



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA NOTARIA VIGO SALDAÑA BAJO EL ENFOQUE DEL MÉTODO SERVPERF, CAJAMARCA 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Ruth Nohemí Azañero Vásquez

Asesor:

Mg. Liliana Carrillo Carranza

Cajamarca - Perú

2020

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE ECUACIONES.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
1.1. Realidad Problemática.....	8
1.2. Formulación del Problema.....	27
1.3. Objetivos.....	27
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>29</b>
2.1. Tipo de Investigación.....	29
2.4. Procedimiento.....	32
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
3.1. Resultado de los objetivos.....	33
Objetivo General.....	33
Objetivos Específicos.....	34
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>47</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Clientes de la NVS, Meses Agosto -Setiembre 2020.....	30
<b>Tabla 2:</b> Método Rango de Amplitud .....	31
<b>Tabla 3:</b> <i>Nivel de Satisfacción General</i> .....	33
<b>Tabla 4:</b> <i>Nivel de Satisfacción Elementos Tangibles</i> .....	34
<b>Tabla 5:</b> <i>Nivel de Satisfacción Fiabilidad</i> .....	34
<b>Tabla 6:</b> <i>Nivel de Capacidad de Respuesta</i> .....	35
<b>Tabla 7:</b> Nivel de Seguridad .....	35
<b>Tabla 8:</b> <i>Nivel de Empatía</i> .....	36
<b>Tabla 9:</b> El estado de conservación del mobiliario e infraestructura es el adecuado .....	52
<b>Tabla 10:</b> Las instalaciones son modernas .....	53
<b>Tabla 11:</b> Los equipos son modernos .....	54
<b>Tabla 12:</b> Los colaboradores tienen una presentación pulcra .....	55
<b>Tabla 13:</b> Los colaboradores usan uniforme o fotocheck que los identifique .....	56
<b>Tabla 14:</b> La atención que brinda la Notaría es oportuna.....	57
<b>Tabla 15:</b> La Notaría lo ayudo a realizar el trámite efectivamente.....	58
<b>Tabla 16:</b> Los colaboradores de la Notaría le tratan con respeto .....	59
<b>Tabla 17:</b> Los colaboradores de la Notaría le tratan con amabilidad.....	60
<b>Tabla 18:</b> Se encuentra satisfecho con la atención recibida.....	61
<b>Tabla 19:</b> Los colaboradores de la Notaría le ofrecen un servicio rápido .....	62
<b>Tabla 20:</b> Los colaboradores de la Notaría concluyen el servicio en el tiempo establecido .....	63
<b>Tabla 21:</b> Los colaboradores le explicaron de manera clara los requisitos para su trámite .....	64
<b>Tabla 22:</b> Considera usted que el tiempo de atención ha sido adecuado.....	65
<b>Tabla 23:</b> Se encuentra satisfecho con el servicio brindado .....	66
<b>Tabla 24:</b> El colaborador le da el documento para que lo revise antes de imprimirlo .....	67
<b>Tabla 25:</b> Los colaboradores de la Notaría están capacitados para realizar el servicio.....	68
<b>Tabla 26:</b> La Notaría le compensa por algún error cometido por los colaboradores .....	69
<b>Tabla 27:</b> Se siente seguro de realizar sus transacciones en la Notaría.....	70
<b>Tabla 28:</b> Volvería a usar los servicios que brinda la Notaría .....	71
<b>Tabla 29:</b> Los colaboradores de la Notaría tienen conocimientos para absolver sus preguntas .....	72
<b>Tabla 30:</b> La Notaría brinda un servicio personalizado a sus clientes .....	73
<b>Tabla 31:</b> Cuando tiene algún problema, los colaboradores muestran interés en solucionarlo .....	74
<b>Tabla 32:</b> La Notaría tiene un horario de atención adecuada.....	75
<b>Tabla 33:</b> El personal de la Notaría, comprende sus necesidades específicas.....	76
<b>Tabla 34:</b> Operacionalización de Variables.....	77

## ÍNDICE DE ECUACIONES

<b>Ecuación 1: Calidad percibida</b> .....	17
<b>Ecuación 2: Calidad</b> .....	18

## RESUMEN

El presente trabajo se elabora con la finalidad de determinar el nivel de calidad de servicio en la Notaria Vigo Saldaña bajo el enfoque del método Servperf Cajamarca 2020. La Notaria Vigo Saldaña brinda servicios notariales para la población Cajamarquina, a fin de cumplir con todas sus expectativas. En virtud de lo mencionado es importante destacar la labor que se centra en estar dispuestos siempre a servir, cuyo objetivo es ofrecer un servicio de calidad.

Se tuvo como objetivo general determinar el nivel de calidad de servicio en la Notaria Vigo Saldaña bajo el enfoque del método Servperf, para lo cual se usó la investigación tipo básica, descriptiva, con el diseño no experimental de corte transversal, teniendo una muestra de 40 clientes, a quienes se les practico una encuesta, dicho cuestionario cuenta con 25 preguntas, 05 preguntas por cada dimensión, llegando a la conclusión que la Notaria Vigo Saldaña tiene un nivel alto de satisfacción correspondiente al 52.5 %, debido a que los clientes se sienten satisfechos con la atención que se les brinda toda vez que es oportuna, ya que los colaboradores están capacitados para atender todas las consultas requeridas por los clientes comprendiendo sus necesidades.

**Palabras clave:** Calidad de Servicio, Servperf, Cliente

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis, guía para la elaboracion*. Arequipa: Biblioteca Nacional del Peru.
- Baena, G. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico, Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Bateman, S. (2009). *Administracion Liderazgo y colaboracion en un mundo competitivo*. Mexico: Mc Grau Hill.
- Capristan, A. (2019). *Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo*. Uniiversidad Cesar Vallejo. Chepen, Peru: Trabajo de grado inedito.
- Castañeda, L. (2015). *La Influencia de la Calidad del Servicio en la lealtad del Cliente en base al Modelo Service Performance En La empresa de Servicios Automotrices del Norte S.R.L. en el Distrito de Cajamarca – 2015*. Trabajo de Grado inedito, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Peru.
- Castillo, J. L. (s.f.). *Calidad de Servicio*. Barcelona: keises Consultores.
- Chinchayan, A. (2017). *Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima*. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Peru: Tesis inedita de maestria.
- Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestion de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. (A. Cañizal, Ed.) Madrid, España.
- Denton, K. (1991). *Calidad en el Servicio a los Clientes*. Madrid: Diaz de Santos.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2015). *Administracion y Control de la Calidad* (Novena Edicion ed.). Mexico: Cengage Learning Editores.
- Fernandez, A. (2000). *Calidad en las empresas de servicios*. Llanera: Instituto de Fomento Regional.
- Hernandez, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (Sexta ed.). Mexico: Interamerica Editores S.A.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico D.F.: MC Graw Hill.
- Israel, G. (2011). *Calidad en la gestion de Servicios*. Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Direccion de Marketing* (Duodecima ed.). (C. Rivera, Trad.) Naucalpan de Juarez, Mexico: Pearson Educacion.

- Lezama, L. (2015). *La influencia de la calidad de servicio en la lealtad del cliente en base al modelo Service Performance, en la empresa de Servicios Automotrices del Norte*. Tesis, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Ramos, Y. (2019). *Factores de percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la oficina registral N° VIII Superintendencia Nacional de los Registros Públicos-Huancayo*. Huancayo: Trabajo de grado inedito.
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Guayaquil: Tesis inedita de maestria.
- Rodriguez, A. (2020). Elaboracion del Marco Teorico Referencial que sustente la Aplicacion de la Metodologia Servperf para la gestion de la calidad en una empresa de servicios. *Gestiopolis*. Recuperado el 13 de 09 de 2020, de <https://www.gestiopolis.com/modelo-servperf-para-gestion-calidad-empresa-servicios-marco-teorico/>
- RPP Noticias . (01 de 10 de 2016). Recuperado el 06 de 09 de 2020, de <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>
- Summers, D. (2006). *Administracion de la Calidad*. Mexico: Pearson Educacion.
- Thompson, I. (Julio de 2006). La Satisfaccion del Cliente. 1-2.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio* (1 ed ed.). Liderazgo 21.
- Tschohl, J. (2008). *El Arma Secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. USA: Service Quality Institute.
- Vargas, M., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio Conceptos y Herramientas* (TERCERA EDICION ed.). (ECO, Ed.) Bogota, Colombia.
- Zambrano, I. (2017). *Percepción del usuario externo sobre la calidad deservicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador*. Lima: (Tesis inedita de Maestria).
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestion de Servicios*. USA: The Free Press.