificar relaciones

causales de la teoría de colas y la calidad de servicio que permite cuantificar la magnitud de dicha relación, controlar variables confusas, generalizar resultados a la población, validar hipótesis específicas, y suministrar información clave para la toma de decisiones informadas. Estos métodos estadísticos fortalecen la validez y la robustez de las conclusiones, permitiendo una comprensión más profunda.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y RESULTADOS

5.1 Procesamiento, análisis, interpretación

5.1.1 Presentación del instrumento

Para el presente estudio se analizó el cumplimiento de los objetivos establecidos, se consideró un número de usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco. Se aplicó a 383 usuarios en el establecimiento de la sede principal.

5.2 Resultados descriptivos

5.2.1 Características generales

La recopilación y análisis de estos datos generales fue fundamental para comprender mejor la composición de los usuarios y para realizar un análisis más detallado y segmentado en la investigación. A continuación, se presenta una descripción detallada de estos indicadores y su relevancia para el estudio.

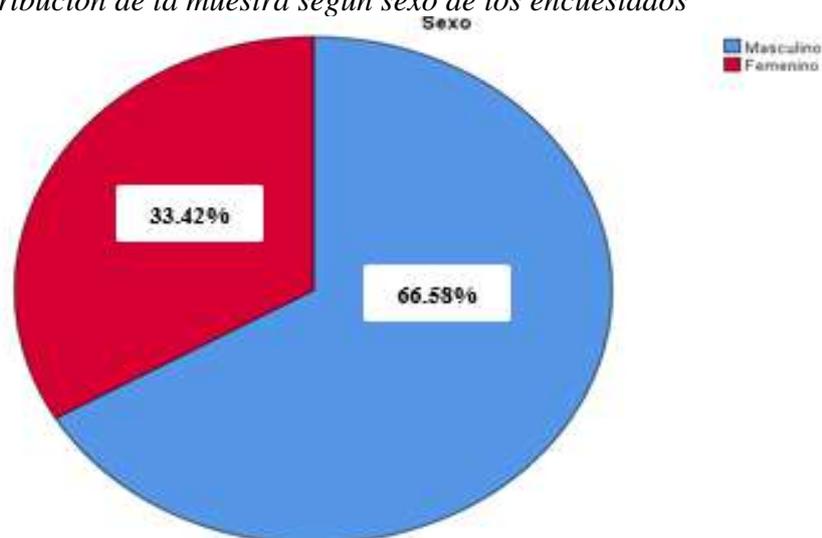
Tabla 11

Resultados de la muestra según sexo de los encuestados

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	255	66,60%	66,60%	66,60%
Femenino	128	33,40%	33,40%	100,00%
Total	383	100,00	100,00	

Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Figura 3
Distribución de la muestra según sexo de los encuestados



Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

En cuanto a los datos generales de la muestra de estudio de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco; se puede apreciar a través en la *Tabla 11*, presenta los siguientes datos como sigue: El 66,58 % de los encuestados usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco; son de sexo masculino quienes participaron en la muestra de trabajo de investigación. Por otro lado, el 33,42 % de los encuestados usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco; es del sexo femenino que son participantes en la muestra de estudio de indagación.

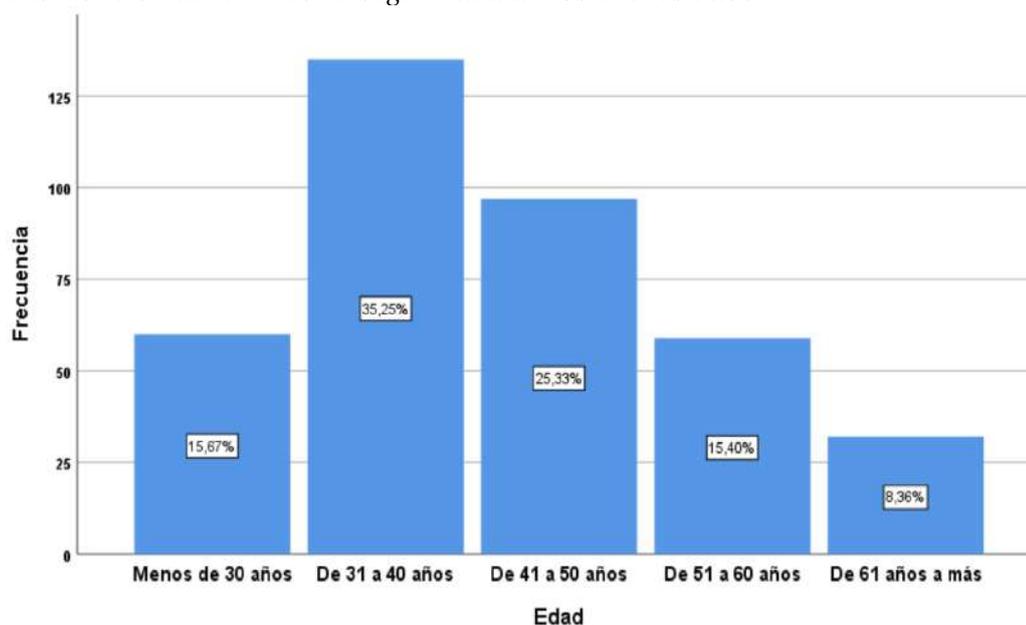
Tabla 12
Resultados de la muestra según edad de los encuestados

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 30 años	60	15,7%	15,7%	15,7%
De 31 a 40 años	135	35,2%	35,2%	50,9%
De 41 a 50 años	97	25,4%	25,4%	76,2%
De 51 a 60 años	59	15,4%	15,4%	91,6%
De 61 a más años	32	8,4%	8,4%	100,00%
Total	383	100,00	100,00	

Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Figura 4

Distribución de la muestra según edad de los encuestados



Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

En la *Tabla 12*, nos muestra la particularidad edad de los encuestados usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco; mostraron lo siguiente: El 35,2 % de los encuestados usuarios tienen entre de 31 a 40 años de edad, el 25,3 % de los encuestados usuarios tienen entre 41 a 50 años de edad; de igual forma, el 15,67 % de los encuestados usuarios tienen una edad menos de 30 años. Por lo tanto, la gran mayoría usuaria de la Zona Registral N° X-Sede Cusco; que percibe el servicio está entre los 31 a 40 años de edad.

5.2.2 Resultados descriptivos de la variable teoría de colas

Para analizar la variable teoría de colas de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco. Se analizó las dimensiones de: Factores del sistema de fila, llegada de clientes, salida de sistema, y disciplina de la fila.

Tabla 13

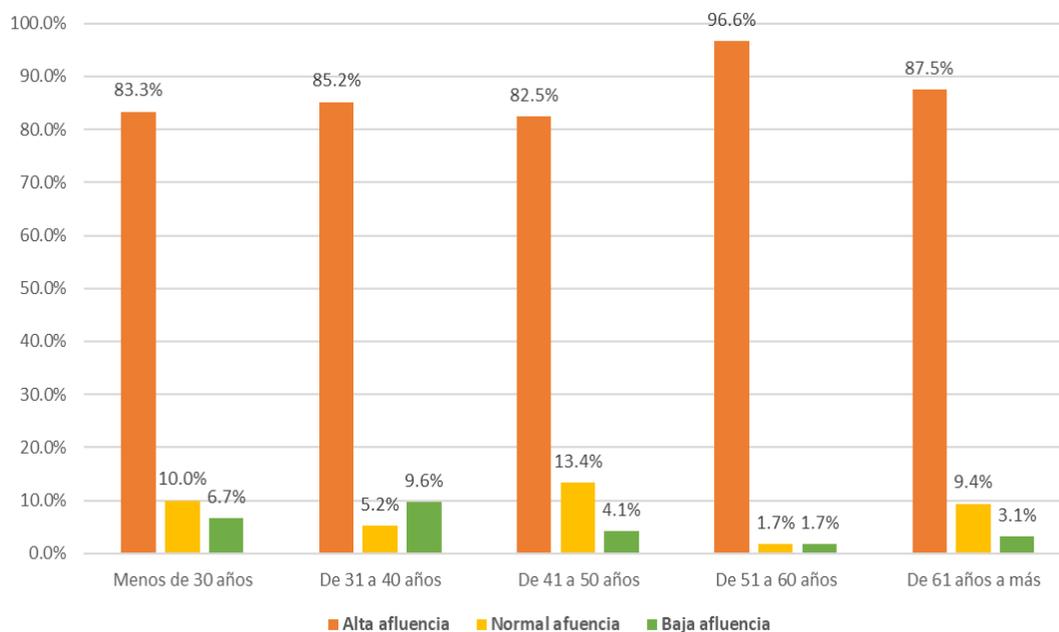
Resultados de la muestra según la variable teoría de colas

		Teoría de colas						Total	
		Alta afluencia		Normal afluencia		Baja afluencia			
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Edad	Menos de 30 años	50	83.3%	6	10.0%	4	6.7%	60	100.0%
	De 31 a 40 años	115	85.2%	7	5.2%	13	9.6%	135	100.0%
	De 41 a 50 años	80	82.5%	13	13.4%	4	4.1%	97	100.0%
	De 51 a 60 años	57	96.6%	1	1.7%	1	1.7%	59	100.0%
	De 61 años a más	28	87.5%	3	9.4%	1	3.1%	32	100.0%
	Total	330	86.2%	30	7.8%	23	6.0%	383	100.0%
Sexo	Masculino	17	73.9%	218	66.1%	20	66.7%	255	66.6%
	Femenino	6	26.1%	112	33.9%	10	33.3%	128	33.4%
	Total	23	100.0%	330	100.0%	30	100.0%	383	100.0%

Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Figura 5

Distribución de la muestra según la variable teoría de colas



Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Respecto en la *Figura 5*, se muestran la variable Teoría de Colas, se muestra que los encuestados que tienen de 51 a 60 años indicaron que la variable teoría de

colas de la SUNARP – Cusco es calificada con una alta afluencia, con el valor más alto que es 96.6%. Por otro lado, el 13.4% de los encuestados que tienen de 41 a 50 años comentaron que la variable teoría de colas de la SUNARP – Cusco es calificada con una normal afluencia. Finalmente, el 9.6% de los encuestados, que tienen de 31 a 40 años, indicaron que la variable teoría de colas de la SUNARP – Cusco es calificada con una baja afluencia.

Los resultados muestran que, el 73.9% de los encuestados de sexo masculino calificaron la variable teoría de colas de la SUNARP – Cusco con una alta afluencia. Seguido por, el 66.7% de los encuestados de sexo masculino, indicaron que la variable teoría de colas de la SUNARP – Cusco es calificada con una baja afluencia. Finalmente, el 26.1% de los encuestados de sexo femenino indicaron que la variable teoría de colas de la SUNARP – Cusco es calificada con alta afluencia.

En esta variable, la paciencia para la espera juega un papel crucial, el cual no solo depende del individuo, sino también de la duración de la espera y del progreso del proceso en sí.

Según los resultados obtenidos en el presente estudio, casi la totalidad de los adultos mayores perciben que la afluencia de personas es alta. Esto destaca la importancia de considerar las distintas necesidades y formas de tolerancia al cansancio y la espera en cada grupo etario. La diversidad en estas necesidades y formas de afrontamiento puede generar una mayor insatisfacción entre los usuarios, lo que subraya la necesidad de abordar esta cuestión de manera específica para mejorar la experiencia de los usuarios en general.

De acuerdo al sexo, se observa una diferencia notable entre hombres y mujeres en cuanto a la percepción de la afluencia de usuarios durante el proceso de

espera. Mientras que los hombres perciben una mayor cantidad de personas esperando, las mujeres tienden a percibir menos personas en espera.

a) Resultados estadísticos de la dimensión llegada de clientes

Tabla 14

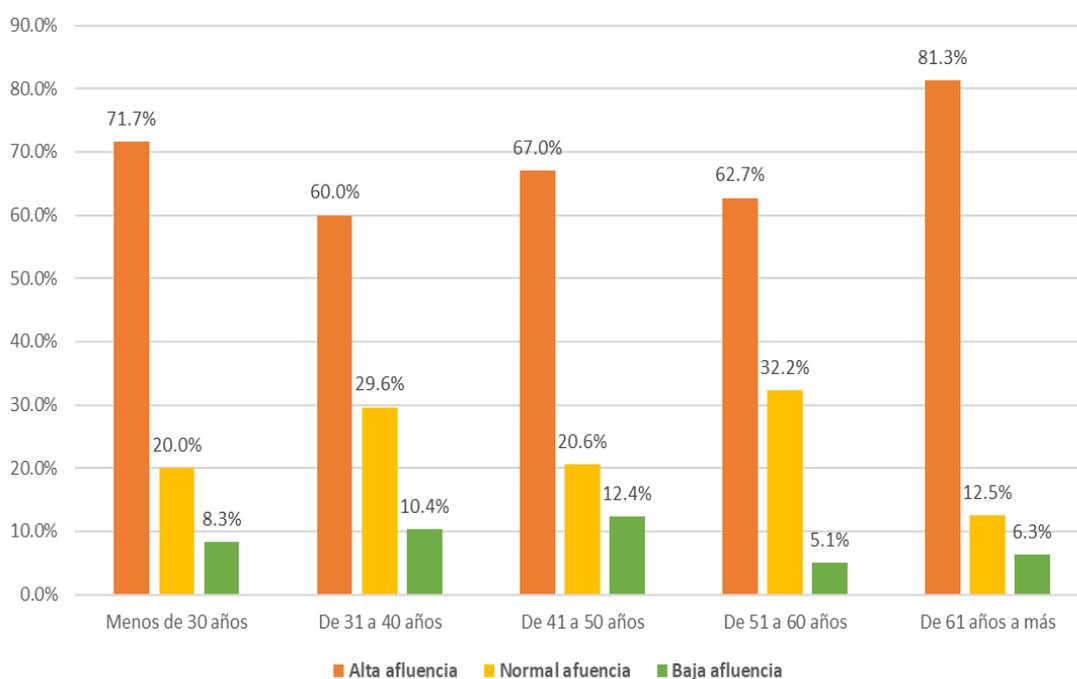
Resultados de la muestra según la dimensión llegada de clientes

		Dimensión de llegada de clientes						Total	
		Alta afluencia		Normal afluencia		Baja afluencia			
		fi	ni%	Fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Edad	Menos de 30 años	43	71.7%	12	20.0%	5	8.3%	60	100.0%
	De 31 a 40 años	81	60.0%	40	29.6%	14	10.4%	135	100.0%
	De 41 a 50 años	65	67.0%	20	20.6%	12	12.4%	97	100.0%
	De 51 a 60 años	37	62.7%	19	32.2%	3	5.1%	59	100.0%
	De 61 años a más	26	81.3%	4	12.5%	2	6.3%	32	100.0%
	Total	252	65.8%	95	24.8%	36	9.4%	383	100.0%
Sexo	Masculino	65	68.4%	167	66.3%	23	63.9%	255	66.6%
	Femenino	30	31.6%	85	33.7%	13	36.1%	128	33.4%
	Total	95	100.0%	252	100.0%	36	100.0%	383	100.0%

Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Figura 6

Distribución de la muestra según la dimensión llegada de clientes



Nota: Elaboración propia con base en los datos obtenidos.

Respecto en la *Tabla 14*, se muestran la dimensión llegada de clientes, se observa que los encuestados que, de 61 años a más, indicaron que la dimensión llegada de clientes que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco tiene

una alta afluencia, con el valor más alto que es 81.3%. Por otro lado, el 32.2% de los encuestados que tienen entre 51 a 60 años comentaron que la dimensión llegada de clientes que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco posee una normal afluencia. Finalmente, el 12.4% de los encuestados que tienen entre 41 a 50 años, indicaron que la dimensión llegada de clientes, que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco, tiene una baja afluencia.

Respecto a la dimensión llegada de clientes y el sexo, el 68.4% de los encuestados de sexo masculino calificaron la dimensión llegada de clientes que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco con una alta afluencia, seguido por el 66.3% de los encuestados de sexo masculino, indicaron la dimensión llegada de clientes que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco, posee una normal afluencia. Finalmente, el 31.6% de los encuestados de sexo femenino indicaron que la dimensión llegada de clientes, que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco, posee una alta afluencia.

Con base en el hallazgo presentado, se puede inferir que las personas mayores de 61 años o más perciben una alta afluencia en las salas de atención. Esto se debe a su experiencia acumulada al visitar las instalaciones mensualmente y notar que la situación sigue siendo la misma, sin mostrar mejoras. Esta percepción es comprensible, ya que año tras año aumenta la llegada de clientes para diversos trámites. Es evidente que este grupo demográfico está experimentando una situación constante de congestión y falta de avance en la eficiencia del servicio, lo que puede afectar negativamente su experiencia y satisfacción como usuarios.

En cuanto al sexo, los hombres señalan una alta afluencia y observan un incremento en la llegada de clientes durante el tiempo de espera. Esta situación se atribuye a una atención deficiente y a la falta de suficientes espacios de consulta

disponibles. Es evidente que estas condiciones contribuyen significativamente a la congestión en las salas de atención de la SUNARP – Cusco, lo que afecta negativamente la experiencia de los usuarios y la eficiencia del servicio.

b) Resultados estadísticos de la dimensión factores del sistema de fila

Tabla 15

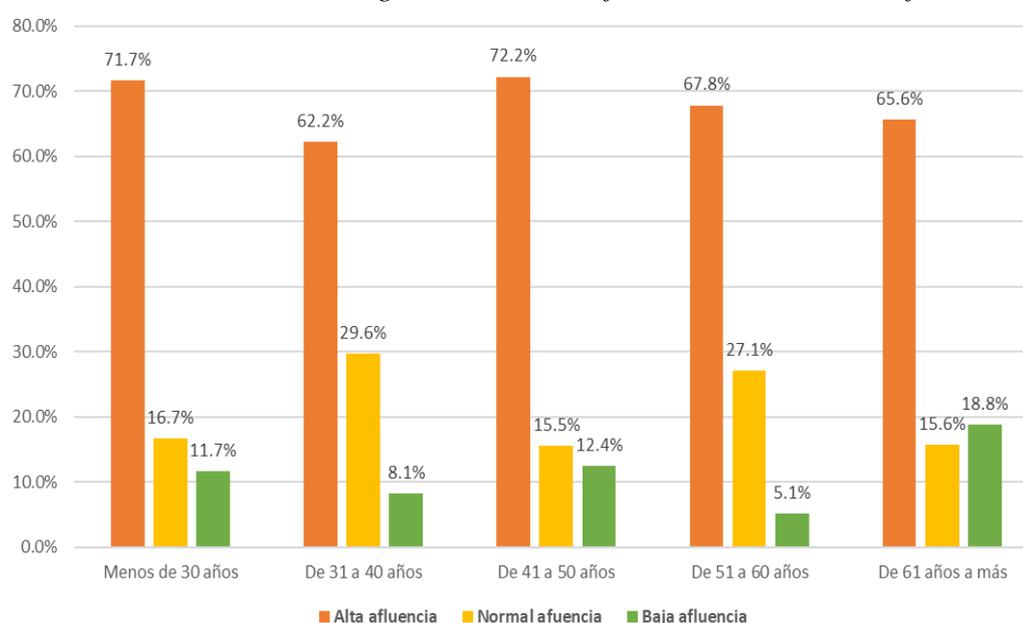
Resultados de la muestra según la dimensión, factores del sistema de fila

		Dimensión de factores de sistema de fila						Total	
		Alta afluencia		Normal afluencia		Baja afluencia			
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Edad	Menos de 30 años	43	71.7%	10	16.7%	7	11.7%	60	100.0%
	De 31 a 40 años	84	62.2%	40	29.6%	11	8.1%	135	100.0%
	De 41 a 50 años	70	72.2%	15	15.5%	12	12.4%	97	100.0%
	De 51 a 60 años	40	67.8%	16	27.1%	3	5.1%	59	100.0%
	De 61 años a más	21	65.6%	5	15.6%	6	18.8%	32	100.0%
	Total	258	67.4%	86	22.5%	39	10.2%	383	100.0%
Sexo	Masculino	60	69.8%	170	65.9%	25	64.1%	255	66.6%
	Femenino	26	30.2%	88	34.1%	14	35.9%	128	33.4%
	Total	86	100.0%	258	100.0%	39	100.0%	383	100.0%

Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Figura 7

Distribución de la muestra según la dimensión factores del sistema de fila



Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Respecto a la *Tabla 15*, los resultados de la dimensión factores del sistema de fila y edad, muestran que los encuestados que tienen de 41 a 50 años indicaron

que la dimensión factores del sistema de fila que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco tiene una alta afluencia, con el valor más alto que es 72.2%. Por otro lado, el 29.6% de los encuestados que tienen de 31 a 40 años comentaron que la dimensión factores del sistema de fila que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco posee una normal afluencia. Finalmente, el 18.8% de los encuestados, que tienen de 61 años a más, indicaron que la dimensión factores del sistema de fila que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco, tiene una baja afluencia.

Con base en los resultados, el 69.8% de los encuestados de sexo masculino calificaron la dimensión factores del sistema de fila que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco con una alta afluencia. Seguido por el 65.9% de los encuestados de sexo masculino, indicaron la dimensión factores del sistema de fila que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco, posee una normal afluencia. Finalmente, el 30.2% de los encuestados de sexo femenino indicaron que la dimensión factores del sistema de fila que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco, posee una alta afluencia.

Estos resultados ponen de manifiesto que una gran parte del grupo etario encuestado señala una alta afluencia en las salas de atención de la SUNARP – Cusco. Este fenómeno se atribuye a los factores del sistema de fila, que incluyen la longitud y el número de líneas. Por lo tanto, se observa una mayor aglomeración en horarios específicos.

Los hombres perciben una mayor afluencia debido a que observan un patrón en la aglomeración de personas en las salas de atención de la SUNARP – Cusco. Esto se atribuye al aumento de trámites que se realizan, especialmente a la falta de orientación.

c) **Resultados estadísticos de la dimensión factores disciplina de a fila**

Tabla 16

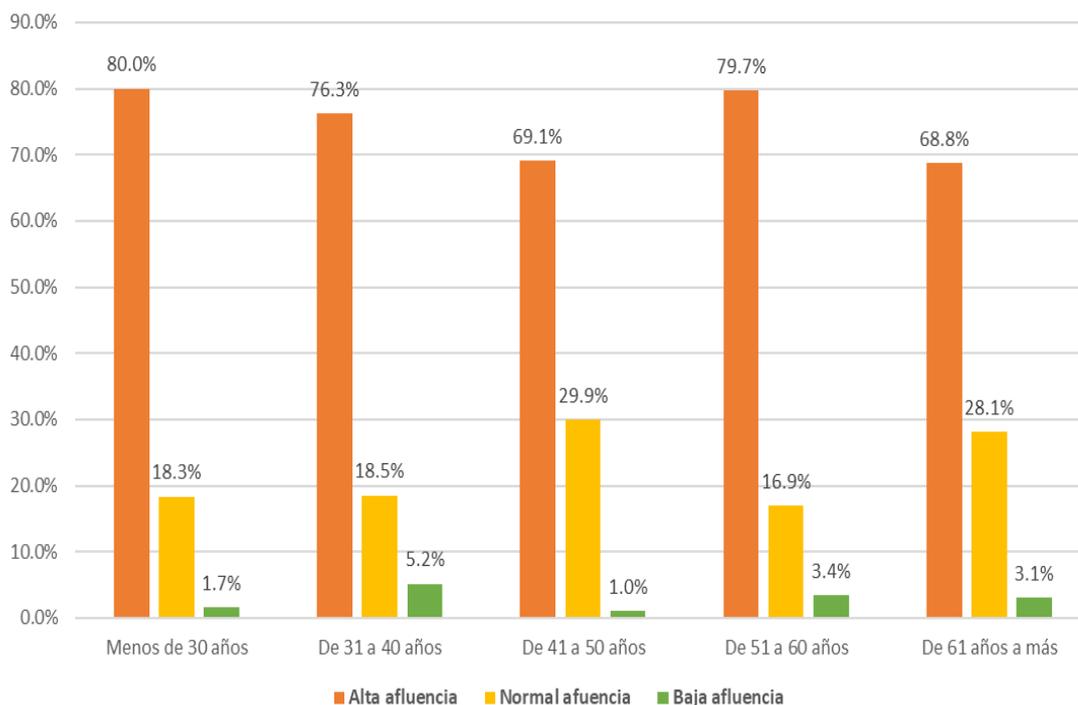
Resultados de la muestra según la dimensión disciplina de la fila

		Dimensión de disciplina de la fila						Total	
		Alta afluencia		Normal afluencia		Baja afluencia		fi	ni%
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%		
Edad	Menos de 30 años	48	80.0%	11	18.3%	1	1.7%	60	100.0%
	De 31 a 40 años	103	76.3%	25	18.5%	7	5.2%	135	100.0%
	De 41 a 50 años	67	69.1%	29	29.9%	1	1.0%	97	100.0%
	De 51 a 60 años	47	79.7%	10	16.9%	2	3.4%	59	100.0%
	De 61 años a más	22	68.8%	9	28.1%	1	3.1%	32	100.0%
	Total	287	74.9%	84	21.9%	12	3.1%	383	100.0%
Sexo	Masculino	10	83.3%	188	65.5%	57	67.9%	255	66.6%
	Femenino	2	16.7%	99	34.5%	27	32.1%	128	33.4%
	Total	12	100.0%	287	100.0%	84	100.0%	383	100.0%

Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Figura 8

Distribución de la muestra según la dimensión disciplina de la fila



Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Respecto en la *Tabla 16*, se muestran la dimensión disciplina de la fila y edad, se observa que los encuestados que tienen menos de 30 años indicaron que la dimensión disciplina de la fila que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco tiene una alta afluencia, con el valor más alto que es 80.0%. Por otro lado, el

29.9% de los encuestados que tienen entre 41 a 50 años comentaron que la dimensión disciplina de la fila que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco posee una normal afluencia. Finalmente, el 5.2% de los encuestados, que tienen entre 31 a 40 años, indicaron que la dimensión disciplina de la fila que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco, tiene una baja afluencia.

Respecto a los resultados, el 83.3% de los encuestados de sexo masculino calificaron la dimensión disciplina de la fila que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco con una alta afluencia. Seguido por el 67.9% de los encuestados de sexo masculino, indicaron que la dimensión disciplina de la fila que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco, posee una baja afluencia. Finalmente, el 16.7% de los encuestados de sexo femenino indicaron que la dimensión disciplina de la fila que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco, posee una alta afluencia.

Los resultados revelan que los jóvenes menores de 30 años son los que experimentan una alta afluencia. Esta situación se debe a la falta de disciplina observada dentro de la fila. Además, al ser jóvenes, tienen la percepción de que los procesos deberían ser más rápidos con la aplicación de la tecnología, sin embargo, la realidad demuestra lo contrario.

En lo que respecta al sexo, se observa una alta afluencia entre los hombres. Esta situación se atribuye al nivel de tolerancia, dado que la mayoría de ellos están acostumbrados a que los procedimientos se llevan a cabo dentro de un tiempo determinado, y cualquier demora genera incomodidad.

d) Resultados estadísticos de la dimensión salida de sistema

Tabla 17

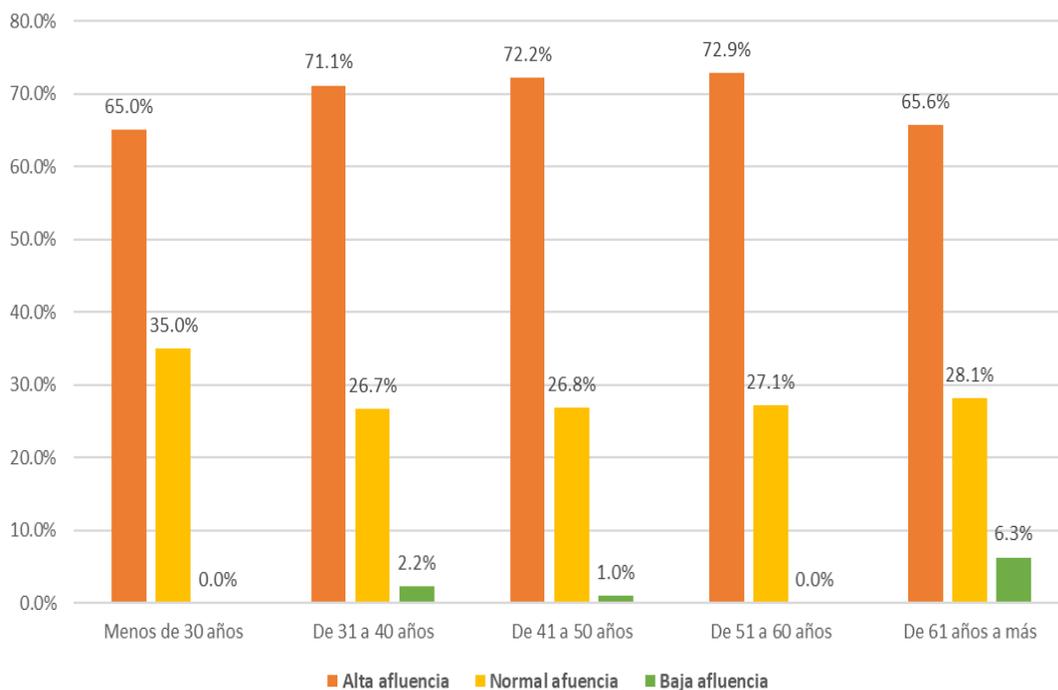
Resultados de la muestra según la dimensión salida de sistema

		Dimensión de salida de sistema						Total	
		Alta afluencia		Normal afluencia		Baja afluencia			
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Edad	Menos de 30 años	39	65.0%	21	35.0%	0	0.0%	60	100.0%
	De 31 a 40 años	96	71.1%	36	26.7%	3	2.2%	135	100.0%
	De 41 a 50 años	70	72.2%	26	26.8%	1	1.0%	97	100.0%
	De 51 a 60 años	43	72.9%	16	27.1%	0	0.0%	59	100.0%
	De 61 años a más	21	65.6%	9	28.1%	2	6.3%	32	100.0%
	Total	269	70.2%	108	28.2%	6	1.6%	383	100.0%
Sexo	Masculino	4	66.7%	182	67.7%	69	63.9%	255	66.6%
	Femenino	2	33.3%	87	32.3%	39	36.1%	128	33.4%
	Total	6	100.0%	269	100.0%	108	100.0%	383	100.0%

Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Figura 9

Distribución de la muestra según la dimensión salida del sistema



Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Respecto en la *Tabla 17*, se muestran la dimensión salida del sistema y edad, se observa que los encuestados que tienen entre 51 a 60 años indicaron que la dimensión salida del sistema que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco tiene una alta afluencia, con el valor más alto que es 72.9%. Por otro lado, el

35.0% de los encuestados que tienen menos de 30 años comentaron que la dimensión salida del sistema que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco posee una normal afluencia. Finalmente, el 6.3% de los encuestados, que tienen de 60 años a más, indicaron que la dimensión salida del sistema que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco es tiene una baja afluencia.

Respecto a la dimensión salida del sistema y el sexo, el 67.7% de los encuestados de sexo masculino calificaron la dimensión salida del sistema que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco con una normal afluencia. Seguido por el 66.7% de los encuestados de sexo masculino, indicaron que la dimensión salida del sistema que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco, posee una alta afluencia Finalmente, el 32.3% de los encuestados de sexo femenino indicaron que la dimensión salida del sistema que se observa en la teoría de colas de la SUNARP – Cusco, posee una normal afluencia.

Estos resultados evidencian que el grupo etario en las salas de atención de la SUNARP – Cusco presenta consistentemente una alta afluencia. Esta situación se atribuye principalmente a la falta de conocimiento por parte de muchos trabajadores sobre cómo gestionar adecuadamente la salida del usuario del sistema. Además, es notable la ausencia de disposición de garantías que permitan agilizar este proceso de salida. Estos factores contribuyen significativamente a la demora en las filas, en consecuencia, prolongan considerablemente el tiempo de espera.

En este sentido, mejorar la capacitación del personal y establecer mecanismos efectivos para facilitar la salida de los usuarios resulta crucial para mitigar estos retrasos y mejorar la eficiencia del servicio en las oficinas de la SUNARP – Cusco.

En cuanto al sexo, se observa que en los hombres se percibe una afluencia normal. Esto se explica porque, al acudir a realizar los trámites, los hombres no lo hacen por obligación, sino más bien como parte de un compromiso.

5.2.3 Resultados estadísticos de la variable calidad de servicio

Para analizar las variables calidad de servicio de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco. Se analizó las dimensiones de: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía.

Tabla 18

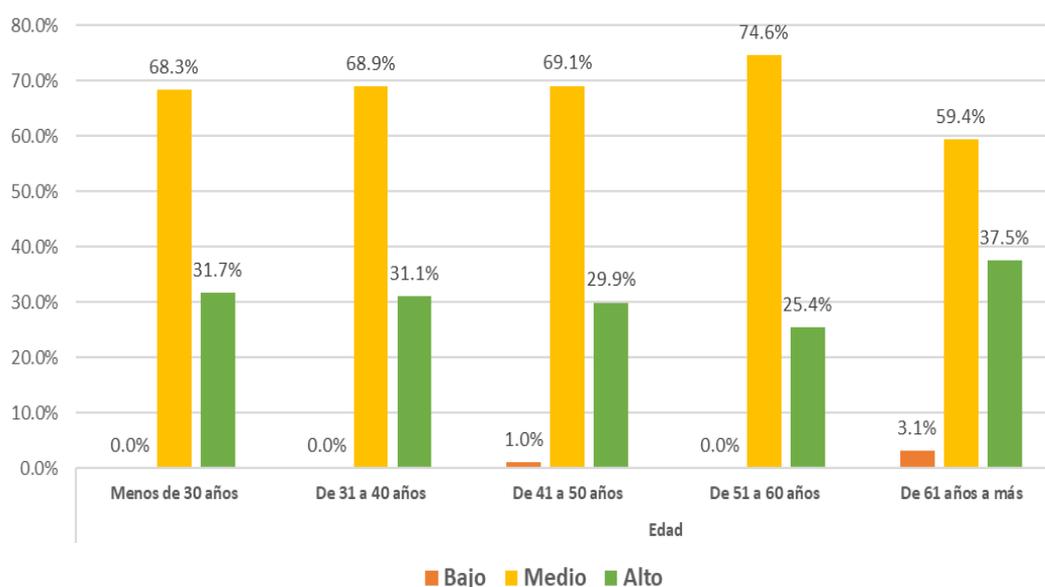
Resultados de la muestra según la variable de calidad de servicio

		Calidad de servicio						Total	
		Bajo		Medio		Alto		fi	ni%
		fi	ni%	Fi	ni%	fi	ni%		
Edad	Menos de 30 años	0	0.0%	41	68.3%	19	31.7%	60	100.0%
	De 31 a 40 años	0	0.0%	93	68.9%	42	31.1%	135	100.0%
	De 41 a 50 años	1	1.0%	67	69.1%	29	29.9%	97	100.0%
	De 51 a 60 años	0	0.0%	44	74.6%	15	25.4%	59	100.0%
	De 61 años a más	1	3.1%	19	59.4%	12	37.5%	32	100.0%
	Total	2	0.5%	264	68.9%	117	30.5%	383	100.0%
Sexo	Masculino	0	0.0%	179	67.5%	76	65.0%	255	66.6%
	Femenino	1	100.0%	86	32.5%	41	35.0%	128	33.4%
	Total	1	100.0%	265	100.0%	117	100.0%	383	100.0%

Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Figura 10

Distribución de la muestra según la variable de calidad de servicio



Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Los resultados con respecto en la *Tabla 18*, a la variable calidad de servicio y edad, muestran que, los encuestados que tienen entre 51 a 60 años indicaron que la variable calidad de servicio en la SUNARP – Cusco es de nivel medio, con el valor más alto que es 74.6%. Seguido por, el 69.1% de los encuestados que están entre los 41 a 50 años, quienes también mencionaron que el nivel es medio. Por otro lado, el 37.5% de los encuestados que tienen entre 61 años a más comentaron que la variable calidad de servicio en la SUNARP – Cusco es de nivel alto. Finalmente, el 3.1% de los encuestados que tienen de 61 años a más indicaron la variable calidad de servicio en la SUNARP – Cusco es de nivel bajo.

Respecto a la calidad de servicio y el sexo, el 100% de los encuestados de sexo femenino calificaron con un nivel bajo la variable calidad de servicio en la SUNARP – Cusco, seguido por, el 67.5% de los encuestados de sexo masculino, indicaron que la variable calidad de servicio en la SUNARP – Cusco, es de nivel medio. Finalmente, el 0.0% de los encuestados de sexo masculino indicaron que la variable calidad de servicio en la SUNARP – Cusco, es de nivel bajo.

En lo que concierne a grupos etarios, se da a entender que la percepción del servicio de registros Públicos que se ofrece en la Zona Registral N° X - Sede Cusco, evaluada, refleja en todos sus índices que el servicio es reconocido en un nivel medio. Así mismo, justifica que de alguna manera cumple con los estándares correspondientes y con ello se hace agradable o desagradable el proceso de atención a los usuarios.

Por otro lado, se observa que hay un porcentaje de nivel alto referido a calidad de servicio, en consecuencia, muestran una realidad esperanzadora, ya que, su calificación avala que existe un grupo de personas satisfechas con el servicio que

reciben por parte de la institución. Lo cual es gratamente evidenciado, puesto que comúnmente se comparte el descontento colectivo frente a los servicios públicos.

Se infiere que, de acuerdo al sexo de los usuarios, los servicios no son eficientes. Es decir, evidencia su inconformidad en la puntuación negativa en su mayoría. Quienes presentan mayor insatisfacción con el proceso y con la calidad del servicio ofrecida en la Zona Registral N° X - Sede Cusco, es el sexo femenino. Desde una descripción más psicológica se entiende que las expectativas en la recepción del trato pueden diferenciarse por el sexo. El sexo femenino se evidencia que tiene trabajos sobrecargados y no tienen tiempo para esperar en las colas. Por esta razón, las mujeres consideran que la atención debe ser inmediata. Así mismo, las mujeres tienen un mayor número de horas de carga laboral, en comparación con los hombres. Es decir, el sexo femenino se encarga de realizar más actividades productivas no remuneradas, las cuales ocasionan impaciencia en la atención al usuario.

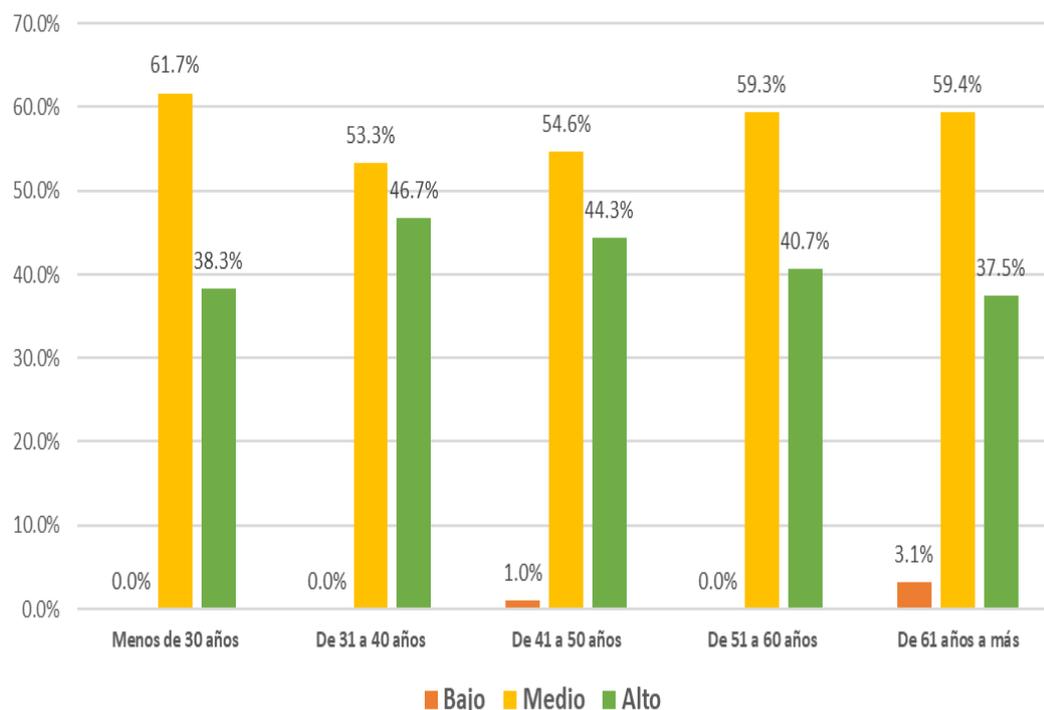
a) Resultados estadísticos de la dimensión tangibilidad

Tabla 19

Resultados de la muestra según la dimensión de tangibilidad

		Dimensión de tangibilidad						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Edad	Menos de 30 años	0	0.0%	37	61.7%	23	38.3%	60	100.0%
	De 31 a 40 años	0	0.0%	72	53.3%	63	46.7%	135	100.0%
	De 41 a 50 años	1	1.0%	53	54.6%	43	44.3%	97	100.0%
	De 51 a 60 años	0	0.0%	35	59.3%	24	40.7%	59	100.0%
	De 61 años a más	1	3.1%	19	59.4%	12	37.5%	32	100.0%
	Total	2	0.5%	216	56.4%	165	43.1%	383	100.0%
Sexo	Masculino	0	0.0%	145	66.8%	110	66.7%	255	66.6%
	Femenino	1	100.0%	72	33.2%	55	33.3%	128	33.4%
	Total	1	100.0%	217	100.0%	165	100.0%	383	100.0%

Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Figura 11*Distribución de la muestra según la dimensión de tangibilidad*

Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Respecto en la *Tabla 19*, sobre la dimensión de tangibilidad y edad, se observa que los encuestados que tienen menos de 30 años indicaron que la dimensión tangibilidad en el servicio de atención de la SUNARP – Cusco es de nivel medio, con el valor más alto que, el 61.7%, seguido por el 59.4% de los encuestados que tienen 61 años a más, quienes también mencionaron que es de nivel medio. Por otro lado, el 46.7% de los encuestados que tienen entre 31 a 40 años comentaron que la dimensión tangibilidad en la SUNARP – Cusco es de nivel alto. Finalmente, el 3.1% de los encuestados que tienen de 61 años a más, indicaron que la dimensión tangibilidad en el servicio de atención de la SUNARP – Cusco es de nivel bajo.

Así mismo, los resultados muestran que el 100% de los encuestados de sexo femenino calificaron con un nivel bajo la dimensión tangibilidad en el servicio de atención de la SUNARP – Cusco. Seguido por, el 66.8% de los encuestados de sexo masculino, indicaron que la dimensión tangibilidad en el servicio de atención de la

SUNARP – Cusco, es de nivel medio. Finalmente, el 0.0% de los encuestados de sexo masculino indicaron que la dimensión tangibilidad en el servicio de atención de la SUNARP – Cusco, es de nivel bajo.

En esta dimensión se aborda la infraestructura institucional, que incluye tanto la apariencia del personal como la calidad de los equipos y materiales generados por la institución. Así mismo, se compara la expectativa de los usuarios con el desempeño real de la entidad en términos de su capacidad para gestionar estos elementos tangibles, así como la manera en que se comunica esta gestión.

De acuerdo a los grupos etarios, existe una notable uniformidad en la percepción de que los servicios son útiles, pero no destacan o satisfacen completamente sus expectativas y/o lo que deberían ofrecer.

Se hace evidente que, en su mayoría, las mujeres perciben que la apariencia del personal, las instalaciones y los recursos es de nivel bajo, mientras que los hombres, en su mayoría, consideran que es de nivel regular. Esto sugiere que la infraestructura y los recursos que la institución representa y ofrece no son del agrado de los usuarios, especialmente para las mujeres, mientras que en el caso de los varones, no parecen tener mayor relevancia.

b) Resultados estadísticos de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 20

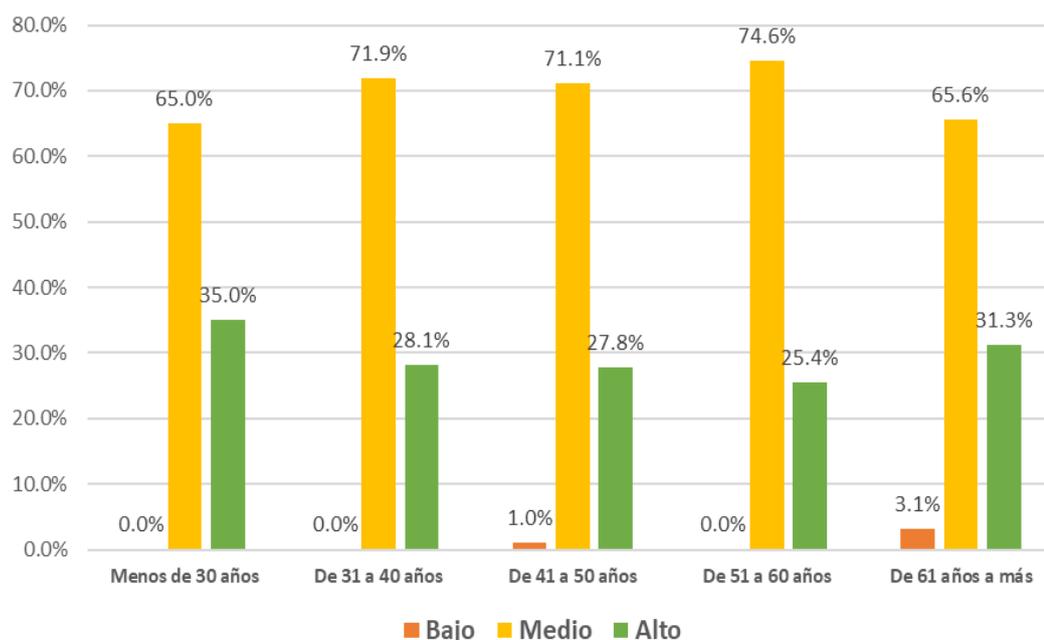
Resultados de la muestra según la dimensión de capacidad de respuesta

		Dimensión de capacidad de respuesta						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Edad	Menos de 30 años	0	0.0%	39	65.0%	21	35.0%	60	100.0%
	De 31 a 40 años	0	0.0%	97	71.9%	38	28.1%	135	100.0%
	De 41 a 50 años	1	1.0%	69	71.1%	27	27.8%	97	100.0%
	De 51 a 60 años	0	0.0%	44	74.6%	15	25.4%	59	100.0%
	De 61 años a más	1	3.1%	21	65.6%	10	31.3%	32	100.0%
	Total	2	0.5%	270	70.5%	111	29.0%	383	100.0%
Sexo	Masculino	0	0.0%	183	67.5%	72	64.9%	255	66.6%
	Femenino	1	100.0%	88	32.5%	39	35.1%	128	33.4%
	Total	1	100.0%	271	100.0%	111	100.0%	383	100.0%

Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Figura 12

Distribución de la muestra según la dimensión capacidad de respuesta



Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Respecto a la *Tabla 20*, con los resultados de la dimensión capacidad de respuesta y edad, se observa que los encuestados que tienen de 51 a 60 años indicaron que la dimensión, capacidad de respuesta de los trabajadores de la SUNARP – Cusco es de nivel medio, con el valor más alto que es 74.6%. Seguido por, el 71.9% de los encuestados que tienen de 31 a 40 años, quienes también mencionaron que es de

nivel medio. Por otro lado, el 35.0% de los encuestados que tienen menos de 30 años comentaron que la dimensión capacidad de respuesta de los trabajadores de la SUNARP – Cusco es de nivel alto. Finalmente, el 3.1% de los encuestados que tienen de 61 años a más, indicaron que la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de atención de la SUNARP – Cusco es de nivel bajo.

Respecto al sexo, el 100% de los encuestados de sexo femenino calificaron en el nivel bajo, seguido por el 67.5% de los encuestados de sexo masculino que indicaron que la capacidad de respuesta de los trabajadores de la SUNARP – Cusco, es de nivel medio. Finalmente, el 0.0% de los encuestados de sexo masculino indicaron que la dimensión capacidad de respuesta de los trabajadores de la SUNARP – Cusco, es de nivel bajo.

De acuerdo a estos porcentajes, se evidencia la disposición de los servidores públicos para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido y adecuado. Específicamente, se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes de los usuarios, responder preguntas, atender quejas y solucionar problemas que puedan surgir durante el proceso de realizar trámites o consultas.

En relación, a la característica etaria de las personas encuestadas, se observa un nivel constante de aceptación en el nivel medio, lo que indica que el servicio ofrecido por la institución es percibido en su mayoría como favorable pero no óptimo.

De acuerdo al sexo, se reitera el desconcierto entre las mujeres, mientras que los hombres muestran una impresión más moderada. De esto, se puede inferir que el acompañamiento ofrecido en estos espacios es inexistente o insuficiente para proporcionar asesoramiento y claridad a los usuarios durante el proceso de trámite y/o consulta.

Por último, con base en estos resultados, es importante tener presente que muchas personas que acuden a los servicios de tramitación o consulta pública desconocen las rutas precisas de atención, así como los pasos que deben seguir en el proceso. Por lo tanto, es fundamental contar con asesoramiento y la presencia constante de servidores que supervisen este aspecto, ya que esto contribuye a reducir el malestar y la pérdida de tiempo para los usuarios del servicio.

c) Resultados estadísticos de la dimensión fiabilidad

Tabla 21

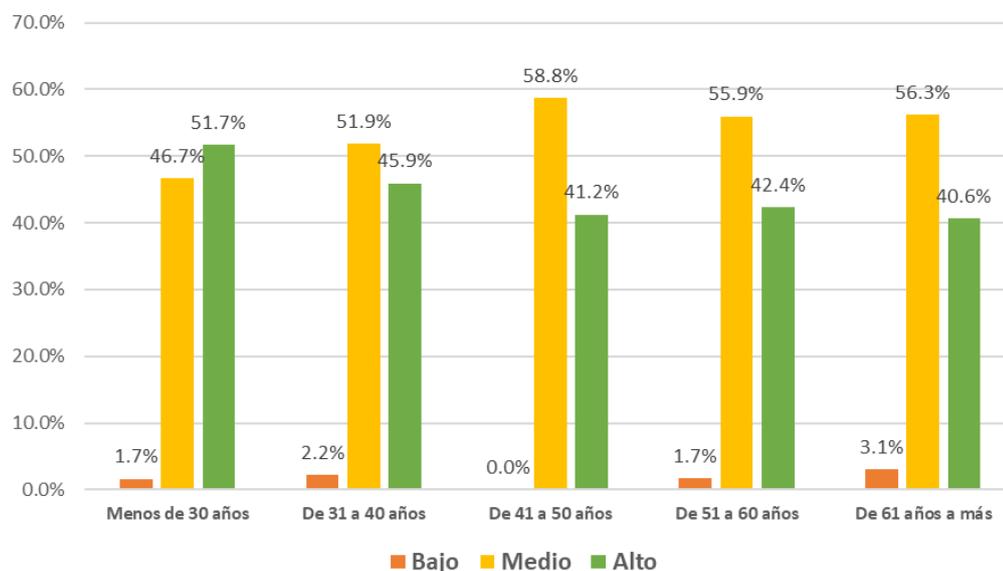
Resultados de la muestra según la dimensión de fiabilidad

		Dimensión de fiabilidad						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Edad	Menos de 30 años	1	1.7%	28	46.7%	31	51.7%	60	100.0%
	De 31 a 40 años	3	2.2%	70	51.9%	62	45.9%	135	100.0%
	De 41 a 50 años	0	0.0%	57	58.8%	40	41.2%	97	100.0%
	De 51 a 60 años	1	1.7%	33	55.9%	25	42.4%	59	100.0%
	De 61 años a más	1	3.1%	18	56.3%	13	40.6%	32	100.0%
	Total	6	1.6%	206	53.8%	171	44.6%	383	100.0%
Sexo	Masculino	5	83.3%	138	67.0%	112	65.5%	255	66.6%
	Femenino	1	16.7%	68	33.0%	59	34.5%	128	33.4%
	Total	6	100.0%	206	100.0%	171	100.0%	383	100.0%

Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Figura 13

Distribución de la muestra según la dimensión de fiabilidad



Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

De acuerdo a los resultados de la dimensión, fiabilidad y edad en la *Tabla 21*, se observa que los encuestados que tienen de 41 a 50 años indicaron que la dimensión, fiabilidad en la atención de los trabajadores de la SUNARP – Cusco es de nivel medio, con el valor más alto que es 58.8%. Seguido por, el 56.3% de los encuestados que tienen de 61 años a más, quienes también mencionaron que es de nivel medio. Por otro lado, el 51.7% de los encuestados que tienen menos de 30 años comentaron que la dimensión fiabilidad en la atención de los trabajadores de la SUNARP – Cusco es de nivel alto. Finalmente, el 3.1% de los encuestados que tienen de 61 años a más, indicaron que la dimensión fiabilidad en la atención de los trabajadores de la SUNARP – Cusco es de nivel bajo.

Respecto al indicador sexo, el 83.3% de los encuestados de sexo masculino calificaron con un nivel bajo la dimensión fiabilidad en la atención de los trabajadores de la SUNARP – Cusco. Seguido por el 67.0% de los encuestados de sexo masculino, indicaron que la dimensión fiabilidad en la atención de los trabajadores de la SUNARP – Cusco, es de nivel medio. Finalmente, el 33.0% de los encuestados de sexo femenino indicaron que la dimensión fiabilidad en la atención de los trabajadores de la SUNARP – Cusco, es de nivel medio.

En general, la fiabilidad del servicio recibido se percibe como aceptable por parte de los diferentes grupos etarios, con la excepción de las personas menores de 30 años. Este fenómeno podría relacionarse con la inexperiencia y/o la menor frecuencia de estos trámites en dicho grupo etario.

En cuanto al sexo, se observa una reducción significativa en la confianza en el proceso, especialmente entre el género masculino. Existe una impresión negativa sobre los profesionales que realizan el servicio, cuestionando su capacidad, seguridad y la legitimidad del proceso en sí. Esto sugiere una falta de confianza en

la calidad y competencia del servicio ofrecido, lo que puede influir en la percepción general de los usuarios y su disposición a utilizar los servicios públicos.

Por consiguiente, se destaca la importancia fundamental de que un servidor público cumpla con ciertos estándares en cuanto a su vestimenta, conocimientos, trato al usuario y habilidades comunicativas para transmitir sus conocimientos de manera asertiva a los usuarios. Esto se debe a que estos aspectos influyen directamente en la reducción de la posibilidad de cuestionamientos innecesarios que podrían desacreditar su labor o el cumplimiento efectivo de sus funciones en el acompañamiento del servicio que brinda.

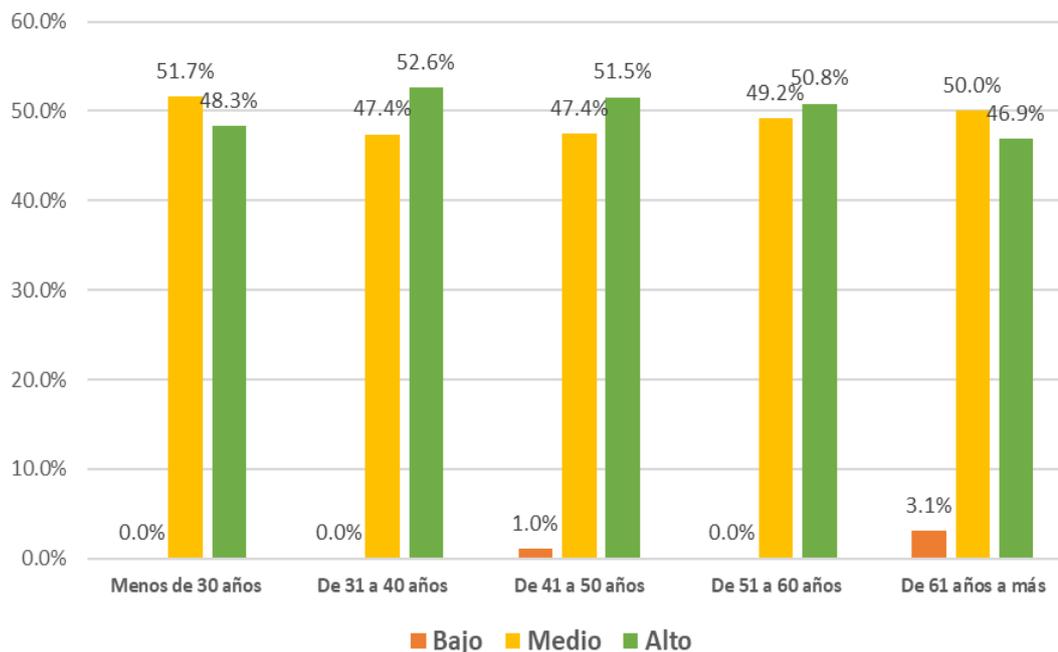
d) Resultados estadísticos de la dimensión seguridad

Tabla 22

Resultados de la muestra según la dimensión de seguridad

		Dimensión de seguridad						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Edad	Menos de 30 años	0	0.0%	31	51.7%	29	48.3%	60	100.0%
	De 31 a 40 años	0	0.0%	64	47.4%	71	52.6%	135	100.0%
	De 41 a 50 años	1	1.0%	46	47.4%	50	51.5%	97	100.0%
	De 51 a 60 años	0	0.0%	29	49.2%	30	50.8%	59	100.0%
	De 61 años a más	1	3.1%	16	50.0%	15	46.9%	32	100.0%
	Total	2	0.5%	186	48.6%	195	50.9%	383	100.0%
Sexo	Masculino	0	0.0%	120	64.2%	134	68.7%	254	66.3%
	Femenino	1	100.0%	67	35.8%	61	31.3%	129	33.7%
	Total	1	100.0%	187	100.0%	195	100.0%	383	100.0%

Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Figura 14*Distribución de la muestra según la dimensión de seguridad*

Nota: Elaboración propia basándose en los datos obtenidos.

Respecto en la *Tabla 22*, se muestran la dimensión seguridad y edad, se observa que los encuestados que tienen menos de 30 años indicaron que la dimensión seguridad en la calidad de atención de la SUNARP – Cusco es de nivel medio, con el valor más alto que es 51.7%. Seguido por, el 50.0% de los encuestados que tienen de 61 años a más, quienes también mencionaron que es de nivel medio. Por otro lado, el 52.6% de los encuestados que tienen de 31 a 40 años comentaron que la dimensión seguridad en la calidad de atención de la SUNARP – Cusco es de nivel alto. Finalmente, el 3.1% de los encuestados que tienen de 61 años a más, indicaron que la dimensión seguridad en la calidad de atención de la SUNARP – Cusco es de nivel bajo.

Con base en los resultados, el 100.0% de los encuestados de sexo femenino calificaron con un nivel bajo la dimensión seguridad en la calidad de atención de la SUNARP – Cusco. Seguido por, el 68.7% de los encuestados de sexo masculino, indicaron que la dimensión seguridad en la calidad de atención de la SUNARP –

Cusco, es de nivel alto. Finalmente, el 0.0% de los encuestados de sexo masculino indicaron que la dimensión seguridad en la calidad de atención de la SUNARP – Cusco, es de nivel bajo.

En el proceso de atención al usuario, uno de los factores más críticos es la forma en que se escucha y se brinda la información. El personal que desempeña este servicio se considera la voz representativa de la institución, ya que su desempeño inspira la confianza del usuario.

En este estudio, según los grupos etarios, en su mayoría se observa una interacción positiva entre el usuario y el servidor. Esto sugiere que la calidad de la comunicación y el trato recibido por parte del personal tienen un impacto significativo en la percepción general del servicio por parte de los usuarios.

Por otro lado, las usuarias expresan sentir que la calidad de atención es de nivel bajo. Esto sugiere que podrían no percibir la cortesía, competencia y credibilidad por parte de los servidores de la SUNARP. En contraste, los hombres muestran un alto índice de aceptación y satisfacción con el servicio recibido. Esta discrepancia en la percepción entre ambos sexos podría indicar la existencia de posibles sesgos por razón de sexo en la forma en que se brinda la atención y se interactúa con los usuarios. Es esencial abordar estas diferencias para garantizar una experiencia equitativa y satisfactoria para todos los usuarios, independientemente de su género.

En consecuencia, de lo mencionado, se reconoce que, en esta dimensión, el desarrollo de habilidades blandas y la comunicación efectiva por parte de los servidores es vital para minimizar los cuestionamientos durante el proceso de trámite y/o consulta. Cuando los usuarios comprenden claramente el procedimiento que deben seguir para sus trámites, las posibilidades de cometer errores se reducen

significativamente. Por lo tanto, es fundamental que el personal de atención al usuario cuente con las habilidades necesarias para proporcionar orientación clara y precisa, lo que contribuirá a una experiencia más fluida y satisfactoria para los usuarios.

e) Resultados estadísticos de la dimensión empatía

Tabla 23

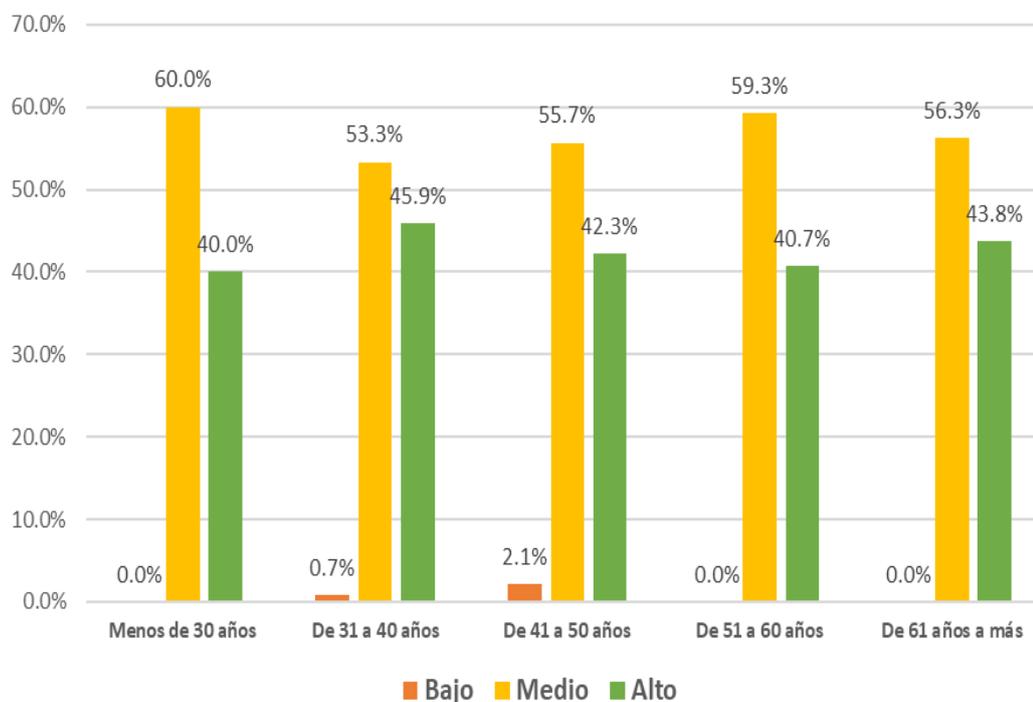
Resultados de la muestra según la dimensión empatía

		Dimensión de empatía						Total	
		Bajo		Medio		Alto		fi	ni%
		fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%		
Edad	Menos de 30 años	0	0.0%	36	60.0%	24	40.0%	60	100.0%
	De 31 a 40 años	1	0.7%	72	53.3%	62	45.9%	135	100.0%
	De 41 a 50 años	2	2.1%	54	55.7%	41	42.3%	97	100.0%
	De 51 a 60 años	0	0.0%	35	59.3%	24	40.7%	59	100.0%
	De 61 años a más	0	0.0%	18	56.3%	14	43.8%	32	100.0%
	Total	3	0.8%	215	56.1%	165	43.1%	383	100.0%
Sexo	Masculino	3	100.0%	141	65.6%	111	67.3%	255	66.6%
	Femenino	0	0.0%	74	34.4%	54	32.7%	128	33.4%
	Total	3	100.0%	215	100.0%	165	100.0%	383	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura 15

Distribución de la muestra según la dimensión empatía



Nota: Elaboración propia con base en los datos obtenidos.

Respecto en la *Tabla 23*, se presenta la dimensión, empatía y edad, se observa que los encuestados que tienen menos de 30 años indicaron que la dimensión empatía de los trabajadores en la calidad de atención de la SUNARP – Cusco es de nivel medio, con el valor más alto que es 60.0%. Cerca de este, el 59.3% de los encuestados que tienen entre 51 a 60 años a más, quienes también mencionaron que es de nivel medio. Por otro lado, el 45.9% de los encuestados que tienen de 31 a 40 años comentaron que la dimensión empatía de los trabajadores en la calidad de atención de la SUNARP – Cusco es de nivel alto. Finalmente, el 2.1% de los encuestados que tienen entre 41 a 50 años, indicaron que la dimensión empatía de los trabajadores en la calidad de atención de la SUNARP – Cusco es bajo.

Se muestran los resultados y el 100.0% de los encuestados de sexo masculino calificaron como baja la dimensión empatía de los trabajadores en la calidad de atención de la SUNARP – Cusco. Seguido por el 67.3% de los encuestados de sexo masculino, indicaron que la dimensión empatía de los trabajadores en la calidad de atención de la SUNARP – Cusco, es de nivel alto. Finalmente, el 0.0% de los encuestados de sexo femenino indicaron que la dimensión empatía de los trabajadores en la calidad de atención de la SUNARP – Cusco, es de nivel bajo.

En esta dimensión, se observa que la mayoría de las personas menores de 30 años sienten que reciben una atención individualizada y que sus necesidades emocionales son comprendidas por los servidores para resolver sus dudas o atender sus requerimientos. Por otro lado, los otros grupos etarios muestran índices similares, lo que sugiere que el nivel del servicio es considerado regular y que su satisfacción no necesariamente se cumple. Esto resalta la importancia de adaptar las estrategias de atención al usuario para satisfacer las necesidades específicas de cada grupo de edad, lo que puede mejorar la calidad percibida del servicio en general.

En relación, al sexo femenino, no se observan calificaciones negativas en cuanto a la percepción de empatía desarrollada por los servidores. Sin embargo, sus índices en el nivel bajo de la dimensión empatía son inexistentes, lo que sugiere una mayor percepción de empatía por parte de las mujeres. Este hallazgo destaca la importancia de que el usuario se sienta identificado como alguien especial y reciba una adecuada información sobre el servicio por parte de los integrantes correspondientes de la institución. La falta de calificaciones negativas sugiere que las mujeres pueden sentirse más comprendidas y atendidas en sus necesidades emocionales durante el proceso de atención al usuario.

5.3 Resultados de la entrevista al personal administrativo de la Zona Registral N° X Sede – Cusco

En la siguiente tabla presentamos sobre las entrevistas realizadas al personal administrativo de la Zona Registral N° X-Sede Cusco. Es decir, se ha realizado de acuerdo a las dimensiones de las variables de estudio de este trabajo, como sigue:

Tabla 24*Análisis de entrevista al personal administrativo de la Zona Registral N° X-Sede Cusco*

Pregunta	Respuesta	Análisis
P1: ¿Se han realizado mejoras recientes en las instalaciones de la entidad para hacerlas más atractivas a los usuarios? Podría mencionarlos	<ul style="list-style-type: none"> • Anteriormente, se realizó el Pintado de local tanto interior y exterior. • Instalación de señalización adecuada que permitan al usuario brindar facilidades En la actualidad para los usuarios no se realizó ninguna mejora. • Recientemente, no se realizó ninguna mejora de importancia en el área. • No se realizó ninguna mejora en el área de atención al usuario. • Actualmente, no se hizo ninguna mejora en el hall de atención al usuario. • Hoy en día no se realizó ninguna mejora en el área. • Actualmente, no se hizo mejora alguna en el hall de atención. 	La mayoría de los entrevistados denotan que la entidad no realiza mejoras notorias para poder atender de mejor manera a los usuarios. Así mismo, también que esta no aplica estrategias para que las instalaciones se vean mucho más atractivas al usuario.
P2. ¿Puede proporcionar ejemplos de equipos modernos o tecnología que se hayan implementado en la oficina de la SUNARP?	<ul style="list-style-type: none"> • Pienso que son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> – Adquisición de estaciones gráficas modernas. – Adquisición de equipos de informática modernos. – Adquisición de UPS nuevos y modernos. • Actualmente, en cuanto a equipos no se adquirió ninguna, pero sí se desarrolló de mejor manera los servicios de manera virtual. • Actualmente, se implementó con equipos informáticos, computadoras, monitores grandes. • Se han dotado de computadoras modernas con pantallas mucho más grandes y cómodas. • Para el área de atención al usuario se adquirieron Tótems para una mejor información del usuario. • Se implementó computadoras para realizar las visualizaciones de partida. • Se dotó de computadoras para las áreas de caja, así como para el área de visualizaciones de partida. 	Los entrevistados destacan que la entidad ha implementado servicios modernos, especialmente en áreas distintas. Se observa que algunos de estos servicios están diseñados para brindar atención al usuario, pero no se han desarrollado módulos autónomos que permitan a los usuarios gestionar sus propias consultas, lo que podría hacer el proceso más práctico.
P3. ¿Podría mencionar si se han implementado medidas para acelerar la atención al usuario, como ventanillas adicionales o personal adicional en momentos de alta demanda?	<ul style="list-style-type: none"> • Pienso que son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> – Sí, se ha implementado el centro de atención en el Real Plaza que atiende hasta los días sábados. – También existen oficinas receptoras implementadas en el Centro Histórico, San Jerónimo, San Sebastián, Santiago, y la principal Manco Inca e Infancia. • Se implementó en el MAC en el Real Plaza para la mejora de atención al usuario y el otro el aplicativo de la SUNARP que facilita los servicios de publicidad registral. • Si se ha implementado aplicativos móviles APPS y se habilitó la oficina del Centro histórico, así como la oficina que se encuentra el MAC. • Hay personal de otras áreas como por ejemplo libro diario está capacitado en la atención de cajas y apoya en caso de necesidad de igual forma sucede en las demás oficinas. • La reapertura la oficina del Centro histórico, así como una oficina en el MAC. – Difusión de la APP SUNARP. • No se implementó ventanillas por falta de personal en el área de cajas, se requiere contratar más personal para el área de atención al usuario. 	La entidad ha implementado módulos fuera de sus oficinas, donde se llevan a cabo la mayoría de los trámites principales. Destacan que esto constituye un respaldo para las personas que residen en diversas zonas, ya que no necesitan trasladarse hasta la sede central para dar seguimiento a sus trámites o resolver sus dudas. Además, esta iniciativa contribuye significativamente a mejorar la satisfacción y la calidad del servicio proporcionado por la entidad.

	<ul style="list-style-type: none"> • En algunas oportunidades se solicita a personal de otras áreas su apoyo para atención en el área de cajas. <ul style="list-style-type: none"> – Apertura de la oficina en el MAC y centro histórico. 	
<p>P4. ¿Cómo mide y evalúa la satisfacción de los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha realizado una encuesta de satisfacción del usuario en el cual la medición y evaluación respecto a la capacidad de respuesta. <ul style="list-style-type: none"> – Mediante el libro de reclamaciones, este es un instrumento que facilita esta evaluación, así como también el buzón de sugerencias. • Se evalúa mediante estudios de calidad de servicios el concepto HTP. • A nivel de la SUNARP y de la zona se realizan encuestas en forma permanente a los usuarios. • Se realiza mediante encuestas anuales a los usuarios. • Una de las formas de medición es a través de la cantidad de reclamos, quejas que se anotan en el libro, así como en el área de defensoría del usuario. • A través de encuestas a los usuarios y también el consolidado de reclamos que se hace semestral. 	<p>Los entrevistados señalan que, para evaluar la satisfacción de los usuarios, se llevan a cabo encuestas, y se revisan semestralmente los reclamos presentados. Sin embargo, consideran que esto no es suficiente, ya que desearían un control más periódico y respuestas oportunas a los reclamos realizados.</p>
<p>P5. ¿Qué medidas se toman para garantizar la precisión y confiabilidad de los servicios y trámites realizados en la SUNARP?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los servicios de inscripción registral y publicidad se encuentran sistematizados con personal altamente especializado que garantiza la confiabilidad de los servicios y trámites, así mismo existe servicios gratuitos tales como la alerta registral, Síguelo, Consulta vehicular, Conoce aquí entre otras. <ul style="list-style-type: none"> – Se tiene el registro de las firmas digitales en los certificados que emite la SUNARP (CRI, vigencia de poder, entre otros). • Toda la información está automatizada, en el proceso registral hay controles desde la alta dirección. • Estas se dan a través de la mejora continua de nuestro sistema informático y la implementación de nuevos servicios. • Mediante el conocimiento por parte de los trabajadores en cuanto a los sistemas informáticos y servicios. • A través de los sistemas informáticos, así como la publicidad e información transparente que se brinda del sistema. • Toda la información que maneja la SUNARP se encuentra sistematizada y a cargo del área de informática quien custodia la información. 	<p>La mayoría de los entrevistados, están seguros de que tanto la precisión y confiabilidad es realizada por el sistema, debido a que todo ya está automatizado. En consecuencia, todo ello debe ser controlado por el área de informática. En ese sentido, los trabajadores se confían e ingresan los datos al sistema y no realizan un control adecuado.</p>
<p>P6. ¿Cuál es la política de la institución para lidiar con problemas o quejas de los usuarios en relación con la fiabilidad de los servicios?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pienso que son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> – Equipo de trabajo – Solidaridad – Valores – Cultura Organizacional – Compromiso de servicio • Mecanismos de respuesta ante los incidentes, los cuales son reportados en el libro de reclamaciones y estos son derivados al área de Imagen institucional para su posterior atención. • Existen protocolos de revisión inmediata, así como la corrección en horas, como también sistemas de transacción electrónica. 	<p>La institución utiliza para estas situaciones el libro de reclamaciones, para identificar la problemática y de acuerdo a esto seguir el proceso correspondiente. En caso de situaciones que merezcan otro procedimiento, se conversa directamente con las personas involucradas. Es importante resaltar que existe el mecanismo que constantemente fiscaliza la posibilidad de que se generen</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • La SUNARP y la zona registral llevan control permanente del cumplimiento de plazos y de la calidad de calificación. • Estas quejas o problemas de los usuarios se atienden mediante el libro de reclamaciones y cuando la ocasión lo amerita en forma personalizada. • Se lleva a cabo mediante el libro de reclamaciones y en algunas ocasiones se conversa directamente con el personal involucrado en el hecho. • Se realiza mediante el libro de reclamaciones, y el área de imagen institucional es responsable de dar respuesta a los usuarios cumpliendo los plazos establecidos. 	<p>inconvenientes en el proceso del servicio a los usuarios.</p>
<p>P7. ¿Cómo garantiza la SUNARP la seguridad de los datos y la información de los usuarios?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un plan de seguridad informática BACAK de información. • A través del área de tecnologías de la información mediante el BACAK • Mediante la utilización de software que garantiza la seguridad de la información en entorno ORACLE. • A través de nuestros sistemas informáticos y los servicios nuestros debidamente controlados. • La SUNARP cuanta con el área de informática y es el área que está a cargo mediante programas y sistemas informáticos. • A través de un conjunto de sistemas y filtros de protección que impide el tráfico y modificación de la información con que se cuenta. • Mediante los softwares con los que cuenta la entidad. 	<p>De acuerdo a los entrevistados, el software utilizado por la SUNARP es el BACAK, con el cual se generan un conjunto de sistemas y filtros de protección de la información que se posee. Los entrevistados refieren claramente su existencia y la confianza que le tienen a este sistema.</p>
<p>P8. ¿Se han implementado medidas de seguridad para prevenir el acceso no autorizado a la información de los usuarios?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe protocolos de acceso a la información el cual solo acceden personas autorizadas. • Sí, mediante los mecanismos de seguridad en el área de informática. • Si mediante el cumplimiento de las normas de gobierno electrónicas y se adapta políticas de ISO 27000- 2008 • En forma permanente existen medidas de seguridad en el acceso al sistema por las distintas áreas. • Si mediante el servicio de Alerta registral, en el cual el usuario se debe registrar primero. • Sí, el cual está a cargo del área de informática, el cual tiene políticas de privacidad y resguardo de la información. • Efectivamente, está en manos del área de informática y la utilización de personas autorizadas para dicha información. 	<p>Los entrevistados señalan que el departamento de informática es responsable de implementar medidas de seguridad, las cuales se rigen por estándares de protección de la información virtual, como el ISO 27001-2008. La manipulación de estos procesos está a cargo del personal autorizado.</p>
<p>P9. ¿Cómo fomenta la SUNARP la empatía y el trato amable hacia los usuarios en su personal?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tenemos un plan de capacitación de desarrollo personal donde están planificadas: Capacitación, empatía, liderazgo, habilidades blandas, vocación de servicio, también se mide mediante encuesta al usuario el trato, eficiencia y calidad. • Se realiza mediante capacitaciones en el área de atención al usuario, así como de los servicios registrales. • Mediante la omnicanalidad, así como cursos constantes que se brinda a los colaboradores. • Al personal de la SUNARP se le otorga información y capacitaciones permanentes. • A través de las capacitaciones, cultura organizacional, pero más depende de la motivación que tenga cada colaborador. • Mediante capacitaciones presenciales y virtuales que da ya sea la sede Cusco o en ocasiones sede central, así como talleres de comunicación. • Se realiza un plan de capacitación para el área de atención al usuario. 	<p>Se confirma que se lleva a cabo una capacitación continua para el equipo de atención al usuario, tanto de forma virtual como presencial. En estas se abordan aspectos como habilidades blandas, clima organizacional y vocación de servicio, entre otros temas relevantes. Este enfoque tiene como objetivo desarrollar y proporcionar herramientas al personal para mejorar la eficacia en el servicio de atención al usuario.</p>

<p>P10. ¿Cuál es la política de la institución para atender las necesidades y preocupaciones de los usuarios?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tenemos un área denominada Orientación al usuario y Defensoría del usuario donde se canaliza todas las necesidades del usuario, también existe de manera virtual “Alo SUNARP”. • Mediante el buzón de sugerencias, así como el área de defensoría del usuario. • Entre las principales preocupaciones de los usuarios están los plazos, el cual se está trabajando en reducir los plazos de atención. • Se tienen áreas de orientación al usuario y defensoría del usuario, así como hay la atención por parte de los registradores, así como de los abogados certificadores. • A través del área de Defensoría, así como mediante el buzón de sugerencia que se encuentra en el hall de atención al usuario. • Mediante el área de defensoría del usuario, quien canaliza los reclamos o quedas al área de imagen institucional. • Se cuenta con un buzón de sugerencias, así como también se cuenta con el área de Defensoría del Usuario. 	<p>Los entrevistados indican que la política de orientación al usuario y defensoría del usuario, con estas se busca canalizar y contemplar las necesidades del usuario para poder darles solución. Un complemento a esto es el buzón de sugerencias y así se recauda información para mejorar el servicio y/o ver las oportunidades de mejora de este.</p>
<p>P11. ¿Cómo se administra la llegada de usuarios a las oficinas de la SUNARP para evitar aglomeraciones y largas colas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El objetivo de colas o filas es minimizar los tiempos de espera de los usuarios que puede recibir una atención en el menor tiempo sus trámites. • Fomentando en los usuarios el uso de los servicios virtuales que tiene la SUNARP. • Se administra mediante ventanillas de orden de llegada <ul style="list-style-type: none"> – Invitación a usar las APPS entrega de resultados a correos electrónicos. • Si se generan colas es de acuerdo al orden de llegada, los cuales está tratando de controlar con la implementación de las presentaciones digitales de los distintos actos. • La atención a los usuarios es previamente haber realizado una cola de acuerdo al orden de llegada será su salida. • Solo se maneja un sistema que es el de las colas y la atención a los usuarios es según el orden de llegada. • A través de la difusión de los canales digitales con los que cuenta la SUNARP. 	<p>Se identifican, por parte de los entrevistados, dos maneras para reducir las colas y aglomeración de los usuarios. La primera es mediante un sistema de colas que valide el orden de llegada y, por ende, la atención en consecuencia. La segunda consiste en popularizar y recomendar el uso de plataformas virtuales para la realización de trámites y consultas, lo que contribuiría a descongestionar las instalaciones físicas.</p>
<p>P12. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan la SUNARP en relación con la llegada de usuarios y cómo se abordan?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es la atención de los usuarios, brindarles un mejor servicio de calidad y se retiren satisfechos de la entidad, así como también el otro desafío es fomentar más los servicios virtuales. • Es la llegada de clientes y las esperas que tienen que realizar para ser atendidos, para lo cual el principal desafío es que los usuarios puedan realizar todos los trámites mediante el canal digital. • El principal desafío es que se atienda de manera rápida a los usuarios y bien, para así evitar las colas. • Realizar la virtualidad de los trámites de la SUNARP para que los usuarios puedan acceder a los servicios sin necesidad de acudir a las oficinas. • El principal desafío que enfrentamos es descongestionar y manejar las aglomeraciones de usuarios que se produce en las distintas áreas de atención al usuario. • El desafío que se enfrenta es lograr que los usuarios utilicen más los medios digitales con los que cuenta la SUNARP para así poder descongestionar las oficinas, por ende, las colas. • Para SUNARP sus usuarios son la razón de existir, atender de manera oportuna las quejas y reclamos es una manera que la SUNARP logra mejorar y brindar un excelente servicio, un usuario satisfecho no estará en condiciones de aceptar un servicio deficiente. 	<p>Los desafíos identificados por las personas encuestadas se centran en influir en los usuarios para que utilicen más las plataformas virtuales. Esto permitiría que el público realice sus trámites de forma virtual, lo que a su vez reduciría el tiempo de espera y garantizaría una atención más rápida y eficiente.</p>

<p>P13. ¿Cuáles son los factores del sistema de fila que han contribuido a la generación de largas colas y esperas prolongadas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se tuvo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> – El Covid-19 por distanciamiento de un metro y medio entre los usuarios. – Espacios reducidos. – Personal con permiso por salud y vacaciones. • Ausencia de algunos cajeros por motivos de vacaciones, permisos, así como también la demora en los plazos de atención de los distintos actos, lo cual genera colas en el área de Defensoría del usuario. • Las atenciones físicas y el Covid-19 la cual trajo políticas de distanciamiento. • En lo que respecta a las colas, se soluciona con el apoyo de otro personal en las horas de mayor afluencia de usuarios. • Inicialmente la falta de un flujograma, así como una mejor señalización. • Los principales factores que se generan es el poco personal que trabaja en las ventanillas, así como los problemas con los sistemas. • El principal factor es la falta de personal estable en el área de caja. Otro factor es el sistema, ya que en algunas oportunidades se va. 	<p>Uno de los principales desafíos es la cantidad de servidores que faltan en las ventanillas de atención al usuario, ya sea debido a problemas de abastecimiento, ausencias no programadas o solicitudes de permisos. Esta situación se agrava aún más cuando el sistema experimenta fallos. Es crucial destacar que el personal encargado del servicio al usuario también requiere apoyo en momentos de alta afluencia de público. Por lo tanto, la entidad debe anticiparse a estas situaciones y buscar alternativas de solución o medidas de contención adecuadas.</p>
<p>P14. ¿Se han identificado oportunidades de mejora en el sistema de filas y cuáles se han aplicado?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si se ha identificado oportunamente y se ha implementado las mejoras mediante presentaciones de manera virtual, sistema SID, y otro como publicidad en línea. • Sí, el que se enseñe a los usuarios el uso de los servicios virtuales para que así eviten venir a las oficinas. • Se aplicó la omnicanalidad en la nube y aplicaciones móviles. • Con el apoyo de mayor personal. <ul style="list-style-type: none"> – Implementación de atención virtual APPS – Presentación de actos mediante el SID SUNARP. • Si con la distribución de los servicios en áreas. <ul style="list-style-type: none"> – Implementación de las APP SUNARP • Con la creación de los trámites virtuales, así como el uso de las APPS de la SUNARP. • Se identificaron y como respuesta se implementó y difundió la utilización de las APPS de la SUNARP 	<p>De manera recurrente, en los entrevistados convergen que la implementación de la aplicación de la SUNARP y la facilidad que ofrece su plataforma virtual han contribuido a disminuir la afluencia de trámites presenciales. Esto ha resultado en una reducción significativa del tiempo de espera para los usuarios al realizar sus trámites y consultas.</p>
<p>P15. ¿Cómo se asegura la SUNARP de que los usuarios sigan la disciplina de cola establecida (FIFO, LIFO, u otro)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se asegura mediante el control del servicio de vigilancia y cajeros que atienden en ventanilla. • La SUNARP se asegura mediante el servicio de vigilancia contratado. • Mediante el servicio de vigilancia, el cual hace el control natural y se conserve la fila. • Lo realiza el propio usuario con la supervisión del personal de vigilancia. • El personal de las áreas de atención al usuario lo verifican • Mediante el control que realizan el personal de seguridad que se encuentra en la entrada del hall de atención. • La cola se genera y el usuario sigue la disciplina con la verificación del personal de vigilancia. 	<p>Todos los entrevistados están de acuerdo en que el personal dedicado exclusivamente a la vigilancia y seguridad se asegura de mantener el orden y la disciplina en las filas. Gracias a su labor, se logra mantener el control y el orden en el proceso de formación de colas.</p>
<p>P16. ¿Se han enfrentado situaciones de usuarios que no</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si en algunas ocasiones cuando presentan su queja, esto se maneja de manera prudente, así como también haciendo coordinaciones con el personal de seguridad. • Si el personal de seguridad y vigilancia pone en orden cuando se presentan estos casos. 	<p>Se han registrado experiencias en las que los usuarios no respetan el sistema de fila establecido en la SUNARP. En estas situaciones, los encargados del sistema de</p>

siguen la disciplina de la fila, y cómo se han manejado?	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante el diálogo, así como está el personal de seguridad para evitar algún inconveniente en la fila. • Si el personal de dichas áreas lo direccionan con el apoyo del personal de seguridad. • Sí, hay casos en que los usuarios no respetan la fila y quieren ser atendidos a como dé lugar y esto se maneja con el personal de seguridad. • Efectivamente, y se solucionan con el personal de seguridad, quien es responsable del orden. 	vigilancia intervienen para manejar la situación, facilitando un espacio para el diálogo y la búsqueda de soluciones.
P17. ¿Cómo se gestiona la salida del sistema de los usuarios una vez que han recibido los servicios?	<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con un sistema, una vez concluido su trámite se retiran. • Se gestiona mediante el orden de las filas que siguieron, ya que existe barandas y cintas. • Una vez que son atendidos se retiran en el mismo orden que ingresaron. • De forma normal, después que son atendidos en las ventanillas, se les informa que ya no deberían volver a la entidad porque ya son virtuales los trámites. • No se cuenta con un sistema de verificación, es solo de acuerdo a las colas que realizan. • No existe ninguna forma de gestión en la salida, el usuario que termina su trámite se retira. • En el momento que él usuario culmina su atención se retira, pero si el desea puede pasar a otra área para otra atención. 	No existe un sistema específico establecido para estas circunstancias. Sin embargo, se presupone que, siguiendo el proceso de atención guiado, los usuarios se retiran una vez finalizado su trámite o consulta. En caso contrario, el personal está disponible para brindar asesoramiento y garantizar que el usuario complete su diligencia de manera satisfactoria.
P18. ¿Qué medidas se han implementado para garantizar que los usuarios no experimenten demoras en el proceso de salida?	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de los canales digitales y que en el área de cajas se atienda más rápido. • Promoviendo el uso de los servicios registrales en línea, así como el servicio de Defensoría del usuario. • Mediante la rapidez que fueron atendidos en el área de caja, por ende, su salida también será rápida. • A través del uso del sistema informático y promoviendo el uso de nuestras plataformas virtuales. • Que la atención en caja sea de manera eficaz y eficiente, y promoviendo el uso de la página de la SUANRP. • Que los usuarios utilicen más los sistemas digitales para que eviten venir a las oficinas. • La principal medida que se adoptó es la implementación de los canales digitales y su promoción. 	Se identifica que las medidas que se utilizaron son el uso de las plataformas digitales por parte de los usuarios. Asimismo, la eficiencia y eficacia del personal que ofrece el servicio aporta a que se reduzca la demora en el proceso de salida. Es evidente que él desarrolló y utilización de los recursos digitales y la orientación sobre el uso de estos, incrementan la satisfacción del usuario con el servicio que requieren.

Nota: Elaboración propia basándose en los datos de la entrevista al personal administrativo de la SUNARP.

Sobre la variable teoría de colas, los entrevistados convergen que la implementación de la aplicación de SUNARP y la facilidad que ofrece su plataforma virtual han contribuido a disminuir la afluencia de trámites presenciales. Esto ha resultado en una reducción significativa del tiempo de espera para los usuarios al realizar sus trámites y consultas. Se han registrado experiencias en las que los usuarios no respetan el sistema de fila establecido en la SUNARP. En estas situaciones, los encargados del sistema de vigilancia intervienen para manejar la situación, facilitando un espacio para el diálogo y la búsqueda de soluciones. Es evidente que el desarrollo y utilización de los recursos digitales y la orientación sobre el uso de estos, incrementan la satisfacción del usuario con el servicio que requieren.

Respecto a la variable calidad de servicio, se indica que los entrevistados mencionan que la entidad no realiza mejoras en favor de los usuarios, así también, muestran que las mejoras que se hace son en las oficinas más no en la atención al usuario, finalmente indican que el uso de tecnología es vital para poder dar un mejor servicio al usuario, por otro lado, comentan que se debe habilitar más espacios o sedes que apoyen a la descentralización de los trámites y puedan minimizar la cantidad de colas que se generan, por la demora en la atención.

5.4 Resultados de inferenciales

El objetivo de esta sección del actual de estudio es determinar la relación entre la teoría de colas y la calidad de servicio en atención de los usuarios de la zona Registral N° X – Sede Cusco-2022. Previamente, se determinó si existe la distribución normal de los datos de las variables de estudio y posteriormente se utilizaron estadígrafos paramétricos, como la correlación lineal de Pearson y la regresión lineal.

5.4.1 Prueba de normalidad

Para poder analizar y validar las hipótesis que son generadas en la presente investigación, se guiaran con los siguientes parámetros:

- Tamaño de muestra $N \leq 50$ se aplica el estadístico Shapiro-Wik.
- Tamaño de muestra $N > 50$ se aplica el estadístico Kolmogorov-Smirnova.

El tamaño de la población es de $N = 383$ usuarios que acuden a la SUNARP Sede Cusco.

- **Establecer nivel de significancia**

Valor de Significancia (Alfa) $p = 0,05 = 5\%$, nivel de aceptación: 95%

- **Regla de decisión**

Sig. E < Sig. P. (0.05) Entonces se rechaza H_0 .

Sig. E > Sig. P. (0.05) Entonces se rechaza H_a .

Tabla 25

Análisis de la distribución normal – prueba estadística “Kolmogorov-Smirnov” para las variables

			Teoría de colas	Calidad de servicio
N			383	383
Parámetros normales ^{a,b}	37.5770		62.3446	37.5770
Máximas diferencias extremas	6.16473		7.76462	6.16473
	0.090		0.094	0.090
	0.090		0.094	0.090
	-0.063		-0.063	-0.063
Estadístico de prueba			0.094	0.094
Sig. asintótica(bilateral)			,000 ^c	,000 ^c
Sig. Monte Carlo (bilateral)	,003 ^d		,002 ^d	,003 ^d
	0.002	0.001	0.001	0.002
		0.003	0.003	0.005

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Se basa en 10000 tablas de muestras con una semilla de inicio 926214481.

Nota. Software estadístico SPSS v.26

Al analizar la *Tabla 25*, se determinó utilizar el Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra de estudio es de 383 usuarios que acuden a la SUNARP Sede Cusco para realizar trámites y recibir atención en las áreas de interés, como las ventanillas de caja y otros servicios relacionados. Por otro lado, las variables Teoría de colas y la Calidad de servicio tiene un nivel de significancia menor, es decir ($0.001 < 0.05$) y ($0.002 < 0.05$) respectivamente, entonces se puede decir que mediante la regla de decisión se rechaza la H_0 y por consiguiente se acepta la H_a , entonces deducimos que el trabajo de investigación no tiene una distribución normal.

Por consiguiente, se ha tomado a la prueba estadística de correlación Chi cuadrado. A continuación, para hallar el nivel de correlaciones.

Por lo tanto, las pruebas paramétricas y no paramétricas ofrecen diferentes ventajas y desventajas, y la elección entre ellas debe basarse en las características específicas de los datos y las hipótesis de la investigación.

Demostración de la normalidad

La prueba estadística es adecuada para la demostración de hipótesis, es esencial verificar primero la distribución de los datos. Este proceso se puede realizar

mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov de bondad de ajuste, especialmente adecuada para muestras grandes (mayores de 50 unidades). En la *Tabla 25*, presenta los datos de la prueba estadística de “Kolmogorov-Smirnov”; es decir, el valor de “p” obtenido es menor que el nivel de significancia del 5%, lo que lleva a no admitir la hipótesis nula de que los datos NO proceden de una distribución normal.

Este test evalúa si una muestra de datos sigue una distribución específica, como la distribución normal. En el siguiente parte, se presenta as pruebas estadísticas más adecuadas, maximizando la precisión y la validez de los resultados del estudio. Es decir, las pruebas paramétricas se basan en supuestos sobre la distribución de los datos en la población de la cual se extrae la muestra (r de Pearson). Por otro lado, las pruebas no paramétricas no requieren que los datos sigan una distribución normal y son más flexibles con respecto a los supuestos sobre los datos (Chi cuadrado o Rho de Spearman). En resumen, la conclusión es que los datos no muestran que se tienen distribuyen normalmente, lo que permite utilizar *pruebas estadísticas no paramétricas* como la **prueba de bondad de ajuste Chi cuadrado** para examinar la correspondencia entre la teoría de colas y la calidad de servicio.

5.4.2 Contraste de la prueba de hipótesis general

Aplicando la prueba hipótesis general

Para concretizar la prueba de hipótesis, primero se ejecutó el análisis cruzado entre las variables de la teoría de colas y la calidad de servicio en atención de los usuarios de la zona Registral N° X – Sede Cusco -2022; de manera que los resultados indiquen que existe una afinidad o asociación entre ambas variables, las mismas que serán llevadas a contraste estadístico.

Tabla 26

Resultados contingentes entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios

			Calidad de servicio			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Teoría de colas	Alta afluencia	Recuento	1	23	0	24
		% del total	0.3%	6.0%	0.0%	6.3%
	Normal afluencia	Recuento	6	230	94	330
		% del total	1.6%	60.1%	24.5%	86.2%
	Baja afluencia	Recuento	0	9	20	29
		% del total	0.0%	2.3%	5.2%	7.6%
Total		Recuento	7	262	114	383
		% del total	1.8%	68.4%	29.8%	100.0%

Nota: Procesado en el programa SPSS versión 25.00, las encuestas.

Como se puede observar en la *Tabla 26*, se observa en los resultados porcentuales de la tabla de contingencia entre las variables de estudio; según la percepción de los usuarios, la teoría de colas en atención y la calidad de servicio de los usuarios de la zona Registra N° X – Sede Cusco. Demuestra, que el 6,0% de los encuestados usuarios indicaron que la teoría de colas está en un nivel de alta afluencia y la calidad de servicio está en un nivel regular. Por otro lado, el 60,1 % de los encuestados revelaron que la teoría de colas está en un nivel de normal afluencia y la calidad de servicio está en un nivel normal. Finalmente, el 5,2 % de los encuestados revelaron que la teoría de colas está en un nivel de baja afluencia y la calidad de servicio está en un nivel alto. Es decir, esto demuestra que hay una asociación directa y demostrativa entre las variables de estudio.

Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis nula: $H_0: r(x,y) < 0,00; sig. > 0,05.$

- H_0 No existe relación directa y significativa entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X- Sede Cusco-2022.

Hipótesis alterna $H_1: r(x,y) > 0.00; sig. < 0,05$.

- H_1 : Existe relación directa y significativa entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.

Nivel de significancia o riesgo:

Eligiéndose el nivel de significancia, se dice, el riesgo que se admite acerca de rechazar la H_0 cuando debería en consecuencia de ser aceptado por ser verdadera. El nivel de significancia utilizado en el diseño descriptivo correlacional fue $\alpha = 0.05$; en las investigaciones en Ciencias Sociales por ser el más adecuado.

Prueba de estadístico:

Para establecer la certeza de la asociación entre ambas variables, se llevarán a cabo la prueba de hipótesis de Chi cuadrado.

Para evaluar la independencia o dependencia entre dos variables categóricas, se utiliza la prueba de Chi-cuadrado (χ^2). Esta prueba compara las frecuencias observadas en cada categoría con las frecuencias esperadas bajo la hipótesis de independencia con la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum_i \sum_j \frac{(fo_{ij} - fe_{ij})^2}{fe_{ij}}$$

fo_{ij} : Frecuencia observada

fe_{ij} : Frecuencia esperada

χ^2 : Resultado del valor de Chi cuadrado

Esquema de prueba

En la siguiente tabla se tiene los siguientes resultados:

Tabla 27

Cálculo de prueba de Chi-Cuadrado entre la teoría de colas y la calidad de servicio

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,455 ^a	2	0.000
Razón de verosimilitud	36.818	2	0.000
Asociación lineal por lineal	31.632	1	0.000
N de casos válidos	383		

a. 11 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es 7,03.

Nota: Procesado en el programa SPSS versión 25.00, las encuestas.

Decisión estadística

Dado que el valor p (0) es menor (0,000) que el nivel usual de significación de 0,05 corroborando la decisión anterior. Es rechazada la hipótesis nula H_0 : y es aceptada la hipótesis alterna H_1 : Existe relación directa y significativa entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, esto quiere decir, que mejorando cada punto referido a la teórica de colas se tendrá mejores resultados respecto a calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco.

Conclusión estadística:

Se llega a la conclusión que sí existe una relación directa y significativa entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.

5.4.3 Contraste de la prueba de hipótesis específicas

5.4.3.1 Contraste de la hipótesis específica 1

Para concretizar la prueba de hipótesis, primero se ejecutó el examen cruzado entre la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, de manera que las

consecuencias muestren que coexiste una afinidad o asociación entre ambas variables, las mismas que fueron empleadas el contraste estadístico.

Tabla 28

Resultados contingentes entre la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio

			Calidad de servicio			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Llegada de clientes	Alta afluencia	Recuento	2	87	6	95
		% del total	0.5%	22.7%	1.6%	24.8%
	Normal afluencia	Recuento	4	159	89	252
		% del total	1.0%	41.5%	23.2%	65.8%
	Baja afluencia	Recuento	0	18	18	36
		% del total	0.0%	4.7%	4.7%	9.4%
Total	Recuento	6	264	113	383	
	% del total	1.6%	68.9%	29.5%	100.0%	

Nota: Procesado en el programa SPSS versión 25.00, las encuestas.

Se puede observar en la *Tabla 28*, se observa en los resultados porcentuales de la tabla de contingencia entre las variables de estudio, según la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco. Demuestra, que el 22,7% de los encuestados usuarios mostraron que la dimensión llegada de clientes está en un nivel de alta afluencia y la calidad de servicio está en un nivel regular. Por otro lado, el 41,5% de los encuestados revelaron que la dimensión llegada de clientes está en un nivel de normal afluencia y la calidad de servicio está en un nivel regular. Finalmente, el 4,7% de los encuestados revelaron que la dimensión llegada de clientes está en un nivel de baja afluencia y la calidad de servicio está en un nivel alto. Es decir, esto demuestra que hay una asociación directa y demostrativa entre las variables de estudio.

Para establecer la certeza de la asociación entre la dimensión y la variable, se llevarán a cabo la prueba de hipótesis de Chi cuadrado.

Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis nula: $H_0: r(x,y) < 0.00; sig. > 0,05$

- H_0 : No existe relación directa y significativa entre la relación entre la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.

Hipótesis alterna $H_1: r(x,y) > 0.00; sig. < 0,05$

- H_1 : Existe relación directa y significativa entre la relación entre la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.

Nivel de significancia o riesgo:

Eligiéndose el nivel de significancia, se dice, el riesgo que se admite acerca de rechazar la H_0 cuando debería en consecuencia de ser aceptado por ser verdadera. El nivel de significancia utilizado en el diseño descriptivo correlacional fue $\alpha = 0.05$; en las investigaciones en Ciencias Sociales por ser el más adecuado.

Prueba de estadístico:

Para establecer la certeza de la asociación entre ambas variables, se llevarán a cabo la prueba de hipótesis de Chi cuadrado.

Para evaluar la independencia o dependencia entre dos variables categóricas, se utiliza la prueba de Chi-cuadrado (χ^2). Esta prueba compara las frecuencias observadas en cada categoría con las frecuencias esperadas bajo la hipótesis de independencia con la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum_i \sum_j \frac{(fo_{ij} - fe_{ij})^2}{fe_{ij}}$$

fo_{ij} : Frecuencia observada

fe_{ij} : Frecuencia esperada

χ^2 : Resultado del valor de Chi cuadrado

Esquema de prueba

En la siguiente tabla se tiene los siguientes resultados:

Tabla 29

Cálculo de prueba de Chi-Cuadrado la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,513a	2	0.000
Razón de verosimilitud	44.904	2	0.000
Asociación lineal por lineal	34.760	1	0.000
N de casos válidos	383		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es 9,91.

Nota: Procesado en el programa SPSS versión 25.00, las encuestas.

Decisión estadística:

Dado que el valor p (0) es menor (0,000) que el nivel usual de significación de 0,05 corroborando la decisión anterior. Es rechazada la hipótesis nula H_0 : y es aceptada la hipótesis alterna H_1 : Existe relación directa y significativa entre la relación entre la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, esto quiere decir, que realizando una implementación de maquinaria, implementos y herramientas se podrá mejorar la calidad de servicio y se tendrá mejores resultados respecto a la teórica de colas en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco.

Conclusión estadística:

Se llega a la conclusión que sí existe una relación directa y significativa entre la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.

5.4.3.2 Contraste de la hipótesis específica 2

Para concretizar la prueba de hipótesis, primero se ejecutó el análisis cruzado entre la dimensión factores del sistema de fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, de manera que los

resultados indiquen que sí existe una afinidad o asociación entre ambas variables, las mismas que fueron llevadas a contraste estadístico.

Tabla 30

Resultados contingentes entre la dimensión factores del sistema de fila y la calidad de servicio

			Calidad de servicio			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Factores del sistema de fila	Alta afluencia	Recuento	2	77	7	86
		% del total	0.5%	20.1%	1.8%	22.5%
	Normal afluencia	Recuento	3	171	85	259
		% del total	0.8%	44.6%	22.2%	67.6%
	Baja afluencia	Recuento	1	16	21	38
		% del total	0.3%	4.2%	5.5%	9.9%
Total	Recuento	6	264	113	383	
	% del total	1.6%	68.9%	29.5%	100.0%	

Nota: Procesado en el programa SPSS versión 25.00, las encuestas.

Se puede observar en la *Tabla 30*, se observa en los resultados porcentuales de la tabla de contingencia entre la dimensión y la variable de estudio, según la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco. Demuestra, que el 20,1% de los encuestados usuarios mostraron la dimensión factores del sistema de fila está en un nivel de alta afluencia y la calidad de servicio está en un nivel regular. Por otro lado, el 44,6% de los encuestados revelaron que la dimensión factores del sistema de fila está en un nivel de normal afluencia y la calidad de servicio está en un nivel regular. Finalmente, el 5,5% de los encuestados revelaron que la dimensión factores del sistema de fila está en un nivel de baja afluencia y la calidad de servicio está en un nivel alto. Es decir, esto demuestra que hay una asociación directa y demostrativa entre las variables de estudio.

Para establecer la certeza de la asociación entre la dimensión y la variable, se llevarán a cabo la prueba de hipótesis de Chi cuadrado.

Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: $H_0: r(x,y) < 0.00; sig. > 0,05$

- H_0 No existe relación directa y significativa entre la dimensión factores del sistema de fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.

Hipótesis alterna $H_1: r(x,y) > 0.00; sig. < 0,05$

- H_1 : Existe relación directa y significativa entre la dimensión factores del sistema de fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.

Nivel de significancia o riesgo:

Eligiéndose el nivel de significancia, se dice, el riesgo que se admite acerca de rechazar la H_0 cuando debería en consecuencia de ser aceptado por ser verdadera. El nivel de significancia utilizado en el diseño descriptivo correlacional fue $\alpha = 0.05$; en las investigaciones en Ciencias Sociales por ser el más adecuado.

Prueba de estadístico:

Para establecer la certeza de la asociación entre ambas variables, se llevarán a cabo la prueba de hipótesis de Chi cuadrado.

Para evaluar la independencia o dependencia entre dos variables categóricas, se utiliza la prueba de Chi-cuadrado (χ^2). Esta prueba compara las frecuencias observadas en cada categoría con las frecuencias esperadas bajo la hipótesis de independencia con la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum_i \sum_j \frac{(fo_{ij} - fe_{ij})^2}{fe_{ij}}$$

fo_{ij} : Frecuencia observada

fe_{ij} : Frecuencia esperada

χ^2 : Resultado del valor de Chi cuadrado

Esquema de prueba

En la siguiente tabla se tiene los siguientes resultados:

Tabla 31

Cálculo de prueba de Chi-Cuadrado de la dimensión factores del sistema de fila y la calidad de servicio

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,551a	2	0.000
Razón de verosimilitud	30.130	2	0.000
Asociación lineal por lineal	27.391	1	0.000
N de casos válidos	383		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es 6,67.

Nota: Procesado en el programa SPSS versión 25.00, las encuestas.

Decisión estadística:

Dado que el valor p (0) es menor (0,000) que el nivel usual de significación de 0,05 corroborando la decisión anterior. Es rechazada la hipótesis nula H_0 : y es aceptada la hipótesis alterna H_1 : Existe relación directa y significativa entre la dimensión factores del sistema de fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, esto quiere decir, que realizando una capacitación en el tema de capacidad de respuesta de los trabajadores mejorara la teórica de colas y se tendrá mejores resultados respecto a la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco.

Conclusión estadística:

Se llega a la conclusión que sí existe una relación directa y significativa entre la dimensión factores del sistema de fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.

5.4.3.3 Contraste de la hipótesis específica 3

Para concretizar la prueba de hipótesis primero se ejecutó el análisis cruzado entre la dimensión disciplina de la fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco - 2022, de manera que los resultados indiquen que existe una afinidad o asociación entre ambas variables, las mismas que fueron llevadas a contraste estadístico.

Tabla 32

Resultados contingentes entre la dimensión disciplina de la fila y la calidad de servicio

			Calidad de servicio			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Disciplina de la fila	Alta afluencia	Recuento	3	9	0	12
		% del total	0.8%	2.3%	0.0%	3.1%
	Normal afluencia	Recuento	4	227	56	287
		% del total	1.0%	59.3%	14.6%	74.9%
	Baja afluencia	Recuento	3	27	54	84
		% del total	0.8%	7.0%	14.1%	21.9%
Total		Recuento	10	263	110	383
		% del total	2.6%	68.7%	28.7%	100.0%

Nota: Procesado en el programa SPSS versión 25.00, las encuestas.

Se puede observar en la *Tabla 32*, se observa en los resultados porcentuales de la tabla de contingencia entre la dimensión y la variable de estudio, según la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco, en el año 2022. Demuestra, que el 2,3% de los encuestados usuarios mostraron que la dimensión disciplina de la fila está en un nivel de alta afluencia y la calidad de servicio está en un nivel regular. Por otro lado, el 59,3% de los encuestados revelaron que la dimensión disciplina de la fila está en un nivel de normal afluencia y la calidad de servicio está en un nivel regular. Finalmente, el 14,1% de los encuestados revelaron que la dimensión disciplina de la fila está en un nivel de baja afluencia y la calidad de servicio está en un nivel alto. Es decir, esto demuestra que hay una asociación directa y demostrativa entre las variables de estudio.

Para establecer la certeza de la asociación entre la dimensión y la variable, se llevarán a cabo la prueba de hipótesis de Chi cuadrado.

Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: $H_0: r(x,y) < 0.00; sig. > 0,05$

- H_0 : No existe relación directa y significativa entre la dimensión disciplina de fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.

Hipótesis alterna $H_1: r(x,y) > 0,00; sig. < 0,05$

- H_1 : Existe relación directa y significativa entre la dimensión disciplina de la fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.

Nivel de significancia o riesgo:

Eligiéndose el nivel de significancia, se dice, el riesgo que se admite acerca de rechazar la H_0 cuando debería en consecuencia de ser aceptado por ser verdadera. El nivel de significancia utilizado en el diseño descriptivo correlacional fue $\alpha = 0,05$; en las investigaciones en Ciencias Sociales por ser el más adecuado.

Prueba de estadístico:

Para establecer la certeza de la asociación entre ambas variables, se llevó a cabo la prueba de hipótesis de Chi cuadrado.

Para evaluar la independencia o dependencia entre dos variables categóricas, se utiliza la prueba de Chi-cuadrado (χ^2). Esta prueba compara las frecuencias observadas en cada categoría con las frecuencias esperadas bajo la hipótesis de independencia con la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum_i \sum_j \frac{(fo_{ij} - fe_{ij})^2}{fe_{ij}}$$

fo_{ij} : Frecuencia observada

fe_{ij} : Frecuencia esperada

χ^2 : Resultado del valor de Chi cuadrado

Esquema de prueba

En la siguiente tabla se tiene los siguientes resultados:

Tabla 33

Cálculo de prueba de Chi-Cuadrado entre la dimensión disciplina de la fila y la calidad de servicio

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,816a	2	0.000
Razón de verosimilitud	54.141	2	0.000
Asociación lineal por lineal	47.960	1	0.000
N de casos válidos	383		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,36.

Nota: Procesado en el programa SPSS versión 25.00, las encuestas.

Decisión estadística:

Dado que el valor p (0) es menor (0,000) que el nivel usual de significación de 0,05 corroborando la decisión anterior. Es rechazada la hipótesis nula H_0 : y es aceptada la hipótesis alterna H_1 : Existe relación directa y significativa entre la dimensión disciplina de la fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, esto quiere decir, que realizando acciones para poder considerar la opinión de los usuarios al momento de la atención y priorizando la necesidad de urgencia se podrá lograr una mayor calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.

Conclusión estadística:

Se llega a la conclusión que sí existe una relación directa y significativa entre la dimensión disciplina de la fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.

5.4.3.4 Contraste de la hipótesis específica 4

Para concretizar la prueba de hipótesis primero se ejecutó el análisis cruzado entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, de manera que los resultados indiquen que existe una afinidad o asociación entre ambas variables, las mismas que fueron usadas a contraste estadístico.

Tabla 34

Resultados contingentes entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio

			Calidad de servicio			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Salida de sistema	Alta afluencia	Recuento	1	5	0	6
		% del total	0.3%	1.3%	0.0%	1.6%
	Normal afluencia	Recuento	4	194	71	269
		% del total	1.0%	50.7%	18.5%	70.2%
	Baja afluencia	Recuento	3	63	42	108
		% del total	0.8%	16.4%	11.0%	28.2%
Total		Recuento	8	262	113	383
		% del total	2.1%	68.4%	29.5%	100.0%

Nota: Procesado en el programa SPSS versión 25.00, las encuestas.

Se puede observar en la *Tabla 34*, se observa en los resultados porcentuales de la tabla de contingencia entre la dimensión y la variable de estudio, según la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco. Demuestra, que el 0,3% de los encuestados usuarios mostraron que la dimensión salida del sistema está en un nivel de alta afluencia y la calidad de servicio está en un nivel bajo. Por otro lado, el 18,5% de los encuestados manifestaron que la dimensión salida del sistema está en un nivel de normal afluencia y la calidad de servicio está en un nivel alto. Finalmente, el 50,7% de los encuestados mostraron que la dimensión salida del sistema está en un nivel de normal afluencia y la calidad de servicio está en un nivel regular. Es decir, esto demuestra que hay una asociación directa y demostrativa entre las variables de estudio.

Para establecer la certeza de la asociación entre la dimensión y la variable, se llevarán a cabo la prueba de hipótesis de Chi cuadrado.

Hipótesis nula: $H_0: r(x,y) < 0.00; sig. > 0,05$

- H_0 : No existe relación directa y significativa entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.

Hipótesis alterna $H_1: r(x,y) > 0.00; sig. < 0,05$

- H_1 : Existe relación directa y significativa entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.

Nivel de significancia o riesgo:

Eligiéndose el nivel de significancia, se dice, el riesgo que se admite acerca de rechazar la H_0 cuando debería en consecuencia de ser aceptado por ser verdadera. El nivel de significancia utilizado en el diseño descriptivo correlacional fue $\alpha = 0.05$; en las investigaciones en Ciencias Sociales por ser el más adecuado.

Prueba de estadístico:

Para establecer la certeza de la asociación entre ambas variables, se llevarán a cabo la prueba de hipótesis de Chi cuadrado.

Para evaluar la independencia o dependencia entre dos variables categóricas, se utiliza la prueba de Chi-cuadrado (χ^2). Esta prueba compara las frecuencias observadas en cada categoría con las frecuencias esperadas bajo la hipótesis de independencia con la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum_i \sum_j \frac{(fo_{ij} - fe_{ij})^2}{fe_{ij}}$$

fo_{ij} : Frecuencia observada

fe_{ij} : Frecuencia esperada

χ^2 : Resultado del valor de Chi cuadrado

Esquema de prueba

En la siguiente tabla se tiene los siguientes resultados:

Tabla 35

Cálculo de prueba de Chi-Cuadrado entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,082a	2	0.029
Razón de verosimilitud	8.682	2	0.013
Asociación lineal por lineal	6.362	1	0.012
N de casos válidos	383		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es 11,29.

Nota: Procesado en el programa SPSS versión 25.00, las encuestas.

Decisión estadística:

Dado que el valor p (0) es menor (0,002) que el nivel usual de significación de 0,05 corroborando la decisión anterior. Es rechazada la hipótesis nula H_0 ; y es aceptada la hipótesis alterna H_1 : Existe relación directa y significativa entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, esto quiere decir, que mejorando el tema de la orientación al momento de la atención al usuario se podrá generar mayor calidad de servicio y por consiguiente satisfacción del trato al momento de la atención.

Conclusión estadística:

Se llega a la conclusión que sí existe relación directa y significativa entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.

5.5 Propuesta

Capacitación al personal de la Zona Registral N° x-Sede Cusco - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, con respecto a habilidades blandas, manejo de emociones y resolución de conflictos.

Descripción

De acuerdo a esta propuesta se genera un plan donde se vean las habilidades y situaciones a desarrollar o mejorar en los servidores que participan en la atención al usuario de la entidad y con ello las fechas correspondientes. Así mismo, poder explicarles sobre los temas principales que son la llegada de clientes, factores del sistema de fila, la disciplina de la fila y salida de sistema, dichos temas son necesarios al momento de agilizar el proceso de atención. Por otro lado, se podrá evaluar la calidad de servicio teniendo como principales características la tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, que son medidas para poder pronosticar la satisfacción de los usuarios. Es por ello que se plantea que se darán en ocho sesiones durante cuatro meses cuyo desarrollo se dará dos veces por mes; dos de habilidades blandas, dos de manejo de emociones, dos de resolución de conflictos y dos de comunicación asertiva. Tendrá a cargo este proyecto, el área de recursos humanos con la función de planear; luego de ello, la selección de facilitadores especializados para el desarrollo de los talleres y los recursos que estos puedan necesitar en el desarrollo de sus funciones. Cada sesión durará dos horas y media.

Lugar:

Auditorio de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco.

Objetivo:

- Desarrollar habilidades blandas en el personal que participa en la atención al usuario para mejorar la experiencia del servicio para sí y también para el usuario.
- El desarrollo de manejo de emociones del personal de atención al usuario de la SUNARP zona Registral N° X-Sede Cusco; para identificar, reconocer, sentir y canalizar las emociones en el contexto laboral.
- Identificar problemáticas que se generan en el proceso de atención al usuario y generar soluciones; junto al desarrollo de habilidades para resolver conflictos.

Justificación:

Los hallazgos del estudio evidencian que la teoría de colas se relaciona con la calidad de servicio en el personal que interviene en la atención al usuario de la SUNARP zona Registral N° X-Sede Cusco, y uno de los factores principales será la demanda de servicio, el grado de paciencia y el tiempo de procesamiento, de esta manera se podrá medir que la espera de los usuarios sea más satisfactoria y reduzca la posibilidad de conflicto es el desarrollo de las capacidades, habilidades y cualidades individuales de los servidores de la institución, es decir, el desempeño del personal de atención al usuario, está en relación con la forma en que no sean afectados y/o influenciados los usuarios; ya sea por producto de sus responsabilidades, el ambiente en el cual laboran o el acompañamiento que ofrecen a la hora de brindar el servicio.

Así mismo, es importante reconocer que el sistema de servicio público demanda demasiada carga a los prestadores de servicio, ya que a este puede acceder el público en general. Es importante que el personal que lo atiende tenga los recursos

y herramientas a nivel personal y por consecuencia laboral para que la entidad a la que sirven brinde un servicio de calidad que genere confianza, seguridad, armonía, efectividad y rapidez a los usuarios. Todo este desarrollo de talleres aportaría a generar confianza y seguridad en el usuario, la misma que nos indican las características de la calidad de servicio.

Público objetivo:

Personal de la Zona Registral N° X-Sede Cusco - Superintendencia Nacional de Registros Públicos.

Encargados:

El encargado de esta propuesta es el área de Recursos Humanos de la Zona Registral N° X-Sede Cusco - Superintendencia Nacional de Registros Públicos.

Actividades:

Primera etapa: Se presenta el plan generado a las autoridades directivas de la SUNARP.

- Reunión con los directivos de la SUNARP con la oficina de Recursos Humanos de la Zona Registral N° X-Sede Cusco para mostrar la propuesta de capacitación.
- Se genera el plan de viabilidad para la posterior revisión y aprobación.

Segunda etapa: Tras la aprobación de la propuesta se realizarán el procedimiento correspondiente para su posterior ejecución.

- Mapeo de especialista(s) que van a dar los talleres.
- Se genera la lista de personas que deben de participar en los talleres.
- Se identifica la cantidad de recursos disponibles que se necesitarán para el desarrollo de los talleres.
- Gestión de un espacio para el desarrollo de los talleres.

- Se genera la programación de los talleres y el comunicado correspondiente a los beneficiarios.

Tercera etapa Se desarrolla el plan de implementación y desarrollo de habilidades.

- Se debe realizar un consenso con los trabajadores y que estos puedan aplicar lo indicando en las charlas.
- Dar controles y evaluaciones periódicas sobre la conducta y resultados obtenidos.

Presupuesto

Tabla 36
Presupuesto de la propuesta

Recursos Humanos	Actividad	Cantidad	Precio Unitario	Total
Especialista en Habilidades Blandas	Se identifica que habilidades poseen los servidores y explora como las desarrollan. Se les brinda herramientas y se guía en el desarrollo de estas.	1	1025.00	2050.00
Especialista en Manejo de emociones	Se brinda la definición de emociones, el proceso y se identifica contextos que detonan estas y lo que significan para los servidores. Brinda herramientas de validación, gestión y ejecución de las emociones.	1	1025.00	2050.00
Especialista en Resolución de Conflictos	Conceptualización de conflicto y el cómo se aborda desde el servidor. Se brinda conocimiento de que conflictos existen las formas de gestionarlos de acuerdo a su naturaleza y contexto.	1	1025.00	2050.00
Especialista en Comunicación Asertiva	Reconocimiento de habilidades de comunicación individuales. Proceso de comunicación efectiva y los vicios de esta. Desarrollo de habilidades de comunicación efectivas.	1	1025.00	2050.00
Especialista para generar materiales de apoyo	De manera articulada se comunica con los especialistas que darán el taller para tener el material que necesitaran en los talleres y los recursos que se les brindaran a los participantes.	1	2000.00	2000.00
Total				10200.00

*Son dos talleres por especialista, se pagará por cada desarrollo del taller al profesional, salvo al especialista para generar materiales de apoyo.

Recursos Materiales	Actividad	Cantidad	Precio Unitario	Total
Materiales de escritorio	Lapiceros, cinta, hojas bond, hojas de colores, plumones.	100	3.00	300.00
Fólderes	Para colocar el material ofrecido por los talleristas.	100	2.50	250.00
Otros	Cualquier recurso que se necesite			100.00
Total				650.00
Servicios	Actividad	Cantidad	Precio Unitario	Total
Refrigerios	En el proceso del taller, en el tiempo de descanso se brinda refrigerios a los talleristas y participantes	100	5.00	500.00
Traslados	Pasajes para el traslado del material hacia el auditorio	8	15.00	120.00
Total				620.00
Total				11470.00

Nota: Elaboración propia.

Resultados esperados de la propuesta:

- Satisfacción en la experiencia de los usuarios al realizar sus trámites y/o consultas en la Zona Registral N° X-Sede Cusco – SUNARP.

- Manejo emocional, eficaz y efectivo del personal que interviene en la atención al usuario en la Zona Registral N° X-Sede Cusco – SUNARP.
- Desarrollo efectivo de habilidades blandas del personal que interviene en la atención al usuario en la sede ya mencionada.
- Agilización del servicio de tramitación y consulta, reducción del tiempo de espera.
- Acompañamiento eficiente al usuario si se presenta alguna dificultad o conflicto por parte del personal de la Zona Registral N° X-Sede Cusco – SUNARP.

Cronograma

Tabla 37
Cronograma de la propuesta

Actividad	Responsables	Duración	1 Mes	2 Mes	3 Mes	4 Mes
1. Se generará la identificación de qué habilidades poseen los servidores y explorarán como las desarrollan.	Especialista en Habilidades Blandas	2 sesiones en un mes.	X X			
2. Se les brinda herramientas y guía en el desarrollo de estas.						
3. Se construye la definición de emociones en conjunto, el proceso de estas y se identifica contextos que detonan estas. Incluso, lo que significan para los servidores.	Especialista en Manejo de emociones.	2 sesiones en un mes.		X X		
4. El facilitador brinda herramientas de validación, gestión y ejecución de las emociones para que los servidores puedan simular experiencias en grupo.						
5. Conceptualización de conflicto y el cómo se aborda desde el servidor.	Especialista en Resolución de Conflictos	2 sesiones en un mes.			X X	
6. Desarrollo del conocimiento experiencial de qué conflictos existen, las formas de gestionarlos, de acuerdo a su naturaleza y contexto.						
7. Guía el reconocimiento de habilidades de comunicación individuales.	Especialista en Comunicación Asertiva	2 sesiones en un mes.				X X
8. Se construye el proceso de comunicación efectiva y los vicios de esta.						
9. En conjunto se desarrollan habilidades de comunicación efectivas.						
10. Se realizará una encuesta para recaudar información de los aprendizajes desarrollados en todo el proceso de capacitación.						

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Discusión de resultados

El presente estudio acepta la hipótesis alterna por lo que existe relación directa y significativa entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, ello se corroboró con la estadística dado que el valor $p(0)$ es menor (0,000) que el nivel usual de significación de 0,05 corroborando la relación directa y significativa. Se compara el estudio con una investigación que toma similar unidad de análisis con la diferencia de la Zona que fue en La Molina, siendo el estudio de Silvera (2019) titulado: “Análisis de la teoría de colas y su relación con el servicio de calidad en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos— SUNARP, Zonal La Molina, 2019”, donde se ha constatado una relación entre las variables respaldada por una correlación de Rho igual a 0.958, con un valor de p de 0.000, lo que demuestra una significancia a un nivel de $p \leq 0.05$. Por lo que en ambos estudios resaltan la importancia de la teoría de las colas dentro de la empresa, siendo fundamental dentro de la gestión y el diagnóstico de la espera que es parte del sistema operativo de la empresa y su servicio.

En el presente estudio se tiene la hipótesis específica N°01: Existe relación directa y significativa entre la relación entre la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022. Ello se comprueba con la estadística, dado que el valor $p(0)$ es menor (0,000) que el nivel usual de significación de 0,05 corroborando la decisión anterior. Dichos resultados son similares al estudio realizado por Mercado y Munarriz (2019), donde menciona que, si existe una relación entre la llegada de clientes y la calidad

de servicio al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP, Jesús María, se encontró que la relación entre ambas variables es significativa a nivel positivo media ($Rho= 475$) y el p-valor (sig.) alcanzado 0,000 siendo menor a 0,05, indica que se acepta la hipótesis alterna. Las llegadas pueden originarse en una población con un número limitado de individuos o en una población de tamaño indeterminado. Esta distinción es crucial, ya que los análisis se basan en premisas diversas y, como resultado, las soluciones requieren ecuaciones diferentes (Jacobs & Chase, 2019).

En el presente estudio se tiene la hipótesis específica N°02: Existe relación directa y significativa entre la dimensión, factores del sistema de fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022. Ello se comprueba con la estadística, dado que el valor p (0) es menor (0,000) que el nivel usual de significación de 0,05 corroborando la decisión anterior. Dichos resultados son similares al estudio realizado por Mercado y Munarriz (2019), donde afirma que, si existe una relación entre los factores de sistema de fila y la calidad de servicio al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP, Jesús María, donde el nivel fue positiva media ($Rho= 490$) y el p-valor (sig.) alcanzado 0,000 siendo menor a 0,05, indica que se acepta la hipótesis alterna. Se compone principalmente de la cantidad de servidores disponibles y las líneas de espera. Además, se plantean cuestiones relacionadas con las cualidades y la gestión, la velocidad del servicio y la estructura de las líneas (Jacobs & Chase, 2019).

Por lo que en el estudio presentado se tiene la hipótesis específica N°03: Existe relación directa y significativa entre la dimensión disciplina de la fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022. Se acepta esta hipótesis dado que el valor p (0) es menor (0,000) que

el nivel usual de significación de 0,05. Se tiene similares respuestas en el estudio de Mercado y Munarriz (2019), donde si existe una relación entre disciplina de fila y la calidad de servicio al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP, Jesús María, debido a que él es nivel positivo media ($Rho= 492$) y el p-valor (sig.) alcanzado 0,000 siendo menor a 0,05, indica que se acepta la hipótesis alterna. Se trata de las normas establecen el orden en las colas. Por lo tanto, las reglas seleccionadas tienen un impacto significativo en el rendimiento general del sistema (Jacobs & Chase, 2019).

Se tiene la hipótesis específica N° 04: Existe relación directa y significativa entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, demostrando que existe una relación directa y significativa dado que el valor p (0) es menor (0,002) que el nivel usual de significación de 0,05. Los resultados obtenidos tienen cierta similitud al estudio realizado por Mercado y Munarriz (2019), donde se muestra que existe una relación entre salida de sistema y la calidad de servicio al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP, Jesús María, debido a que se encontró que la relación entre ambas variables es significativa a nivel positivo media ($Rho= 464$) y el p-valor (sig.) alcanzado 0,000 siendo menor a 0,05, indica que se acepta la hipótesis alterna. Es la situación en la que, después de recibir un servicio, un cliente tiene dos resultados: o bien regresa a la población original de manera inmediata, compitiendo nuevamente por recibir otro servicio, o existe una probabilidad baja de que necesite otro servicio en el futuro. El primer caso se da cuando, por ejemplo, una máquina que se ha reparado puede volver a averiarse pronto. El segundo caso se aplica a situaciones donde es poco probable que se necesite otro servicio en un futuro cercano (Jacobs & Chase, 2019).

CONCLUSIONES

Primera:

Se concluye que se comprobó que la teoría de colas se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, esto implica que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa y al rechazo de la hipótesis nula. Estos hallazgos respaldan la existencia de una asociación entre las variables bajo estudio. Los resultados de la prueba de Chi-cuadrado indican una asociación directa y significativa entre las variables analizadas, dado que el valor p (0) es menor (0,000) que el nivel usual de significación de 0,05 corroborando la decisión anterior. Es rechazada la hipótesis nula H_0 : y es aceptada la hipótesis alterna H_1 . Por lo tanto, esto indica que la satisfacción de un usuario o no, se ve relacionada con cómo se maneja el ingreso al sistema de atención de este por parte de la entidad ya mencionada, esto permite afirmar que a mejor empleo de la teoría de colas permitirá obtener mayor, calidad de servicio en la los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco o viceversa.

Segunda:

Según los datos obtenidos en la presente investigación se llegó a la conclusión que la dimensión llegada de clientes se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, dado que el valor p (0) es menor (0,000) que el nivel usual de significación de 0,05 corroborando la decisión anterior. Es rechazada la hipótesis nula H_0 : y es aceptada la hipótesis alterna H_1 .

Tercera:

Según los datos obtenidos en la presente investigación se llegó a la conclusión que se evidencio que la dimensión factores del sistema de fila se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, dado que el valor p (0) es menor (0,000) que el nivel usual de significación de 0,05 corroborando la decisión anterior. Es rechazada la hipótesis nula H_0 : y es aceptada la hipótesis alterna H_1 .

Cuarta:

Según los datos obtenidos en la presente investigación se llegó a la conclusión que la dimensión disciplina de la fila se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, dado que el valor p (0) es menor (0,000) que el nivel usual de significación de 0,05 corroborando la decisión anterior. Es rechazada la hipótesis nula H_0 : y es aceptada la hipótesis alterna H_1 .

Quinta:

Según los datos obtenidos en la presente investigación se llegó a la conclusión que la dimensión salida del sistema se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022, dado que el valor p (0) es menor (0,002) que el nivel usual de significación de 0,05 corroborando la decisión anterior. Es rechazada la hipótesis nula H_0 : y es aceptada la hipótesis alterna H_1 .

RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda a los directivos de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Cusco, que pueda mejorar su sistema virtual, haciéndolo más amigable para que los usuarios puedan realizar sus trámites y/o consultas con mayor facilidad; lo que contribuiría a una reducción de la tramitación y/o consulta presencial. Por otro lado, el monitoreo constante del personal y la actualización de sus conocimientos respecto a las funciones que ejercen para poder ofrecer un servicio más eficiente, con esto ocasionar mayor certeza de fiabilidad por parte de los usuarios.

Segunda:

Se recomienda a los directivos de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Cusco, capacitar al personal que se encuentra a la entrada de la SUNARP para que interactúe y comunique al usuario que existen canales alternos donde también pueden realizar operaciones, así evitarían que el usuario forme la cola de atención al usuario reduciendo su tiempo de espera para ser atendido y reduciendo la cantidad de arribos a la oficina. Junto a esto, es importante generar y colocar folletos de información sobre dichos canales alternativos que ofrece la institución y así en otro momento este pueda realizar sus trámites y/o consultas desde la comodidad de su hogar, si fuera el caso.

Tercera:

Se recomienda a los directivos de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Cusco, que se tenga un personal capacitado exclusivo para la orientación de cómo se realizan los trámites y la ruta de estos, para que los usuarios

reduzcan la posibilidad de cometer errores por desconocimiento del proceso administrativo.

Cuarta:

Se recomienda a los directivos de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Cusco, que maneje estrategias de gestión orientada a la satisfacción del usuario en el tiempo y costo del servicio, de tal manera que permita brindar una información eficiente y eficaz e ir de la mano con los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad - ISO 9001 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización.

Quinta:

Se recomienda a los directivos de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sede Cusco, genere el control de frecuencias de ingresos de los usuarios que ejecutan sus trámites documentarios diariamente, para llevar un registro de las cantidades de turnos atendidos para prever el ingreso y la gestión de la cantidad de personas y así poder culminar satisfactoriamente sus trámites con un servicio de calidad, por otro lado, se tiene que tener mayor énfasis en los espacios físicos que se refieren a la distribución, así como también a las señalizaciones internas, mejorar los letreros, colocar flujograma de los trámites y señalizaciones mucho más didácticas para que sea más agradable la estadía del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agenda Digital para América Latina y el Caribe. (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Naciones Unidas. doi:<https://doi.org/S.20-00961>
- Alfonzo, A. (2021). Componentes de la calidad del servicio en las universidades públicas venezolanas. *Talento. Revista de administración*, 3(1), 57-71. doi:<https://doi.org/10.33996/talento.v3i1.5>
- Ángeles, W. (2023). Análisis de la demora y las salidas ineficaces del proceso desde un enfoque de sistemas y de Teoría de colas. Una revisión sistemática. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 23, 1104-1113. DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.1104-1113
- Armas, G. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes de Economía y Sociedad*, 3(1), 7-24. doi:<https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202019000400163&script=sci_arttext
- Atencio, E., & González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias sociales*, 13(1), 172-186.
- Barragán, C., García, J., & Medina, N. (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría*, 11(30). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/637969396001.pdf>

- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bernal, O. (2018). Planeacion estrategica y sostenibilidad corporativa. *Conocimiento Global*, 3(1), 50-55. Obtenido de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/27>
- Bonfante, S., Carrillo, E., Silva, R., & Pulido, A. (2020). Análisis de líneas de espera en el proceso de entrega de pedidos de un restaurante en la ciudad de Barranquilla. *Investigación y Desarrollo en TIC*, 11(2), 49-62. Obtenido de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/identific>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo servqual. *Revista Empresarial*, 13(2). doi:<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Buzón, J. (2019). *Operaciones y procesos de producción*. Editorial Elearning, SL. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=q3XIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=cantidad+limitada+definicion+en+las+colas&ots=2H5ooqhEZT&sig=MO-Vgur-cKwJ8La-T2gRPFr18sw#v=onepage&q&f=false>
- Cadevilla, S., & Mora, A. (2022). Teoría de colas: Aportes a la administración. *Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones*, 6(12), 293-318. Obtenido de <http://www.regyo.bc.uc.edu.ve/v6n12/art04.pdf>
- Calderón, J., & Alzamora, L. (2018). Diseños de investigación para tesis de posgrado. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 7(2), 71-76. Obtenido de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-san-pedro/tesis-i/2018-disenos-de-investigacion/18104863>

- Calle, C., & Sullon, G. (2021). *Impacto del Sistema de Gestión de Colas en el Servicio de Atención al Público de la Corte Superior de Loreto 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1740/CALLE%20VELA%20CHARLES%20Y%20SULLON%20ZEVALLOS%20GUILLERMO%20ALBERTSON%20-%20TESIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica* (Decimonovena ed.). (J. D. Lissón, Ed.) Lima, Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Carro, R. (2009). *Investigación de operaciones en Administración*. Pincu.
- Castellano, S., & Peña, S. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 4(2), 898-913. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Chamoly, K., & Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en la UGEL:Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 377. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49).

- Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M., & Quevedo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del conocimiento*, 5(5), 41-63. doi:DOI: 10.23857/pc.v5i5.1399
- Coronel, J., Basantes, R., & Vinueza, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). *Revista Espacios*, 40(7), 9. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>
- Daviran, L. (2022). *Calidad de servicio y tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84097/Daviran_CLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, R., Cajún, J., & Gómez, G. (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. *Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 264-277. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866>
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Conrado*, 15(69), 171 - 180. Obtenido de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1052/1068>
- Flores, C., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 4(2), 1226-1240. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Flores, G., Villegas, F., & Napán, A. (2021). Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 200-221. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1225>
- Gil, J. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning, SL. Obtenido de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=VGzoDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=Personalizacion+conocimiento+del+cliente+tipo+de+atencion+comprensi%C3%B3n+del+usuario&ots=OQFaHJ3gdL&sig=-uCfyreP25DPI_AhQqQ5zNgwcuw#v=onepage&q&f=false

Gualda, E., & Rúas, J. (2019). Teorías de la conspiración, credibilidad y confianza en la información. *Communication y Society*, 32(1), 179-195. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/42b2b409fdfa2b66c2c9b38c5fb7f5e0/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1216381>

Guatzoón, M., Canto, A., & Pereyra, A. (2020). Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100120>

Guizhca, L. (2021). *Estudio de teoría de colas en el área de Matriculación Vehicular en la Dirección de Movilidad Tránsito y Transporte del Gadm-Colta*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8343/1/8.%20Tesis%20Teoria%20de%20Colas_Lenin%20Guizhca-FINAL.pdf

Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta*, 2(1).

Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación* (Primera edición ed.). (E. Impresiones, Ed.) Mexico: Mc Graw Hill Education.

Herquínigo, L. (2022). *Aplicación de la teoría de colas para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a la plataforma de chat en línea de una entidad de Administración Tributaria*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Obtenido de

<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9023/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hillier, F., & Lieberman, G. (2010). *Introducción a la Investigación de Operaciones*. McGraw Hill.
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de Servicio en la Administración Pública. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jacobs, F., & Chase, R. (2019). *Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros* (Decimoquinta edición ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Lara, H., Naranjo, I., & Arteaga, E. (2021). Propuesta de mejora para reducir los tiempos de espera mediante un modelo Matemático-Computacional de Líneas de Espera. *Ecuadorian Science Journal*, 5(2), 83-99. doi:<https://doi.org/10.46480/esj.5.2.124>
- Linares, J., Vilalta, J., & Garza, R. (2020). La teoría de colas aplicada a una Oficina Comercial de Telecomunicaciones. *Ingeniería Industrial*, 41(2), 15. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000200004
- Liu, S. (2020). Extraction Method and Integration Framework for Perception Features of Public Opinion in Transportation. *Sustainability*. doi:<https://doi.org/10.3390/su13010254>
- Loor, G., Rodríguez, S., Santos, O., & Loor, B. (2022). Teoría de colas y optimización de proceso de atención al usuario. *Alfa Publicaciones*, 4(3), 22-38. doi:<https://doi.org/10.33262/ap.v4i3.221>
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Ediciones paraninfo, SA. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jpzODwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=Personalizacion+conocimiento+del+cliente+tipo+de+atencion+comprensivo>

3%B3n+del+usuario&ots=2JY_IB2HvU&sig=qD0sCv_WBst6zkvzlcYUQ1FrGL4
#v=onepage&q&f=false

- Martínez, D., Pérez, A., & Caamal, I. (2020). Calidad y demanda del servicio de hoteles de tres estrellas en la región petrolera de Ciudad del Carmen, Campeche. *Región y sociedad*, 32. Retrieved from https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-39252020000100121&script=sci_arttext
- Mercado, M., & Munarriz, E. (2019). *La teoría de colas y la calidad de servicio al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP*, Jesús María. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53798/Mercado_CMJ%20-%20Munarriz_LLEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miranda, F., Rubio, S., Chamorro, A., & Beñegil, T. (2016). *Manual de Dirección de Operaciones*. Kriller S.A.
- Morales, C., & Rueda, D. (2019). Aproximaciones teóricas a la calidad de la docencia universitaria. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142019000200002&script=sci_arttext
- Moreira, L., Espinoza, O., & Zapata, M. (2020). Calidad del servicio de “Fedotaxi app”, desde la percepción de los clientes. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000500209&script=sci_arttext
- Mosquera, S., & Vásquez, E. (2020). *Líneas de espera y desarrollo de servicios de calidad en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54329/Mosquera_CS-G-V%20c3%a1squez_EE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Muñoz, M. (2021). *Análisis de los tiempos de espera en el servicio de la Cooperativa Utrahuilca del Municipio de San Agustín Huila basado en la aplicación de Teoría de Colas*. [Tesis de pregrado, Universidad de Pamplona]. Obtenido de http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/6102/1/Mu%c3%b1oz_2021_TG.pdf
- Muñoz, A. (2019). Aplicación de la Teoría de líneas de Espera en el servicio de Biblioteca de una Organización Educativa en Cartagena - Colombia. *Saber, ciencia y libertad*, 14(1), 171-178. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6936099>
- Ning, W. (2020). Does Citizens' 311 System Use Improve Satisfaction with Public Service Encounters?—Lessons for Citizen Relationship Management. *International Journal of Public Administration*, 12. doi:<https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1744644>
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C., & Sunnassee, V. (2019). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 1-15. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- Palacios, W., Félix, M., & Ormaza, M. (2016). MEdición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una dirección financiera municipal. *Revista ECA Sinergia*, 8(1), 24-32.
- Patrón, R. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22). doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Paz, L. (2022). *El Desempeño Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio de los empleados del Municipio del Cantón Pueblo Viejo, Los Ríos*. [Trabajo de Maestría ,

- Universidad Técnica de Babahoyo]. Obtenido de <http://190.15.129.146/bitstream/handle/49000/14656/C-UTB-CEPOS-MAP-000004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peraza, G. (2013). *Introducción a la teoría de colas y su simulación*. División de Ciencias Exactas y Naturales. Universidad de Sonora. Obtenido de https://lic.mat.uson.mx/tesis/044_Gerardo_FabianPS.pdf
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las ciencias*, 6(3), 1118-1142. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Pino, R. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Portilla, L., Montoya, L., & Fernández, S. (2010). Análisis de líneas de espera a través de teoría de colas y simulación. *Revista Scientia et Technica*, 1(46), 56-61.
- Puican, V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4707. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651
- Quispe, L. (2020). *La teoría de colas y el servicio al cliente en el área de caja, de la Empresa Municipal de Agua Potable de Ica, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10396/Tesis_Teor%3ada.Colas_Servicio.Cliente_%c3%a1rea.Caja_EmpresaMunicipal_AguaPotable_ica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. Obtenido de

- http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200417&script=sci_arttext&tlng=en
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *PuebloCont.*, 30(1). Obtenido de <http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/1269/1099>
- Rojas, C., & Calderón, P. (2021). *Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr satisfacción y fidelidad*. Obtenido de <https://scholar.archive.org/work/anwzus67ubg2jltze4cvmzcaq/access/wayback/https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/download/91/71>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Revista Información Tecnológica*, 31(4), 221-232. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Ruíz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Satama, F., Bernal, M., & Montenegro, D. (2021). Teoría de colas y líneas de espera, un reto empresarial en el mejoramiento continuo de los servicios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8419. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.933
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Silvera, W. (2019). *Análisis de la teoría de colas y su relación con el servicio de calidad en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- SUNARP, Zonal La*

- Molina, 2019.* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63330/Silvdera_LWP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. (2018). *Memoria Institucional*. Obtenido de <https://www.sunarp.gob.pe/PDFs/TRANSPARENCIA/MEMORIAS/MEMORIA-SUNARP-2018.pdf>
- Taha, H. (2012). *Investigación de operaciones*. Pearson educación. Obtenido de <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/investigacic3b3n-de-operaciones-9na-edicic3b3n-hamdy-a-taha-fl.pdf>
- Tupayachi, E. (2023). *Calidad de servicio y tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120254/Tupayachi_E-E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vergíu, J. (2021). Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*, 8(1). doi:<https://doi.org/10.21892/01239813.536>
- Vilalta, J., Linares-Cos, J., & Garza, R. (2020). Concepciones teóricas sobre la calidad en la gestión de los servicios y su efectividad desde la teoría de colas. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 4(1), 128-143. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8921707>

Vilca, C., Vilca, M., & Armas, M. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *Sciéndo*, 24(2), 103-108.
doi:<http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>

Yáñez, P., & Hernández, J. (2017). *Una introducción amable a la teoría de colas*. Departamento de Ingeniería Telemática.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Teoría de colas y Calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco -2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco -2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X- Sede Cusco -2022.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre la teoría de colas y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022.</p>	<p>Variable 1 Teoría de colas Dimensiones: - Llegada de clientes - Factores del sistema de fila - Disciplina de la fila - Salida del sistema</p>	<p>Tipo: Aplicada Alcance: • Descriptivo-correlacional Diseño: • No experimental, transeccional Población y muestra: Población estará conformado por 163,560 usuarios y 7 jefes de unidad.</p>
<p>Problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco -2022? b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión factores del sistema de fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco- 2022? c) ¿Cuál es la relación entre la dimensión disciplina de la fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco -2022? d) ¿Cuál es la relación entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco -2022?</p>	<p>Objetivos específicos: a) Establecer la relación entre la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X- Sede Cusco -2022. b) Analizar la relación entre la dimensión factores del sistema de fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X- Sede Cusco -2022. c) Identificar la relación entre la dimensión disciplina de la fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X- Sede Cusco -2022. d) Demostrar la relación entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X- Sede Cusco -2022.</p>	<p>Hipótesis específicas: a) Existe relación directa y significativa entre la dimensión llegada de clientes y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022. b) Existe relación directa y significativa entre la dimensión factores del sistema de fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco -2022. c) Existe relación directa y significativa entre la dimensión disciplina de fila y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco - 2022. d) Existe relación directa y significativa entre la dimensión salida del sistema y la calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X-Sede Cusco - 2022.</p>	<p>Variable 2 Calidad de servicio Dimensiones: - Tangibilidad - Capacidad de respuesta - Fiabilidad - Seguridad - Empatía</p>	<p>Técnica de recolección de datos: • Encuesta • Entrevista Instrumentos de recolección de datos: • Cuestionario • Guía de entrevista Instrumentos • Cuestionario para los usuarios. • Guía de entrevista al personal administrativo.</p>

Nota: Elaboración propia.

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Título: Teoría de colas y calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco -2022

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Variable 1: Teoría de colas	Jacobs y Chase (2019) señalaron que: La característica fundamental de las líneas de espera es que no constituyen una condición inmutable de un sistema de producción, sino que son en gran medida gestionadas a través de la administración y el diseño del sistema. (p. 224)	La variable se llevará a cabo mediante las dimensiones: Llegada de clientes, factores del sistema de fila, disciplina de la fila y salida de sistema.	Llegada de clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Población finita - Población infinita - Demanda de servicio 	Ordinal
			Factores del sistema de fila	<ul style="list-style-type: none"> - Longitud - Número de líneas - Patrón 	
			Disciplina de la fila	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de paciencia - Primero entra primero sale - Menor tiempo de procesamiento - Urgencias primero - Necesidades limitadas 	
			Salida de sistema	<ul style="list-style-type: none"> - Poca probabilidad de otro servicio - Regreso a la población fuente 	
Variable 2: Calidad de servicio	Se refiere a la medida en que los bienes y servicios ofrecidos por el gobierno satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. Esto implica que se avoca a garantizar que los bienes y servicios ofrecidos a las personas se entreguen de manera completa y efectiva para los fines y propósitos deseados por los mismos, en ese contexto se espera que las entidades públicas se organicen de manera eficaz y logren los resultados deseados mediante el uso eficiente de los recursos (Armas, 2022).	Según Parasuraman, Zeithaml y Berry la variable se llevará a cabo a través de las siguientes dimensiones: Tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia de las instalaciones - Apariencia del personal - Apariencia de equipos - Apariencia del material asociados al servicio (folletos, formatos, etc.) 	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Información del tiempo en que concluirá el servicio - Rapidez y agilidad en el servicio - Disposición de ayuda del personal - Atención oportuna 	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de calidad - Interés de resolver problemas - Desempeño adecuado del trabajador 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Credibilidad - Amabilidad - Competitivo 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Personalización - Tipo de atención - Comprensión del usuario 	

Anexo 3. Matriz de instrumento para la recolección de datos

Título: Teoría de colas y calidad de servicio en la atención de los usuarios de la Zona Registral N° X - Sede Cusco -2022

Teoría de colas					
Dimensiones	Indicadores	Ítems/ Reactivo	Peso	N° De Ítems	Valoración
Llegada de clientes	Población definida	1.-En su experiencia, ¿cómo evaluaría la implementación de un determinado número de personas para cada ventanilla?	23.07%	3	Escala de Likert (ordinal) 1=Muy malo 2=malo 3=Regular 4=Bueno 5=Excelente
	Población indefinida Demanda de servicio	2.- ¿Cómo describiría lo innumerable de las colas en las ventanillas de atención de la SUNARP? 3.- ¿Qué opinión tiene sobre la capacidad del servicio para gestionar la demanda de los usuarios de manera efectiva?			
Factores del sistema de fila	Longitud	4.- En términos de longitud de la fila, ¿cómo evaluaría la comodidad y rapidez de su experiencia en la SUNARP?	23.07%	3	
	Número de líneas	5.- ¿Qué opinión tiene respecto al número de filas que se generan antes que llegue a ser atendido en ventanilla de la SUNARP?			
	Patrón de llegada	6.- ¿Qué opinión tiene sobre la regularidad en la llegada de usuarios a la cola de la SUNARP?			
Disciplina de la cola	Grado de paciencia	7.-En su experiencia, ¿cómo evaluaría su paciencia al esperar con los procesos de sistema de plataforma de SUNARP?	38.46%	5	
	Primero entra primero sale	8.- ¿Qué opinión tiene sobre la política: "primero entra primero sale" en el servicio de atención a los usuarios?			
	Menor tiempo de procesamiento	9.- ¿Cómo evaluaría la eficiencia del sistema al procesar las solicitudes en el menor tiempo posible en las ventanillas?			
	Urgencias primero	10.- En situaciones de urgencia, ¿cómo percibe la priorización de las necesidades urgentes sobre otros usuarios?			
	-Necesidades simples de atención	11.- ¿Cómo calificaría el retraso en la entrega de documentos simples (copias literales, boletas informativas, búsquedas, etc.) solicitados en la entidad?			
Salida de sistema	Poca probabilidad de otro servicio	12.- ¿Qué tan probable considera que, una vez atendido, no necesitará otro servicio en el corto plazo?	15.38%	2	
	Regreso a la población inicial	13.- ¿Cómo calificaría la facilidad con la que puede regresar al inicio del trámite después de recibir el servicio?			
TOTAL			100%	13	

Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems/Reactivo	Peso	N° De Ítems	Valoración
Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones	1.- ¿Cómo calificaría la apariencia de las instalaciones físicas y la señalización de la SUNARP?	22.22%	4	
	Apariencia del personal	2.-En su experiencia, ¿cómo describiría la presentación del personal de la SUNARP en términos de limpieza y formalidad?			
	Apariencia de equipos	3.- ¿Qué opinión tiene sobre la apariencia de los equipos tecnológicos utilizados por la SUNARP (modernidad, etc.)?			
	Apariencia del material asociados al servicio (folletos, formatos, etc.)	4.- ¿Cómo calificaría la apariencia de los materiales (folletos, formatos, formularios, etc.) proporcionados por la SUNARP?			
Capacidad de respuesta	Información del tiempo que concluirá el servicio	5.- ¿Con qué calificación describiría la información brindada por el personal de la SUNARP sobre la duración del servicio ofrecido?	22.22%	4	Escala de Likert (ordinal)
	Rapidez y agilidad en el servicio	6.-En su experiencia, ¿cómo evaluaría la agilidad y rapidez del servicio ofrecido por el personal de la SUNARP?			
	Disposición de ayuda del personal	7.- ¿Cómo calificaría la disposición de ayuda del personal de la SUNARP hacia el usuario?			
Fiabilidad	Atención oportuna	8.-En su opinión, ¿la cantidad de personal en la SUNARP es suficiente para atender a los usuarios de manera oportuna?	16.66%	3	1=Muy malo 2=Malo 3=Regular 4=Bueno 5=Excelente
	Servicio de calidad	9.-En su experiencia, ¿cómo evaluaría el nivel de calidad del servicio brindado por el personal de la SUNARP?			
	Interés de resolver problemas	10.- ¿Qué opinión tiene sobre el interés mostrado por la entidad en resolver problemas, atender quejas o reclamos cuando usted los presenta?			
Seguridad	Desempeño del trabajador	11.- ¿Cómo calificaría el desempeño del personal de la SUNARP en el tiempo que duro su atención?	22.22%	4	
	Confianza	12.- ¿Cómo calificaría el nivel de confianza en la atención y el comportamiento del personal de la SUNARP?			
	Credibilidad	13.- ¿Se siente seguro al llevar a cabo sus trámites en la SUNARP en términos de credibilidad?			
	Amabilidad	14.- ¿Cómo calificaría la amabilidad del personal de la SUNARP en sus interacciones con usted en la ventanilla?			
Empatía	Competitivo	15.- ¿Cómo calificaría la competitividad del personal de la SUNARP en sus interacciones con usted en la ventanilla?	16.66%	3	
	Personalización	16.- En su experiencia, ¿cómo calificaría la atención personalizada brindada por el personal de la SUNARP?			
	Tipo de atención	17.- ¿Cómo evaluaría el tipo de atención (amigable, respetuoso, considerado, etc.) brindado por la SUNARP?			
	Comprensión del usuario	18.- ¿Qué opinión tiene sobre la capacidad del personal de la SUNARP para comprender las necesidades de los usuarios?			
TOTAL			100%	18	

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos



Cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

DATOS GENERALES:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad:

Teoría de colas Escala de valoración:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Llegada de clientes						
1	En su experiencia, ¿cómo evaluaría la implementación de un determinado número de personas para cada ventanilla?					
2	¿Cómo describiría lo innumerable de las colas en las ventanillas de atención de la SUNARP?					
3	¿Qué opinión tiene sobre la capacidad del servicio para gestionar la demanda de los usuarios de manera efectiva?					
Factores de sistema de fila.						
4	En términos de longitud de la fila, ¿cómo evaluaría la comodidad y rapidez de su experiencia en la SUNARP?					
5	¿Qué opinión tiene respecto al número de filas que se generan antes que llegue a ser atendido en ventanilla de la SUNARP?					
6	¿Qué opinión tiene sobre la regularidad en la llegada de usuarios a la cola de la SUNARP?					
Disciplina de la fila.						
7	¿En su experiencia, ¿cómo evaluaría su paciencia al esperar con los procesos de sistema de plataforma de SUNARP?					
8	¿Qué opinión tiene sobre la política: "primero entra primero sale" en el servicio de atención a los usuarios?					
9	¿Cómo evaluaría la eficiencia del sistema al procesar las solicitudes en el menor tiempo posible en las ventanillas?					
10	En situaciones de urgencia, ¿cómo percibe la priorización de las necesidades urgentes sobre otros usuarios?					
11	¿Cómo calificaría el retraso en la entrega de documentos simples (copias literales, boletas informativas, búsquedas, etc.) solicitados en la entidad?					
Salida de sistema.						
12	¿Qué tan probable considera que, una vez atendido, no necesitará otro servicio en el corto plazo?					
13	¿Cómo calificaría la facilidad con la que puede regresar al inicio del trámite después de recibir el servicio?					

Muchas gracias.

Calidad de servicio
Escala de valoración:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Tangibilidad						
1	¿Cómo calificaría la apariencia de las instalaciones físicas y la señalización de la SUNARP?					
2	En su experiencia, ¿cómo describiría la presentación del personal de la SUNARP en términos de limpieza y formalidad?					
3	¿Qué opinión tiene sobre la apariencia de los equipos tecnológicos utilizados por la SUNARP (modernidad, etc.)?					
4	¿Cómo calificaría la apariencia de los materiales (folletos, formatos, formularios, etc.) proporcionados por la SUNARP?					
Capacidad de respuesta.						
5	¿Con qué calificación describiría la información brindada por el personal de la SUNARP sobre la duración del servicio ofrecido?					
6	En su experiencia, ¿cómo evaluaría la agilidad y rapidez del servicio ofrecido por el personal de la SUNARP?					
7	¿Cómo calificaría la disposición de ayuda del personal de la SUNARP hacia el usuario?					
8	En su opinión, ¿la cantidad de personal en la SUNARP es suficiente para atender a los usuarios de manera oportuna?					
Fiabilidad.						
9	En su experiencia, ¿cómo evaluaría el nivel de calidad del servicio brindado por el personal de la SUNARP?					
10	¿Qué opinión tiene sobre el interés mostrado por la entidad en resolver problemas, atender quejas o reclamos cuando usted los presenta?					
11	¿Cómo calificaría el desempeño del personal de la SUNARP en el tiempo que duro su atención?					
Seguridad.						
12	¿Cómo calificaría el nivel de confianza en la atención y el comportamiento del personal de la SUNARP?					
13	¿Se siente seguro al llevar a cabo sus trámites en la SUNARP en términos de credibilidad?					
14	¿Cómo calificaría la amabilidad del personal de la SUNARP en sus interacciones con usted en la ventanilla?					
15	¿Cómo calificaría la competitividad del personal de la SUNARP en sus interacciones con usted en la ventanilla?					
Empatía.						
16	En su experiencia, ¿cómo calificaría la atención personalizada brindada por el personal de la SUNARP?					
17	¿Cómo evaluaría el tipo de atención (amigable, respetuoso, considerado, etc.) brindado por la SUNARP?					
18	¿Qué opinión tiene sobre la capacidad del personal de la SUNARP para comprender las necesidades de los usuarios?					

Ficha de entrevista



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO
ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO**

**GUÍA DE ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ZONA
REGISTRAL No. X – SEDE CUSCO**

Teoría de colas

Llegada de clientes:

1. ¿Cómo se administra la llegada de los usuarios a las oficinas de la SUNARP para evitar aglomeraciones y largas colas?

2. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la SUNARP en relación con la llegada de usuarios y cómo se abordan?

Factores del sistema de fila:

1. ¿Cuáles son los factores del sistema de fila que han contribuido a la generación de largas colas y esperas prolongadas?

2. ¿Se han identificado oportunidades de mejora en el sistema de filas y cuáles se han aplicado?

Disciplina de la fila:

1. ¿Cómo se asegura la SUNARP de que los usuarios sigan la disciplina de cola establecida (FIFO, LIFO, u otro)?

2. ¿Se han enfrentado situaciones de usuarios que no siguen la disciplina de la fila, y cómo se han manejado?

Salida de sistema:

1. ¿Cómo se gestiona la salida del sistema de los usuarios una vez que han recibido los servicios?

2. ¿Qué medidas se han implementado para garantizar que los usuarios no experimenten demoras en el proceso de salida?

Calidad de servicio

Tangibilidad:

1. ¿Se han realizado mejoras recientes en las instalaciones de la entidad para hacerlas más atractivas a los usuarios? Podría mencionarlos.

2. ¿Puede proporcionar ejemplos de equipos modernos o tecnología que se hayan implementado en la oficina de la SUNARP?

Capacidad de respuesta:

1. ¿Podría mencionar si se han implementado medidas para acelerar la atención al usuario, como ventanillas adicionales o personal adicional en momentos de alta demanda?

2. ¿Cómo mide y evalúa la satisfacción de los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta?

Fiabilidad:

1. ¿Qué medidas se toman para garantizar la precisión y confiabilidad de los servicios y trámites realizados en la SUNARP?

2. ¿Cuál es la política de la institución para lidiar con problemas o quejas de los usuarios en relación con la fiabilidad de los servicios?

Seguridad:

1. ¿Cómo garantiza la SUNARP la seguridad de los datos y la información de los usuarios?

2. ¿Se han implementado medidas de seguridad para prevenir el acceso no autorizado a la información de los usuarios?

Empatía:

1. ¿Cómo fomenta la SUNARP la empatía y el trato amable hacia los usuarios en su personal?

2. ¿Cuál es la política de la institución para atender las necesidades y preocupaciones de los usuarios?

Anexo 5. Validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO (CUESTIONARIO)

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: TANGIBILIDAD								
1	¿Cómo calificaría la apariencia de las instalaciones físicas y la señalización de la SUNARP?	X		X		X		
2	En su experiencia, ¿cómo describiría la presentación del personal de la SUNARP en términos de limpieza y formalidad?	X		X		X		
3	¿Qué opinión tiene sobre la apariencia de los equipos tecnológicos utilizados por la SUNARP (modernidad, etc.)?	X		X		X		
4	¿Cómo calificaría la apariencia de los materiales (folletos, formatos, formularios, etc.) proporcionados por la SUNARP?	X		X		X		
Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
5	¿Con qué calificación describiría la información brindada por el personal de la SUNARP sobre la duración del servicio ofrecido?	X		X		X		
6	En su experiencia, ¿cómo evaluaría la agilidad y rapidez del servicio ofrecido por el personal de la SUNARP?	X		X		X		
7	¿Cómo calificaría la disposición de ayuda del personal de la SUNARP hacia el usuario?	X		X		X		
8	En su opinión, ¿la cantidad de personal en la SUNARP es suficiente para atender a los usuarios de manera oportuna?	X		X		X		
Dimensión 3: FIABILIDAD								
9	En su experiencia, ¿cómo evaluaría el nivel de calidad del servicio brindado por el personal de la SUNARP?	X		X		X		
10	¿Qué opinión tiene sobre el interés mostrado por la entidad en resolver problemas, atender quejas o reclamos cuando usted los presenta?	X		X		X		
11	¿Cómo calificaría el desempeño del personal de la SUNARP en el tiempo que duro su atención?	X		X		X		
Dimensión 4: SEGURIDAD								
12	¿Cómo calificaría el nivel de confianza en la atención y el comportamiento del personal de la SUNARP?	X		X		X		
13	¿Se siente seguro al llevar a cabo sus trámites en la SUNARP en términos de credibilidad?	X		X		X		
14	¿Cómo calificaría la amabilidad del personal de la SUNARP en sus interacciones con usted en la ventanilla?	X		X		X		

15	¿Cómo calificaría la competitividad del personal de la SUNARP en sus interacciones con usted en la ventanilla?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 5: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
16	En su experiencia, ¿cómo calificaría la atención personalizada brindada por el personal de la SUNARP?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Cómo evaluaría el tipo de atención (amigable, respetuoso, considerado etc.) brindado por la SUNARP?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿Qué opinión tiene sobre la capacidad del personal de la SUNARP para comprender las necesidades de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez(a) validador(a). Dr/Dra. PAUL FLORES CARDOSO

DNI: 41957803

Especialidad del validador: Metodólogo

Temático

Grado del especialista: Maestro

Doctor

Cusco, 29 de enero de 2024

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TEORIA DE COLAS (CUESTIONARIO)

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: LLEGADA DE CLIENTES								
1	En su experiencia, ¿cómo evaluaría la implementación de un determinado número de personas para cada ventanilla?	X		X		X		
2	¿Cómo describiría lo innumerable de las colas en las ventanillas de atención de la SUNARP?	X		X		X		
3	¿Qué opinión tiene sobre la capacidad del servicio para gestionar la demanda de los usuarios de manera efectiva?	X		X		X		
Dimensión 2: FACTORES DEL SISTEMA DE FILA								
4	En términos de longitud de la fila, ¿cómo evaluaría la comodidad y rapidez de su experiencia en la SUNARP?	X		X		X		
5	¿Qué opinión tiene respecto al número de filas que se generan antes que llegue a ser atendido en ventanilla de la SUNARP?	X		X		X		
6	¿Qué opinión tiene sobre la regularidad en la llegada de usuarios a la cola de la SUNARP?	X		X		X		
Dimensión 3: DISCIPLINA DE LA COLA								
7	En su experiencia, ¿cómo evaluaría su paciencia al esperar con los procesos de sistema de plataforma de SUNARP?	X		X		X		
8	¿Qué opinión tiene sobre la política: "primero entra primero sale" en el servicio de atención a los usuarios?	X		X		X		
9	¿Cómo evaluaría la eficiencia del sistema al procesar las solicitudes en el menor tiempo posible en las ventanillas?	X		X		X		
10	En situaciones de urgencia, ¿cómo percibe la priorización de las necesidades urgentes sobre otros usuarios?	X		X		X		
11	¿Cómo calificaría el retraso en la entrega de documentos simples (copias literales, boletas informativas, búsquedas, etc) solicitados en la entidad?	X		X		X		
Dimensión 4: SALIDA DEL SISTEMA								
12	¿Qué tan probable considera que, una vez atendido, no necesitará otro servicio en el corto plazo?	X		X		X		
13	¿Cómo calificaría la facilidad con la que puede regresar al inicio del trámite después de recibir el servicio?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez(a) validador(a). Dr./Dra. *PAUL FLOREZ CARDOZA*

DNI: *41957908*

Especialidad del validador: Metodólogo Temático

Grado del especialista: Maestro Doctor

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

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

Cusco, *29* de enero de 2024



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO (ENTREVISTA)

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: TANGIBILIDAD								
1	¿Se han realizado mejoras recientes en las instalaciones de la entidad para hacerlas más atractivas a los usuarios? Podría mencionarlos	X		X		X		
2	¿Puede proporcionar ejemplos de equipos modernos o tecnología que se hayan implementado en la oficina de la SUNARP?	X		X		X		
Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
3	¿Podría mencionar si se han implementado medidas para acelerar la atención al usuario, como ventanillas adicionales o personal adicional en momentos de alta demanda?	X		X		X		
4	¿Cómo mide y evalúa la satisfacción de los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta?	X		X		X		
Dimensión 3: FIABILIDAD								
5	¿Qué medidas se toman para garantizar la precisión y confiabilidad de los servicios y trámites realizados en la SUNARP?	X		X		X		
6	¿Cuál es la política de la institución para lidiar con problemas o quejas de los usuarios en relación con la fiabilidad de los servicios?	X		X		X		
Dimensión 4: SEGURIDAD								
7	¿Cómo garantiza la SUNARP la seguridad de los datos y la información de los usuarios?	X		X		X		
8	¿Se han implementado medidas de seguridad para prevenir el acceso no autorizado a la información de los usuarios?	X		X		X		
Dimensión 5: EMPATIA								
9	¿Cómo fomenta la SUNARP la empatía y el trato amable hacia los usuarios en su personal?	X		X		X		
10	¿Cuál es la política de la institución para atender las necesidades y preocupaciones de los usuarios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez(a) validador(a). Dr./Dra. *PAUL FLORES CARDOSO*

DNI: *41957808*

Especialidad del validador: Metodólogo

Temático

Grado del especialista: Maestro

Doctor

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Cusco, *29* de enero 2024

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TEORIA DE COLAS (ENTREVISTA)

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: LLEGADA DE CLIENTES								
1	¿Cómo se administra la llegada de usuarios a las oficinas de la SUNARP para evitar aglomeraciones y largas colas?	/		X		X		
2	¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la SUNARP en relación con la llegada de usuarios y cómo se abordan?	X		X		X		
Dimensión 2: FACTORES DEL SISTEMA DE COLA								
3	¿Cuáles son los factores del sistema de fila que han contribuido a la generación de largas colas y esperas prolongadas?	X		X		X		
4	¿Se han identificado oportunidades de mejora en el sistema de filas y cuáles se han aplicado?	X		X		X		
Dimensión 3: DISCIPLINA DE COLA								
5	¿Cómo se asegura la SUNARP de que los usuarios sigan la disciplina de cola establecida (FIFO, LIFO, u otro)?	X		X		X		
6	¿Se han enfrentado situaciones de usuarios que no siguen la disciplina de la fila, y cómo se han manejado?	X		X		X		
Dimensión 4: SALIDA DEL SISTEMA								
7	¿Cómo se gestiona la salida del sistema de los usuarios una vez que han recibido los servicios?	X		X		X		
8	¿Qué medidas se han implementado para garantizar que los usuarios no experimenten demoras en el proceso de salida?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez(a) validador(a). Dr./Dra. *PAUL FLOREZ CARDOSO*

DNI: *41957808*

Especialidad del validador: Metodólogo

Temático

Grado del especialista: Maestro

Doctor

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

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

Cusco, *29* de enero de 2024



 Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO (CUESTIONARIO)

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: TANGIBILIDAD							
1	¿Cómo calificaría la apariencia de las instalaciones físicas y la señalización de la SUNARP?	X		X		X		
2	En su experiencia, ¿cómo describiría la presentación del personal de la SUNARP en términos de limpieza y formalidad?	X		X		X		
3	¿Qué opinión tiene sobre la apariencia de los equipos tecnológicos utilizados por la SUNARP (modernidad, etc.)?	X		X		X		
4	¿Cómo calificaría la apariencia de los materiales (folletos, formatos, formularios, etc.) proporcionados por la SUNARP?	X		X		X		
	Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Con qué calificación describiría la información brindada por el personal de la SUNARP sobre la duración del servicio ofrecido?	X		X		X		
6	En su experiencia, ¿cómo evaluaría la agilidad y rapidez del servicio ofrecido por el personal de la SUNARP?	X		X		X		
7	¿Cómo calificaría la disposición de ayuda del personal de la SUNARP hacia el usuario?	X		X		X		
8	En su opinión, ¿la cantidad de personal en la SUNARP es suficiente para atender a los usuarios de manera oportuna?	X		X		X		
	Dimensión 3: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	En su experiencia, ¿cómo evaluaría el nivel de calidad del servicio brindado por el personal de la SUNARP?	X		X		X		
10	¿Qué opinión tiene sobre el interés mostrado por la entidad en resolver problemas, atender quejas o reclamos cuando usted los presenta?	X		X		X		
11	¿Cómo calificaría el desempeño del personal de la SUNARP en el tiempo que duro su atención?	X		X		X		
	Dimensión 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Cómo calificaría el nivel de confianza en la atención y el comportamiento del personal de la SUNARP?	X		X		X		
13	¿Se siente seguro al llevar a cabo sus trámites en la SUNARP en términos de credibilidad?	X		X		X		
14	¿Cómo calificaría la amabilidad del personal de la SUNARP en sus interacciones con usted en la ventanilla?	X		X		X		

15	¿Cómo calificaría la competitividad del personal de la SUNARP en sus interacciones con usted en la ventanilla?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dimensión 5: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	En su experiencia, ¿cómo calificaría la atención personalizada brindada por el personal de la SUNARP?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	¿Cómo evaluaría el tipo de atención (amigable, respetuoso, considerado etc.) brindado por la SUNARP?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	¿Qué opinión tiene sobre la capacidad del personal de la SUNARP para comprender las necesidades de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez(a) validador(a). Dr/Dra. Alonzo Soncco Quispe

DNI: 44587663

Especialidad del validador: Metodólogo

Temático

Grado del especialista: Maestro

Doctor

Cusco, 29 de enero de 2024

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TEORIA DE COLAS (CUESTIONARIO)

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: LLEGADA DE CLIENTES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	En su experiencia, ¿cómo evaluaría la implementación de un determinado número de personas para cada ventanilla?	X		X		X		
2	¿Cómo describiría lo innumerable de las colas en las ventanillas de atención de la SUNARP?	X		X		X		
3	¿Qué opinión tiene sobre la capacidad del servicio para gestionar la demanda de los usuarios de manera efectiva?	X		X		X		
	Dimensión 2: FACTORES DEL SISTEMA DE FILA	Si	No	Si	No	Si	No	
4	En términos de longitud de la fila, ¿cómo evaluaría la comodidad y rapidez de su experiencia en la SUNARP?	X		X		X		
5	¿Qué opinión tiene respecto al número de filas que se generan antes que llegue a ser atendido en ventanilla de la SUNARP?	X		X		X		
6	¿Qué opinión tiene sobre la regularidad en la llegada de usuarios a la cola de la SUNARP?	X		X		X		
	Dimensión 3: DISCIPLINA DE LA COLA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En su experiencia, ¿cómo evaluaría su paciencia al esperar con los procesos de sistema de plataforma de SUNARP?	X		X		X		
8	¿Qué opinión tiene sobre la política: "primero entra primero sale" en el servicio de atención a los usuarios?	X		X		X		
9	¿Cómo evaluaría la eficiencia del sistema al procesar las solicitudes en el menor tiempo posible en las ventanillas?	X		X		X		
10	En situaciones de urgencia, ¿cómo percibe la priorización de las necesidades urgentes sobre otros usuarios?	X		X		X		
11	¿Cómo calificaría el retraso en la entrega de documentos simples (copias literales, boletas informativas, búsquedas, etc) solicitados en la entidad?	X		X		X		
	Dimensión 4: SALIDA DEL SISTEMA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Qué tan probable considera que, una vez atendido, no necesitará otro servicio en el corto plazo?	X		X		X		
13	¿Cómo calificaría la facilidad con la que puede regresar al inicio del trámite después de recibir el servicio?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez(a) validador(a). Dr./Dra. Alfonso Soneco Quispe

DNI: 44587663

Especialidad del validador: **Metodólogo** **Temático**

Grado del especialista: **Maestro** **Doctor**

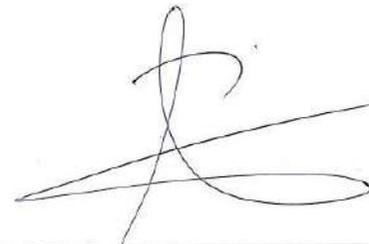
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Cusco, 29 de enero de 2024



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO (ENTREVISTA)

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: TANGIBILIDAD								
1	¿Se han realizado mejoras recientes en las instalaciones de la entidad para hacerlas más atractivas a los usuarios? Podría mencionarlos	X		X		X		
2	¿Puede proporcionar ejemplos de equipos modernos o tecnología que se hayan implementado en la oficina de la SUNARP?	X		X		X		
Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
3	¿Podría mencionar si se han implementado medidas para acelerar la atención al usuario, como ventanillas adicionales o personal adicional en momentos de alta demanda?	X		X		X		
4	¿Cómo mide y evalúa la satisfacción de los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta?	X		X		X		
Dimensión 3: FIABILIDAD								
5	¿Qué medidas se toman para garantizar la precisión y confiabilidad de los servicios y trámites realizados en la SUNARP?	X		X		X		
6	¿Cuál es la política de la institución para lidiar con problemas o quejas de los usuarios en relación con la fiabilidad de los servicios?	X		X		X		
Dimensión 4: SEGURIDAD								
7	¿Cómo garantiza la SUNARP la seguridad de los datos y la información de los usuarios?	X		X		X		
8	¿Se han implementado medidas de seguridad para prevenir el acceso no autorizado a la información de los usuarios?	X		X		X		
Dimensión 5: EMPATIA								
9	¿Cómo fomenta la SUNARP la empatía y el trato amable hacia los usuarios en su personal?	X		X		X		
10	¿Cuál es la política de la institución para atender las necesidades y preocupaciones de los usuarios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez(a) validador(a), Dr./Dra. Alfonso Soncco Quispe

DNI: 44587663

Especialidad del validador: Metodólogo

Temático

Grado del especialista: Maestro

Doctor

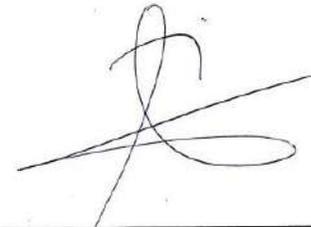
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Cusco, 29 de enero 2024



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TEORIA DE COLAS (ENTREVISTA)

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: LLEGADA DE CLIENTES								
1	¿Cómo se administra la llegada de usuarios a las oficinas de la SUNARP para evitar aglomeraciones y largas colas?	X		X		X		
2	¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la SUNARP en relación con la llegada de usuarios y cómo se abordan?	X		X		X		
Dimensión 2: FACTORES DEL SISTEMA DE COLA								
3	¿Cuáles son los factores del sistema de fila que han contribuido a la generación de largas colas y esperas prolongadas?	X		X		X		
4	¿Se han identificado oportunidades de mejora en el sistema de filas y cuáles se han aplicado?	X		X		X		
Dimensión 3: DISCIPLINA DE COLA								
5	¿Cómo se asegura la SUNARP de que los usuarios sigan la disciplina de cola establecida (FIFO, LIFO, u otro)?	X		X		X		
6	¿Se han enfrentado situaciones de usuarios que no siguen la disciplina de la fila, y cómo se han manejado?	X		X		X		
Dimensión 4: SALIDA DEL SISTEMA								
7	¿Cómo se gestiona la salida del sistema de los usuarios una vez que han recibido los servicios?	X		X		X		
8	¿Qué medidas se han implementado para garantizar que los usuarios no experimenten demoras en el proceso de salida?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez(a) validador(a), Dr./Dra. Alfonso Soncco Quispe

DNI: 44587663

Especialidad del validador: Metodólogo

Temático

Grado del especialista: Maestro

Doctor

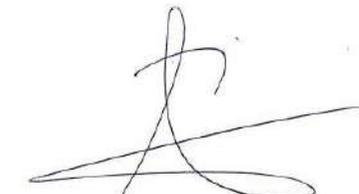
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Cusco, 29 de enero de 2024



Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO (CUESTIONARIO)

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: TANGIBILIDAD							
1	¿Cómo calificaría la apariencia de las instalaciones físicas y la señalización de la SUNARP?	X		X		X		
2	En su experiencia, ¿cómo describiría la presentación del personal de la SUNARP en términos de limpieza y formalidad?	X		X		X		
3	¿Qué opinión tiene sobre la apariencia de los equipos tecnológicos utilizados por la SUNARP (modernidad, etc.)?	X		X		X		
4	¿Cómo calificaría la apariencia de los materiales (folletos, formatos, formularios, etc.) proporcionados por la SUNARP?	X		X		X		
	Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Con qué calificación describiría la información brindada por el personal de la SUNARP sobre la duración del servicio ofrecido?	X		X		X		
6	En su experiencia, ¿cómo evaluaría la agilidad y rapidez del servicio ofrecido por el personal de la SUNARP?	X		X		X		
7	¿Cómo calificaría la disposición de ayuda del personal de la SUNARP hacia el usuario?	X		X		X		
8	En su opinión, ¿la cantidad de personal en la SUNARP es suficiente para atender a los usuarios de manera oportuna?	X		X		X		
	Dimensión 3: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	En su experiencia, ¿cómo evaluaría el nivel de calidad del servicio brindado por el personal de la SUNARP?	X		X		X		
10	¿Qué opinión tiene sobre el interés mostrado por la entidad en resolver problemas, atender quejas o reclamos cuando usted los presenta?	X		X		X		
11	¿Cómo calificaría el desempeño del personal de la SUNARP en el tiempo que duro su atención?	X		X		X		
	Dimensión 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Cómo calificaría el nivel de confianza en la atención y el comportamiento del personal de la SUNARP?	X		X		X		
13	¿Se siente seguro al llevar a cabo sus trámites en la SUNARP en términos de credibilidad?	X		X		X		
14	¿Cómo calificaría la amabilidad del personal de la SUNARP en sus interacciones con usted en la ventanilla?	X		X		X		

15	¿Se siente seguro al llevar a cabo sus trámites en la SUNARP en términos de credibilidad?	X		X		X	
16	¿Cómo calificaría la amabilidad del personal de la SUNARP en sus interacciones con usted en la ventanilla?	X		X		X	
17	¿Cómo calificaría la competitividad del personal de la SUNARP en sus interacciones con usted en la ventanilla?	X		X		X	
	Dimensión 5: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No
18	En su experiencia, ¿cómo calificaría la atención personalizada brindada por el personal de la SUNARP?	X		X		X	
19	¿En qué medida percibe que el personal de la SUNARP conoce los intereses de los usuarios?	X		X		X	
20	¿Cómo evaluaría el tipo de atención brindada por la SUNARP?	X		X		X	
21	¿Qué opinión tiene sobre la capacidad del personal de la SUNARP para comprender las necesidades de los usuarios?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez(a) validador(a). Dr/Dra. Emiliano Leoncio Marco Paz

DNI: 23872457

Especialidad del validador: Metodólogo

Temático

Grado del especialista: Maestro

Doctor

Cusco, 28 de enero de 2024

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

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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TEORIA DE COLAS (CUESTIONARIO)

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: LLEGADA DE CLIENTES								
1	En su experiencia, ¿cómo evaluaría la implementación de un determinado número de personas para cada ventanilla?	X		X		X		
2	¿Cómo describiría lo innumerable de las colas en las ventanillas de atención de la SUNARP?	X		X		X		
3	¿Qué opinión tiene sobre la capacidad del servicio para gestionar la demanda de los usuarios de manera efectiva?	X		X		X		
Dimensión 2: FACTORES DEL SISTEMA DE FILA								
4	En términos de longitud de la fila, ¿cómo evaluaría la comodidad y rapidez de su experiencia en la SUNARP?	X		X		X		
5	¿Qué opinión tiene respecto al número de filas que se generan antes que llegue a ser atendido en ventanilla de la SUNARP?	X		X		X		
6	¿Qué opinión tiene sobre la regularidad en la llegada de usuarios a la cola de la SUNARP?	X		X		X		
7	Considerando una cantidad limitada de clientes admitidos, ¿cómo valora la gestión de esa limitación en la ventanilla?	X		X		X		
Dimensión 3: DISCIPLINA DE LA COLA								
8	En su experiencia, ¿cómo evaluaría su paciencia al esperar con los procesos de sistema de plataforma de SUNARP?	X		X		X		
9	¿Qué opinión tiene sobre la política: "primero entra primero sale" en el servicio de atención a los usuarios?	X		X		X		
10	¿Cómo evaluaría la eficiencia del sistema al procesar las solicitudes en el menor tiempo posible en las ventanillas?	X		X		X		
11	En relación con las reservaciones, ¿cómo valora la priorización de aquellos que han planificado con antelación el servicio de atención al usuario?	X		X		X		
12	En situaciones de urgencia, ¿cómo percibe la priorización de las necesidades urgentes sobre otros usuarios?	X		X		X		
13	¿Cómo calificaría el retraso en la entrega de documentos simples (copias literales, boletas informativas, búsquedas) solicitados en la entidad?	X		X		X		

Dimensión 4: SALIDA DEL SISTEMA		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Qué tan probable considera que, una vez atendido, no necesitará otro servicio en el corto plazo?	X		X		X	
15	¿Cómo calificaría la facilidad con la que puede regresar al inicio del trámite después de recibir el servicio?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez(a) validador(a). Dr./Dra. Emiliano Leoncio Haro Paz

DNI: 23872457

Especialidad del validador: Metodólogo Temático
 Grado del especialista: Maestro Doctor

Cusco, 28 de enero de 2024

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

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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO (ENTREVISTA)

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: TANGIBILIDAD								
1	¿Se han realizado mejoras recientes en las instalaciones de la entidad para hacerlas más atractivas a los usuarios? Podría mencionarlos	X		X		X		
2	¿Puede proporcionar ejemplos de equipos modernos o tecnología que se hayan implementado en la oficina de la SUNARP?	X		X		X		
Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
3	¿Podría mencionar si se han implementado medidas para acelerar la atención al usuario, como ventanillas adicionales o personal adicional en momentos de alta demanda?	X		X		X		
4	¿Cómo mide y evalúa la satisfacción de los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta?	X		X		X		
Dimensión 3: FIABILIDAD								
5	¿Qué medidas se toman para garantizar la precisión y confiabilidad de los servicios y trámites realizados en la SUNARP?	X		X		X		
6	¿Cuál es la política de la institución para lidiar con problemas o quejas de los usuarios en relación con la fiabilidad de los servicios?	X		X		X		
Dimensión 4: SEGURIDAD								
7	¿Cómo garantiza la SUNARP la seguridad de los datos y la información de los usuarios?	X		X		X		
8	¿Se han implementado medidas de seguridad para prevenir el acceso no autorizado a la información de los usuarios?	X		X		X		
Dimensión 5: EMPATIA								
9	¿Cómo fomenta la SUNARP la empatía y el trato amable hacia los usuarios en su personal?	X		X		X		
10	¿Cuál es la política de la institución para atender las necesidades y preocupaciones de los usuarios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez(a) validador(a). Dr./Dra. *Emiliano Leoncio Haro Paz*

DNI: *23872457*

Especialidad del validador: Metodólogo

Temático

Grado del especialista: Maestro

Doctor

Cusco, 28 de enero 2024


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TEORIA DE COLAS (ENTREVISTA)

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: LLEGADA DE CLIENTES								
1	¿Cómo se administra la llegada de clientes a las oficinas de la SUNARP para evitar aglomeraciones y largas colas?	X		X		X		
2	¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la SUNARP en relación con la llegada de clientes y cómo se abordan?	X		X		X		
Dimensión 2: FACTORES DEL SISTEMA DE COLA								
3	¿Cuáles son los factores del sistema de fila que han contribuido a la generación de largas colas y esperas prolongadas?	X		X		X		
4	¿Se han identificado oportunidades de mejora en el sistema de filas y cuáles se han aplicado?	X		X		X		
Dimensión 3: DISCIPLINA DE COLA								
5	¿Cómo se asegura la SUNARP de que los usuarios sigan la disciplina de cola establecida (FIFO, LIFO, u otro)?	X		X		X		
6	¿Se han enfrentado situaciones de usuarios que no siguen la disciplina de la fila, y cómo se han manejado?	X		X		X		
Dimensión 4: SALIDA DEL SISTEMA								
7	¿Cómo se gestiona la salida del sistema de los usuarios una vez que han recibido los servicios?	X		X		X		
8	¿Qué medidas se han implementado para garantizar que los usuarios no experimenten demoras en el proceso de salida?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez(a) validador(a). Dr./Dra. *Emiliano Leoncio Haro Paz*

DNI: *23872457*

Especialidad del validador: Metodólogo

Temático

Grado del especialista: Maestro

Doctor

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Cusco, 28 de enero de 2024


Firma del Experto Informante.

Anexo 6. Solicitud de autorización para el recojo de datos

“Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la
Commemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”

SOLICITO: Permiso para aplicar
instrumentos de medición de proyecto de tesis.

Dr. Juan Ernesto Figueroa Vargas
JEFE ZONAL
ZONA REGISTRAL N° X SEDE CUSCO- SUNARP



De mi especial consideración.

Es grato saludarlo cordialmente expresándole los sinceros deseos de permanentes éxitos profesionales, así como logros en la gestión institucional que tan dignamente dirige.

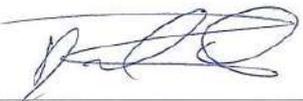
Aprovechamos la oportunidad para presentarnos somos Bachilleres de la escuela profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC), Br. Dora Erica Flores Cuba y Br. Juan Santana Álvarez, con el fin de solicitarle tenga a bien autorizarme el permiso para realizar el proyecto de tesis en la institución que representa. Dicho proyecto obedece a un trabajo netamente académico, intitulado “CALIDAD DE SERVICIO Y TEORÍA DE COLAS EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N° X - SEDE CUSCO, EN EL AÑO 2022” al cual corresponden acciones específicas como aplicación de instrumentos y otros similares.

El recojo de información para dicho proyecto o lo necesario que demande el trabajo se podrá coordinar directamente entre los investigadores y a quien usted designe en su despacho

Solicito a su despacho tenga a bien acceder a nuestra petición por ser en bien de la investigación científica y académica, aprovechamos para reiterarle nuestro agradecimiento por su atención.

Atentamente,

Cusco, 08 de enero del 2024


DORA ERICA FLORES CUBA


JUAN SANTANA ÁLVAREZ



PERÚ

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Cusco, 30 de enero de 2024



Firmado digitalmente por:
FIGUEROA VARGAS, Juan Ernesto FAU
20166593235 hard
Motivo: Soy Autor del Documento
Fecha: 2024/01/30 11:36:09-0500

CARTA No 00020-2024-SUNARP/ZRX/JEF

Señora:

DORA ERICA FLORES CUBA

PJ Viva el Perú E-7 2da Etapa – Santiago

Correo: df_ERICA@hotmail.com

Cusco:

Asunto : Autorización para realizar trabajo de tesis.

Referencia: Escrito de fecha 16 de enero de 2024

De mi consideración:

Mediante la presente me dirijo a ustedes, en atención a su solicitud presentada en fecha 16 de enero de 2024, mediante la cual, se subsanan las observaciones realizadas a su solicitud de autorización de la Zona Registral N° X- Sede Cusco, para el desarrollo del proyecto de investigación sobre el tema "**CALIDAD DE SERVICIO Y TEORÍA DE COLAS EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N.º X – SEDE CUSCO, EN EL AÑO 2022**".

En ese sentido, de la revisión del escrito presentado, se advierte que las observaciones realizadas han sido subsanadas con éxito, por lo que, deben coordinar con la Unidad Registral, la realización de encuestas en nuestra entidad.

Asimismo, agradecemos su interés en llevar a cabo encuestas, entrevistas u otras recolecciones de datos, para su tesis en nuestra entidad. Entendemos la importancia de su proyecto académico, pero es esencial garantizar que estas actividades no generen inconvenientes significativos en nuestras operaciones diarias ni afecten la atención a nuestros usuarios.

Para coordinar eficientemente la recolección de datos, le solicitamos que presente un plan detallado que incluya horarios específicos y ubicaciones propuestas, ante la Unidad Registral.



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2018-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
<https://verificador.sunarp.gob.pe>

CVD: 5981328556

Superintendencia Nacional de los Registros
Públicos. Av. Infancia N° 535 - Wánchaq
<https://www.gob.pe/sunarp>
mesadetrámite10@sunarp.gob.pe

Canales anticorrupción:

☎ (01) 345 0063

✉ anticorrupcion@sunarp.gob.pe

📍 Buzón anticorrupción: <https://verificador.sunarp.gob.pe/Anticorrupcion>



Finalmente, hago propicia la ocasión para expresar a ustedes los sentimientos de mi estima y consideración.

Atentamente,

Firmado digitalmente
JUAN ERNESTO FIGUEROA VARGAS
Jefe Zonal
Zona Registral N° X – Sede Cusco

JFV/jmp


Firmado digitalmente por:
MERINO PÁREDES Jorge Dennis FAU 20166958208
hgnd
Mensaje: Doy Visto Buena del Documento
Fecha: 2024/01/29 14:57:19-0500



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
<https://verificador.sunarp.gob.pe>
CVD: 5981328556

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. Av. Infancia N° 535 - Wánchay
<https://www.gob.pe/sunarp>
mesadeinamite10@sunarp.gob.pe

Canales anticorrupción:
 (01) 545 0003  anticorupcion@sunarp.gob.pe
 Buzón anticorrupción: <https://portalanticorupcion.sunarp.gob.pe/financorupcion>



SOLICITO: Información

Dr. Juan Ernesto Figueroa Vargas
JEFE ZONAL
ZONA REGISTRAL N° X SEDE CUSCO- SUNARP
CC: Jorge Dennis Merino Paredes
JEFE DE LA UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA



Yo, **DORA ERICA FLORES CUBA**, identificada con DNI N° 45728033, con domicilio en PJ Viva el Perú 2da etapa E-7, Santiago, Cusco. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo.

Se me otorgue el reporte de atenciones de los cajeros (atención a usuarios) de manera mensual de cada cajero correspondiente al año 2022, de la oficina principal sede Cusco, puesto que vengo elaborando mi plan de tesis "Calidad de servicio y teoría de colas en la atención de los usuarios de la SUNARP sede Cusco 2022".

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Cusco, 02 de noviembre del 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and flourishes.

DORA ERICA FLORES CUBA
DNI 45728033



PERÚ

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Cusco, 15 de noviembre de 2023

CARTA No. 00007-2023-SUNARP/ZRX/UAJ

Señorita:

DORA ERIKA FLORES CUBA

P.J Viva el Perú 2da Etapa E-7 del Distrito de Santiago, Provincia y Departamento de Cusco

Ciudad:

Asunto : Respuesta a solicitud.

Referencia: Escrito de fecha 02 de noviembre de 2023

De mi consideración:

Mediante la presente me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia mediante el cual solicita: *"reporte de atención de los cajeros (atención de usuarios) de manera mensual de cada cajero, correspondiente al año 2022, de la Oficina Principal, Sede Cusco"*; en mérito a su investigación de Tesis denominada "Calidad de servicio y teoría de colas en la atención de los usuarios de la SUNARP, Sede cusco 2022".

En este sentido, a fin de atender el requerimiento formulado se pone en su conocimiento el **Memorándum No 00624-2023-SUNARP/ZRX/UREG**, a fin de que su despacho realice las acciones correspondientes, conforme sus competencias.

Finalmente, hago propicia la ocasión para expresar a usted los sentimientos de mi estima y consideración.

Atentamente,


JORGE DENNIS MERINO PAREDES
C.A.C. 2899
JEFE DE LA UNIDAD DE ASESORIA JURÍDICA
Zona Registral N° X Sede Cusco

JMP/fmp

Nota:

Se adjunta: Memorándum No 00624-2023-SUNARP/ZRX/UREG

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
ZONA REGISTRAL N° X: AV. MANCO INCA N° 210,
DUP_CUSCO RPV

Canales anticorrupción:

☎ (01) 345 0063 ✉ anticorrupcion@sunarp.gob.pe

📄 Buzón anticorrupción: <https://anticorrupcion.sunarp.gob.pe/Anticorrupcion>

Anexo 7. Muestra fotográfica

